

# Relatório técnico de dados do PURECO

Elizabeth Borgognoni Souto

09/06/2020

**Trabalhando com os dados: Descrição dos dados, comentários sobre formas de padronização e sobre as planilhas coletadas pelo aplicativo.**

Explicação das variáveis da planilha de faxinas:

- Planilha: período de 2018 a 2020.
  - **Data:** Data marcada da faxina.
  - **Mulher:** Nome da mulher que realizou a faxina.
  - **Valor:** Valor cobrado da faxina em reais.
  - **Cliente:** Nome do cliente que pediu a faxina.
  - **Endereço:** Endereço do cliente que pediu a faxina.
  - **Ocorreu?:** Representa se a faxina marcada na data ocorreu.
  - **Feedback Colhido?:** Representa se o feedback do cliente foi anotado.
  - **Onde foi Colhido?:** Local em que o feedback foi anotado.
  - **Feedback Cliente:** Nota que o cliente deu para a faxina.
  - **Nota feedback Mulher:** Nota que a mulher deu para o seu cliente.
  - **Nota feedback Cliente:** Nota que o cliente deu para a faxina.
  - **Feedback Cliente:** Comentários dos clientes sobre a faxina.
  - **Comentários:** Comentários gerais sobre os serviços realizados.
  - **Remarcou :** Representa se a faxina foi remarcada.
  - **Tipo:** Representa se o cliente já havia pedido antes uma faxina ou se um pedido de faxina novo.

Mudanças na etapa de limpeza dos dados:

- Juntei as duas planilhas do período de 2018 a 2019 e de 2019 a 2020 em apenas uma.
- Padronizei os números e removi os R\$ da frente dos valores da coluna **Valor**.
- Padronizei o nome dos endereços para quando for uma Rua começar com apenas *Rua* e quando for Avenida começar com *Avenida*.
- Ao juntar as planilhas tive que arrumar alguns problemas como:
  - Encontrei um valor **2,5 ~ 3,0** como nota de feedback e troquei para **2,7**, pois não consigo converter essa expressão para um valor numérico.
  - Ao juntar as planilhas tive que mudar o nome das colunas **Feedback Cliente** e **Feedback Mulher** da planilha mais antiga para **Nota feedback Cliente** e **Nota feedback Mulher**, para juntar com os dados da planilha nova.
    - \* Na parte de limpeza dos dados, foram removidas todas as colunas vazias ou que continham números sem sentido. Os valores: 0 ou 1, true ou false, viraram Sim ou Não.

Ideias de análises e gráficos:

- Quantidade de faxinas por Dia da semana - OK

- Quantidade de faxinas por Tipo: o gráfico mostra se há mais clientes novos requisitando faxinas ou se a maioria ainda são os clientes mais antigos. - OK
- Tabelas - sumários estatísticos.
- Mapas, acrescentar latitude e longitude de acordo com os endereços (*ver pacote rselenium*)
- Porcentagem de faxinas que não ocorreram, que foram remarcadas ou não.
- Gráfico do valor ganho com as faxinas por mês para cada faxineira.
- Análise dos comentários positivos. (*ver se é possível*)

```
## # A tibble: 10 x 11
##   Data  Mulher Valor Cliente Endereço `Ocorreu?` `Feedback Colhi~
##   <chr> <chr> <dbl> <chr>   <chr>   <chr>      <chr>
## 1 03/0~ Lourd~    80 Eloise~ Prof Du~ Sim       Não
## 2 12/0~ Zilza   130 Prof S~ <NA>     Sim       Sim
## 3 22/0~ Lourd~   170 Derick <NA>     Sim       Sim
## 4 08/0~ Zilza   150 Laís Z~ <NA>     Sim       Sim
## 5 12/0~ Lourd~    80 <NA>    <NA>     Sim       Sim
## 6 16/0~ Zilza   130 <NA>    <NA>     Sim       Sim
## 7 17/0~ Zilza   130 <NA>    <NA>     Sim       Sim
## 8 18/0~ Lourd~    80 <NA>    <NA>     Sim       Sim
## 9 18/0~ Lourd~    80 <NA>    <NA>     Sim       Sim
## 10 23/0~ Zilza   150 <NA>    <NA>     Sim       Sim
## # ... with 4 more variables: `Onde foi colhido?` <chr>, `Feedback
## #   cliente` <dbl>, `Feedback mulher` <dbl>, Comentários <chr>

## # A tibble: 10 x 15
##   Data `Ocorreu?` Remarcou Mulher Valor Cliente Tipo Endereço Região
##   <chr> <chr>    <chr>   <chr> <dbl> <chr> <chr> <chr>
## 1 02/0~ Não      Não     Zilza   170 Wesley~ Já h~ Rua Dr~ Barão~
## 2 02/0~ Sim      Sim     Lourd~  150 Thiago~ Já h~ Rua Ro~ Barão~
## 3 02/0~ Sim      Não     Vilan~  100 Eloise~ Já h~ Prof Du~ Barão~
## 4 03/0~ Sim      Não     Vilan~  130 Karim ~ Já h~ Arthur ~ Barão~
## 5 04/0~ Sim      Não     Zilza   80 Laura ~ Já h~ Rua Jos~ Barão~
## 6 08/0~ Sim      Não     Lourd~  80 Freder~ Novo Rua Eur~ Barão~
## 7 09/0~ Sim      Não     Vilan~  100 Eloise~ Já h~ Prof Du~ Barão~
## 8 10/0~ Sim      Não     Vilan~  130 Karim ~ Já h~ Arthur ~ Barão~
## 9 10/0~ Sim      Não     Lourd~  150 Thiago~ Já h~ Rua Ro~ Barão~
## 10 11/0~ Sim      Não     Zilza   170 Anders~ Já h~ Rua De~ Barão~
## # ... with 6 more variables: `Feedback Colhido?` <chr>, `Onde foi
## #   colhido?` <chr>, `Nota feedback mulher` <dbl>, `Nota feedback
## #   cliente` <dbl>, `Feedback cliente` <chr>, Comentários <chr>
```

#### Planilha de faxinas do aplicativo:

```
## # A tibble: 10 x 15
## # Groups:   Data [10]
##   Data  Mulher Valor Cliente Endereço `Ocorreu?` `Feedback Colhi~
##   <chr> <chr> <dbl> <chr>   <chr>   <chr>      <chr>
## 1 03/0~ Lourd~    80 Eloise~ Prof Du~ Sim       Não
## 2 12/0~ Zilza   130 Prof S~ <NA>     Sim       Sim
## 3 22/0~ Lourd~   170 Derick <NA>     Sim       Sim
## 4 08/0~ Zilza   150 Laís Z~ <NA>     Sim       Sim
## 5 12/0~ Lourd~    80 <NA>    <NA>     Sim       Sim
```

```
## 6 16/0~ Zilza      130 <NA>      <NA>      Sim      Sim
## 7 17/0~ Zilza      130 <NA>      <NA>      Sim      Sim
## 8 18/0~ Lourd~     80 <NA>      <NA>      Sim      Sim
## 9 23/0~ Zilza      150 <NA>      <NA>      Sim      Sim
## 10 26/0~ Zilza      80 Renata~ Rua  Dr~ Sim      Sim
## # ... with 8 more variables: `Onde foi colhido?` <chr>, `Nota feedback
## #   cliente` <dbl>, `Nota feedback mulher` <dbl>, Comentários <chr>,
## #   Remarcou <chr>, Tipo <chr>, Região <chr>, `Feedback cliente` <chr>
```

## Planilha de disponibilidade

## Informações faxineiras

## Informações Clientes