

# Relatório técnico de dados do PURECO

Elizabeth Borgognoni Souto

01/03/2021

**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:

- Tabela **Faxinas**: período de 2018 a 2021.
  - **Data**: Data marcada da faxina.
  - **Colaboradora**: Nome da colaboradora 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.
  - **Nota feedback cliente**: Nota que o cliente deu para a faxina.
  - **Nota feedback mulher**: Nota que a mulher deu para o seu cliente.
  - **Comentários gerais**: 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.
  - **Região**: Região no qual foi realizada a faxina.
  - **Feedback cliente**: Comentários dos clientes sobre a faxina.
  - **CEP** : Cep do endereço no qual foi realiza a faxina.
  - **Feedback mulher**: Comentários das colaboradoras sobre a faxina.
- Tabela **Disponibilidade**: período de 2018 a 2020.
  - **Mulher** : Nome da colaboradora que tem disponibilidade para realizar a faxina.
  - **Disponibilidade** : Disponibilidade do número de faxinas que pode realizar por dia.
  - **Data** : Data disponível para a faxina.

Mudanças na etapa de limpeza dos dados:

- Usou-se o comando join para juntar três planilhas do período de 2018 a 2019 e de 2019 a 2020 em apenas uma.
- Números da coluna **Valor**: removeu-se os **R\$** da frente dos números.
- Nome dos endereços: Modificou-se para quando for uma Rua começar com apenas *Rua* e quando for Avenida começar com *Avenida*.
- Valores como **2,5 ~ 3,0** foram truncados para o máximo **3,0**.
- Nome das colunas **Feedback cliente** e **Feedback mulher** da planilha mais antiga modificados para **Nota feedback Cliente** e **Nota feedback Mulher**.
- Removeu-se todas as colunas vazias ou que continham números sem sentido.
- Os valores: 0 ou 1, true ou false, que se transformaram em Sim ou Não.

Onde foi colhido?	Feedback cliente	Feedback mulher
NA	NA	NA
NA	5.0	5
NA	4.0	5
NA	5.0	5
NA	3.0	5
NA	5.0	5
NA	4.5	5
NA	5.0	5
NA	5.0	5
NA	5.0	4

Ideias de análises e gráficos:

- Quantidade de faxinas totais por Dia da semana - OK
- Quantidade de faxinas totais por Tipo: o gráfico mostra se há mais clientes novos requisitando faxinas ou se a maioria ainda são os clientes mais antigos - OK
- Quantidade faxinas totais por mulher - OK
- Quantidade de faxinas totais por colaboradora e dia da semana - OK
- Porcentagem de faxinas que não ocorreram, que foram remarcadas ou não - OK
- Boxplot da media de preços das faxinas realizadas por mulher - OK
- Preço de faxinas por colaboradora - OK
- Porcentagem de faxinas que não ocorreram, que foram remarcadas ou não - OK
- Gráfico pra analisar quais as notas de feedback do cliente e das colaboradoras - OK
- Gráfico do valor ganho com as faxinas por mês para cada faxineira - OK

#### Observando as 10 primeiras linhas da planilha de faxinas de 2018-2019

Data	Colaboradora	Valor	Cliente	Endereço	Ocorreu?	Feedback Colhido?
03/01/2018	Lourdes	80	Eloise Fernandes	Prof Duílio Ramos,111	Sim	Não
12/04/2018	Zilza	130	Prof Sussane	NA	Sim	Sim
22/04/2018	Lourdes	170	Derick	NA	Sim	Sim
08/05/2018	Zilza	150	Laís Zanardo	NA	Sim	Sim
12/05/2018	Lourdes	80	NA	NA	Sim	Sim
16/05/2018	Zilza	130	NA	NA	Sim	Sim
17/05/2018	Zilza	130	NA	NA	Sim	Sim
18/05/2018	Lourdes	80	NA	NA	Sim	Sim
18/05/2018	Lourdes	80	NA	NA	Sim	Sim
23/05/2018	Zilza	150	NA	NA	Sim	Sim

Endereço	Região	Feedback Colhido?	Onde foi colhido?
Rua Dr. Shigeo Mori, 195	Barão Geraldo	Não	NA
Rua Roxo Moreira, 644	Barão Geraldo	Não	NA
Prof Duílio Ramos, 111	Barão Geraldo	Não	NA
Arthur Nazareno Pereira Villagelin, 75	Barão Geraldo	Não	NA
Rua José Pugliesi Filho, 240	Barão Geraldo	Não	NA
Rua Eurico Vanderlei, 479	Barão Geraldo	Não	NA
Prof Duílio Ramos, 111	Barão Geraldo	Não	NA
Arthur Nazareno Pereira Villagelin, 75	Barão Geraldo	Não	NA
Rua Roxo Moreira, 644	Barão Geraldo	Sim	App
Rua Deusdeti Martins Gomes, 230	Barão Geraldo	Sim	App

Nota feedback mulher	Nota feedback cliente	Feedback cliente
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	5	NA
NA	5	NA

Comentários gerais
NA
Faxina realizada na casa da Susane (professora conselheira) (Zilza quebrou um abajour, porém Susanne não descontou o valor)
Faxina na casa do Derick (lurdes se perdeu no caminho pq acabou a bateria do celular)
NA
40,00 foi dado de desconto para o Guilherme, o dinheiro saiu do caixa do projeto
Faxina necessitou o chamado de um uber
Faxina ocorreu tudo bem
Ocorreu tudo bem
Ocorreu tudo bem
Foi uma faxina bastante pesada para a Zilza (casa grande e muito suja e não tinha água). Porém, ela se virou e os clientes amaram.

#### Observando as 10 primeiras linhas da planilha de faxinas de 2019-2020

Data	Ocorreu?	Remarcou	Colaboradora	Valor	Cliente	Tipo
02/07/2019	Não	Não	Zilza	170	Wesley Ricardo Da Silva	Já havia pedido
02/07/2019	Sim	Sim	Lourdes	150	Thiago Bononi	Já havia pedido
02/07/2019	Sim	Não	Vilanir	100	Eloise Fernandes	Já havia pedido
03/07/2019	Sim	Não	Vilanir	130	Karim Monteiro	Já havia pedido
04/07/2019	Sim	Não	Zilza	80	Laura Meirelles	Já havia pedido
08/07/2019	Sim	Não	Lourdes	80	Frederico Resende	Novo
09/07/2019	Sim	Não	Vilanir	100	Eloise Fernandes	Já havia pedido
10/07/2019	Sim	Não	Vilanir	130	Karim Monteiro	Já havia pedido
10/07/2019	Sim	Não	Lourdes	150	Thiago Bononi	Já havia pedido
11/07/2019	Sim	Não	Zilza	170	Anderson Duarte	Já havia pedido

CEP	Endereço	Região	Feedback Colhido?
13083-590	Rua Roxo Moreira, 644	Barão Geraldo	Sim
13083-780	Rua Engenheiro Humberto Soares de Camargo, 202	Barão Geraldo	Não
13083-770	Rua Doutor Shigeo Mori, 2020	Barão Geraldo	Sim
13084-791	Avenida Doutor Romeu Tórtima, 256	Barão Geraldo	Não
13084-235	Rua Edna de Barros Sanches, 170	Barão Geraldo	Sim
13084-236	Rua Edna de Barros Sanches, 170	Barão Geraldo	Sim
13084-723	Rua Deusdeti Martins Gomes, 230	Barão Geraldo	Sim
13083-520	Rua Paulo de Camargo Ferraz, 199	Barão Geraldo	Sim
13083-520	Rua Paulo de Camargo Ferraz, 199	Barão Geraldo	Sim
13083-835	Rua Tácito Monteiro de Carvalho e Silva, 385	Barão Geraldo	Sim

Onde foi colhido?	Nota feedback mulher	Nota feedback cliente
Mídias Sociais	NA	4.5
Mídias Sociais	NA	NA
Mídias Sociais	NA	2.0
Mídias Sociais	NA	2.0
Mídias Sociais	NA	5.0
Mídias Sociais	NA	5.0
Mídias Sociais	NA	5.0
Mídias Sociais	NA	5.0
Mídias Sociais	NA	5.0
App	NA	5.0

Comentários gerais
NA
NA
NA
NA
NA
NA
NA
NA
NA
Foi marcado com a Zilza, mas por ter 2 casas grandes pra limpar de maneira seguida, pediu para repassar para a Lourdes. Ela reclamou da precificação novamente.
Foi marcada a faxina para dia 08/07, no entanto, o endereço estava errado e a Zilza voltou pra casa. Remarcamos para 11/07

#### Observando as 10 primeiras linhas da planilha de faxinas de 2020-2021

Data	Ocorreu?	Remarcou	Colaboradora	Valor	Cliente	Tipo
09/12/2020	Sim	Não	Lourdes	230.0	Thiago Bononi Gallinucci	Já havia pedido
14/12/2020	Sim	Não	Terezinha	160.0	Fernando Onodera Orellana	Já havia pedido
15/12/2020	Sim	Não	Lourdes	100.0	Victor Ferrão Santolim	Já havia pedido
17/12/2020	Sim	Não	Terezinha	160.0	Andréia Pimentel Gurgueira	Novo
22/12/2020	Sim	Não	Lourdes	132.5	Bruna Bicudo	Novo
22/12/2020	Sim	Não	Terezinha	132.5	Bruna Bicudo	Novo
11/01/2021	Sim	Não	Terezinha	230.0	Guilherme Ferreira Lenzolari	Novo
28/01/2021	Sim	Não	Lourdes	115.0	Higor de Oliveira	Novo
28/01/2021	Sim	Não	Terezinha	115.0	Higor de Oliveira	Novo
29/01/2021	Sim	Não	Lourdes	100.0	João Victor Garcia	Novo

Feedback mulher
A casa estava bem suja, e por isso demorou mais de 8h pra realizar a faxina. Pelo fato de o cliente ser antigo e frequente ela se sente grata por ele e acabou ultrapassando o tempo máximo: ponto de atenção
NA
NA
NA
NA
NA
A casa estava muito suja, era muito grande e ela passou em torno de 10h fazendo a faxina.
Faxina tranquila, terminou 16h
Faxina tranquila, terminou 16h
NA
Feedback cliente
"Como sempre, o serviço muito bom, mas as vezes ela limpava sem a máscara, pode ser perigoso para ela."
Cliente não respondeu à mensagem de feedback
Lourdes seguiu as recomendações de usar máscara. Em relação à faxina em si, infelizmente achou que ficou aquém do esperado. Ela deixou muita sujeira para trás, que daria tempo de limpar tranquilamente.
Durante a faxina, o cliente notou vários desses locais que estavam acumulando poeira e de forma bem educada mostrou a ela, pedindo se ela poderia por favor dar uma limpadinha em tal lugar, etc, não adiantou. Daria tempo de ter feito uma limpeza bem mais cuidadosa, que é o que eu espero de uma faxina. Tem pelo menos uns 10 pontos na kitnet de uns 20 metros quadrados que não foram limpos. Ela chegou as 8:30 e saiu em torno de 13:30, daria tempo de fazer um serviço melhor.
Embaixo dos móveis continua sujo, no quarto e sala (citou inclusive uma barata morta que não foi retirada).
Nota máxima para o serviço, pois elas foram pontuais e muito completas na limpeza, a casa ficou limpa e linda
Nota máxima para o serviço, pois elas foram pontuais e muito completas na limpeza, a casa ficou limpa e linda
Faxina muito boa.
Nota 5! Estão de parabéns, tanto em questão de segurança quanto em questão de limpeza.
Nota 5! Estão de parabéns, tanto em questão de segurança quanto em questão de limpeza.
NA
Comentários gerais
Faxina feita no valor antigo (150,00), o projeto vai tirar do caixa o restante do valor para não prejudicar a colaboradora.
Faxina passada pelo perfil da Maria, será repassado para a Terezinha. Chamei o cliente via Whatsapp Chegou 7:30 e saiu 18h, ficou muito tempo lá. A faxina foi muito boa. Teve alguns momentos que usou a máscara de jeito inapropriado, mas buscava sempre ficar longe dos clientes. Sempre que tinha que chegar mais perto, arrumava certinho.
Lourdes chegou atrasada, mas foi por erro do adm (Bela). Lourdes limpou armários (coisa que não estava inclusa na faxina).
Oferecemos desconto para a cliente.
Como nenhum cliente ficou presente no momento da faxina, não foi possível avaliar se as colaboradoras seguiram as normas de segurança.
Como nenhum cliente ficou presente no momento da faxina, não foi possível avaliar se as colaboradoras seguiram as normas de segurança.
Se atentar a esse cliente na próxima faxina: aparentemente a casa dele é muito grande, a Terezinha demorou muito para terminar a faxina e tivemos a impressão que ela saiu frustrada/chateada com essa situação
Cliente nos contatou por Facebook, pois tem iPhone. Conheceu o projeto por indicação.
Cliente nos contatou por Facebook, pois tem iPhone. Conheceu o projeto por indicação.
Comentário: "Numero correto 385. apto13". Não deixou nenhum comentário sobre a faxina

Onde foi colhido?	Nota feedback cliente	Nota feedback mulher	Remarcou	Tipo	Região
NA	NA	NA	NA	NA	NA
NA	5.0	5	NA	NA	NA
NA	4.0	5	NA	NA	NA
NA	5.0	5	NA	NA	NA
NA	3.0	5	NA	NA	NA
NA	5.0	5	NA	NA	NA
NA	4.5	5	NA	NA	NA
NA	5.0	5	NA	NA	NA
NA	5.0	4	NA	NA	NA
NA	5.0	5	NA	NA	NA

Feedback cliente	CEP	Feedback mulher
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA
NA	NA	NA

#### Observando as 10 primeiras linhas da planilha de faxinas juntas de 2018 a 2021

Data	Colaboradora	Valor	Cliente	Endereço	Ocorreu?	Feedback Colhido?
03/01/2018	Lourdes	80	Eloise Fernandes	Prof Duílio Ramos,111	Sim	Não
12/04/2018	Zilza	130	Prof Sussane	NA	Sim	Sim
22/04/2018	Lourdes	170	Derick	NA	Sim	Sim
08/05/2018	Zilza	150	Laís Zanardo	NA	Sim	Sim
12/05/2018	Lourdes	80	NA	NA	Sim	Sim
16/05/2018	Zilza	130	NA	NA	Sim	Sim
17/05/2018	Zilza	130	NA	NA	Sim	Sim
18/05/2018	Lourdes	80	NA	NA	Sim	Sim
23/05/2018	Zilza	150	NA	NA	Sim	Sim
26/05/2018	Zilza	80	Renata Scolese	Rua Dr. José Anderson, 72	Sim	Sim

Comentários gerais
NA
Faxina realizada na casa da Susane (professora conselheira) (Zilza quebrou um abajour, porém Susanne não descontou o valor)
Faxina na casa do Derick (lurdes se perdeu no caminho pq acabou a bateria do celular)
NA
40,00 foi dado de desconto para o Guilherme, o dinheiro saiu do caixa do projeto
Faxina necessitou o chamado de um uber
Faxina ocorreu tudo bem
Ocorreu tudo bem
Foi uma faxina bastante pesada para a Zilza (casa grande e muito suja e não tinha água). Porém, ela se virou e os clientes amaram.
Cliente Renata. Kitnet pequena e rapida de limpar (ficou pronta em 2h)

**Planilha de disponibilidade**

Colaboradora	Disponibilidade	Data
Lourdes	2	01/04/2018
Lourdes	2	02/04/2018
Lourdes	2	03/04/2018
Lourdes	2	04/04/2018
Lourdes	2	05/04/2018
Lourdes	2	06/04/2018
Lourdes	2	07/04/2018
Lourdes	2	08/04/2018
Lourdes	2	09/04/2018
Lourdes	2	10/04/2018