

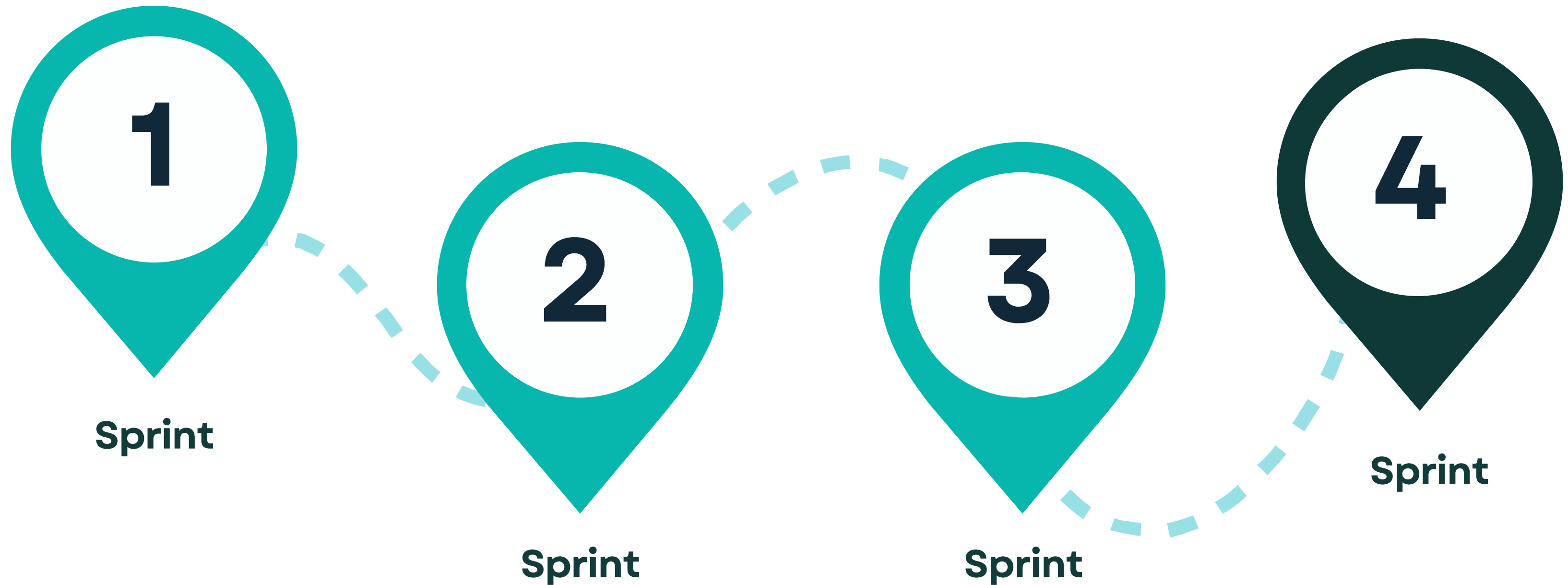
# ECHO SCRIPT

Alcançando o sucesso, juntos

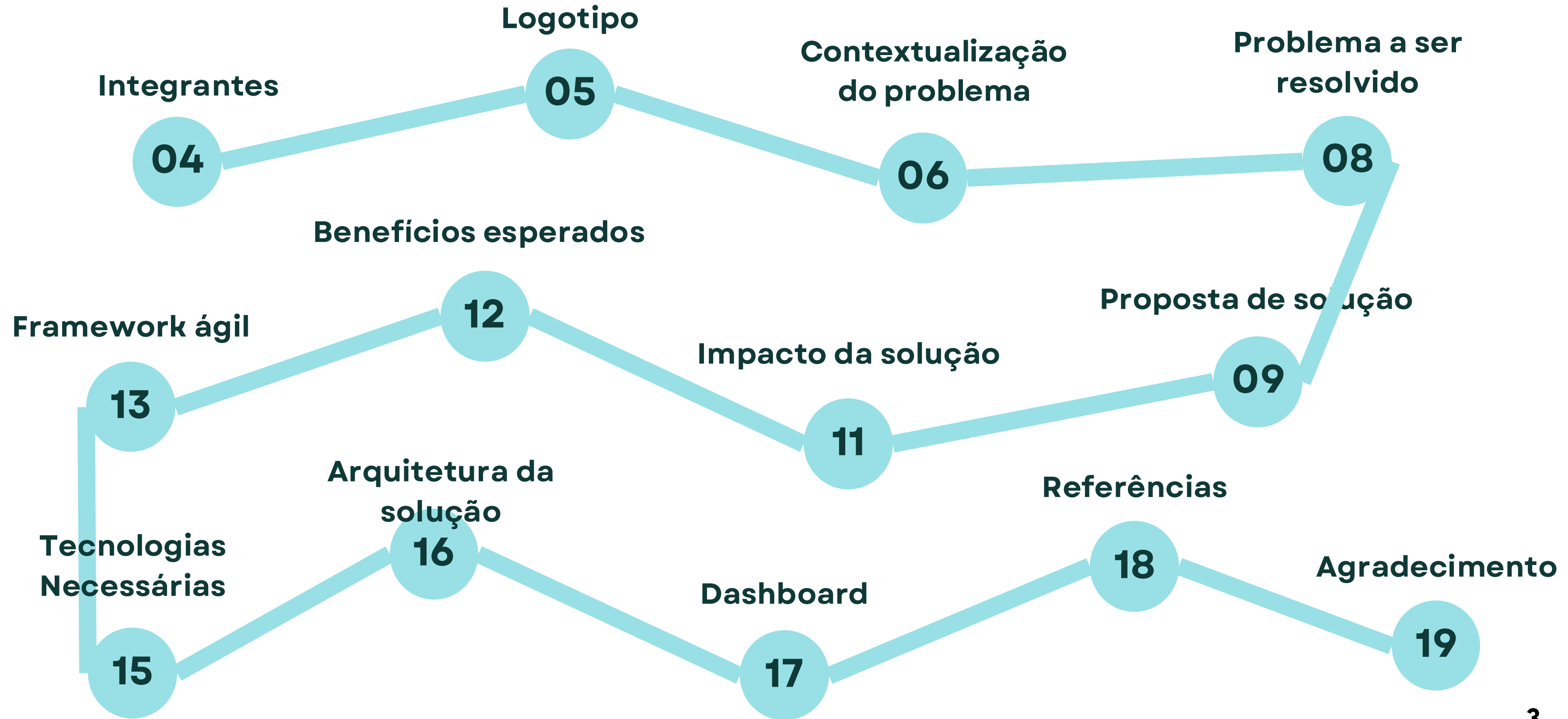


Presented by: ProMinds

# ITINERÁRIO



# CONTEÚDO



# INTEGRANTES

## Turma 2TSCF



**Lucas Pinheiro**  
**RM99061**



**Isabela  
Novais**  
**RM550234**



**Caiky  
Ávila**  
**RM99274**



**Giovanna  
Barbosa**  
**RM99105**



**Yann Dantas**  
**RM550783**





# CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA

Referente a essa experiência, em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar a TOTVS para um amigo?



## Net Promoter Score (NPS):

- Apresentada em 2003 por Fred Reichheld na Universidade de Harvard.
- Tornou-se um dos principais métodos para obter feedback e mensurar a lealdade do cliente.

Atualmente a TOTVS enfrenta o desafio de aprimorar a análise das pesquisas NPS dos clientes. A baixa qualidade das transcrições de áudios, impede a extração eficiente de insights. O objetivo é desenvolver um sistema de transcrição com alta qualidade.





$$\text{NPS} = \% \text{Promotores} - \% \text{Detratores}$$

Com o NPS, empresas identificam pontos fortes e fracos, entendem as prioridades de clientes e colaboradores, elevando a qualidade de produtos e serviços.







# PROPOSTA DE SOLUÇÃO



Propomos integrar a API do Speechmatics para transcrever áudios com alta precisão muitas vezes alcançando taxas de precisão superiores a 90% de forma rápida e eficiente, melhorando a qualidade e agilidade na conversão para texto.

O algoritmo do Speechmatics funciona através de um processo chamado de reconhecimento automático de fala (ASR - Automatic Speech Recognition). O Pré-processamento do áudio, extração de características, uso de modelos acústicos e de linguagem, decodificação da sequência de palavras mais provável e pós-processamento para correção de erros. Essas etapas envolvem o uso de técnicas como redes neurais profundas e algoritmos de busca para alcançar uma transcrição precisa e compreensível.

# PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Após a transcrição, o conteúdo será armazenado de forma persistente em um repositório e depois disso irá gerar insights para os usuários.



O projeto final será um dashboard a partir das transcrições realizadas de forma eficiente e precisa. A visualização dos dados terá informações extraídas dos áudios e de metadados inseridos para compor o cenário do cliente.

A partir do comportamento dos consumidores, será possível identificar quais são os futuros clientes a agir da mesma forma, gerando valor ao negócio para prevenir insatisfação com clientes.

# IMPACTOS DA SOLUÇÃO

- Redução de custos;
- Melhoria na tomada de decisões;
- Escalabilidade para grandes volumes de dados;
- Qualidade na transcrição e análise de sentimento;
- Aumento do nível de satisfação e fidelidade do cliente;
- Aumento da produtividade da equipe de atendimento ao cliente;
- Maior representatividade de diferentes dialetos e sotaques na análise das pesquisas NPS;
- Estímulo à criação de empregos na área de tecnologia e inteligência artificial.





# BENEFÍCIOS ESPERADOS

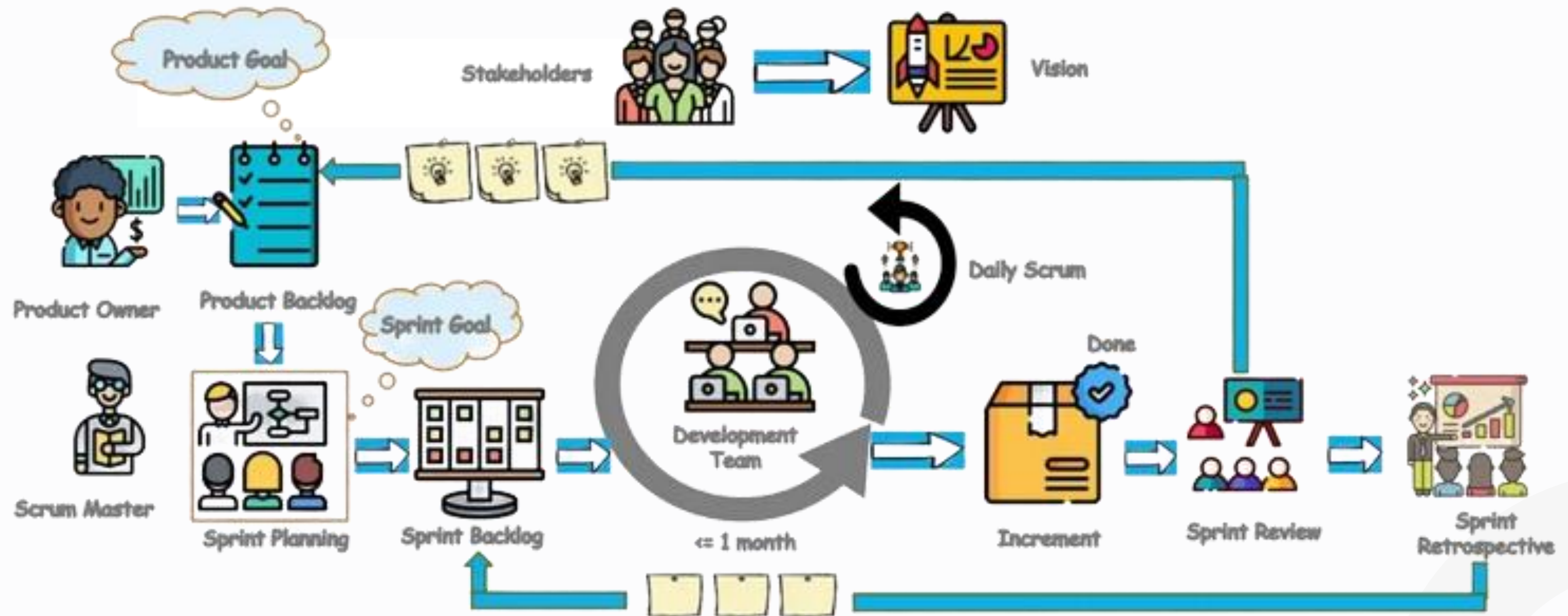
Espera-se que o sistema de transcrição de áudio para pesquisa NPS da TOTVS ofereça uma redução significativa na probabilidade de cancelamento de serviços devido à falta de resolução de problemas, ao mesmo tempo em que proporciona uma categorização mais precisa dos clientes. Além disso, a transcrição será realizada de forma precisa e eficiente, com ganho de tempo para a empresa e consumidores.

Implementações futuras: Transcrição realizada em Inglês e Espanhol.



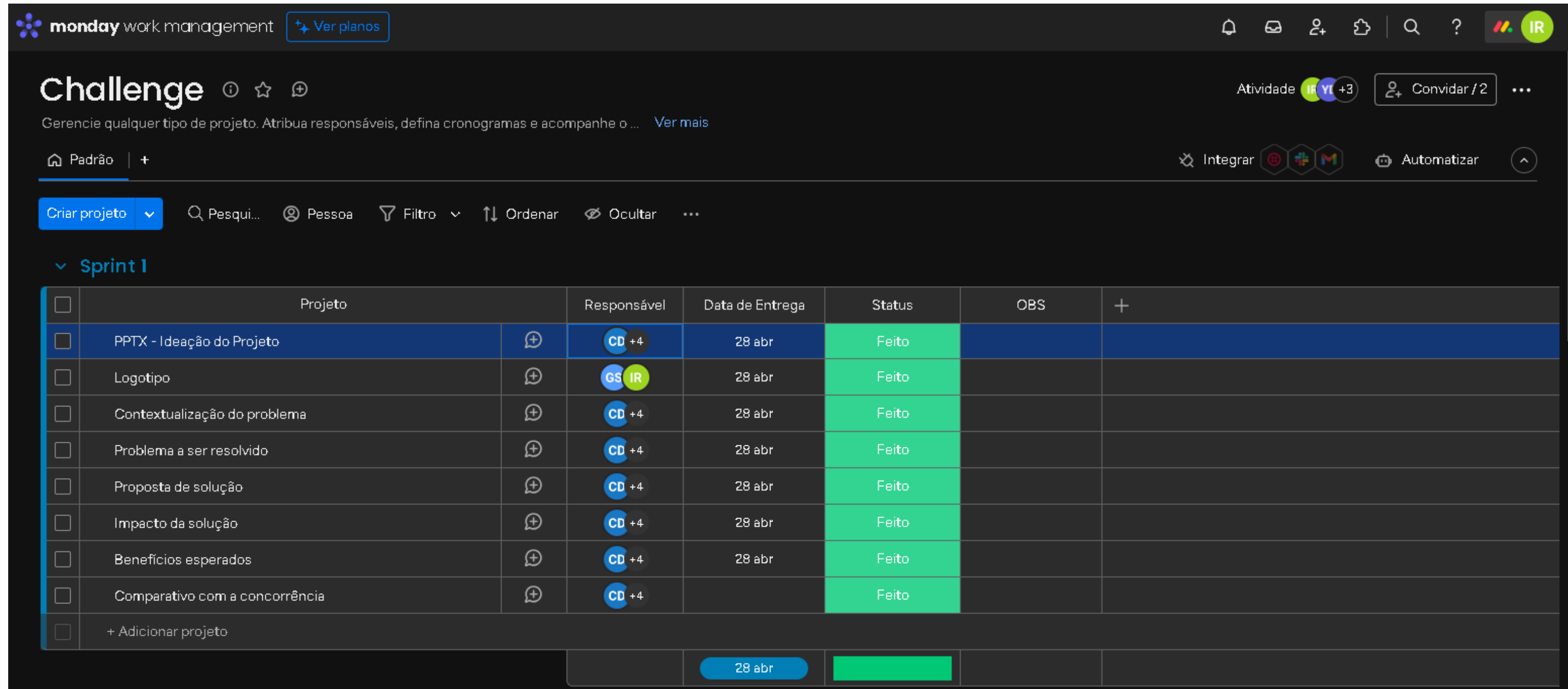


# FRAMEWORK ÁGIL



Modelo de trabalho

# FRAMEWORK ÁGIL








The screenshot displays the Monday work management interface. At the top, the 'monday work management' logo is visible, along with a 'Ver planos' button. The main header shows the project name 'Challenge' with icons for information, star, and share. Below this, a description reads: 'Gerencie qualquer tipo de projeto. Atribua responsáveis, defina cronogramas e acompanhe o ...'. A 'Ver mais' link is also present. The interface includes a navigation bar with 'Padrão' and a plus icon. On the right, there are icons for 'Integrar' and 'Automatizar'. A search bar and filters are located below the navigation bar. The main content area shows a table for 'Sprint 1' with columns for 'Projeto', 'Responsável', 'Data de Entrega', 'Status', and 'OBS'. The table lists several tasks, all with a status of 'Feito' and a due date of '28 abr'. A summary row at the bottom shows a total of 8 tasks, with a '28 abr' button and a green progress bar.

Projeto	Responsável	Data de Entrega	Status	OBS
PPTX - Ideação do Projeto	CD +4	28 abr	Feito	
Logotipo	GS IR	28 abr	Feito	
Contextualização do problema	CD +4	28 abr	Feito	
Problema a ser resolvido	CD +4	28 abr	Feito	
Proposta de solução	CD +4	28 abr	Feito	
Impacto da solução	CD +4	28 abr	Feito	
Benefícios esperados	CD +4	28 abr	Feito	
Comparativo com a concorrência	CD +4		Feito	
+ Adicionar projeto				
		28 abr		

Utilizamos o Monday para gerenciar o cronograma do nosso projeto e organizar a entrega das sprints. Essa ferramenta nos permite ter uma visão clara das tarefas, prazos e responsabilidades, facilitando a colaboração da equipe e garantindo que estamos sempre alinhados com nossos objetivos.

# TECNOLOGIAS NECESSÁRIAS

Tecnologia utilizada	Descrição do Uso da Tecnologia na solução definida
	Ferramenta para gestão de projetos, auxiliando no controle das atividades em equipe.
	Linguagem de programação onde serão integradas as APIs de transcrição e consulta utilizadas em nosso projeto, possibilitando também a análise acerca com resultados.
	Ferramenta que irá realizar as transcrições de áudio de maneira rápida e eficaz, tendo como diferencial o processo de ASR (Automatic Speech Recognition), processo este que permite a a decodificação da sequência de palavras mais prováveis.
	Banco de dados NoSQL para armazenar os arquivos JSON (contendo as transcrições).
	Ferramenta de visualização de dados que irá gerar de maneira mais ilustrativa e direta, insights sobre a análise de sentimento feita em relação as transcrições.

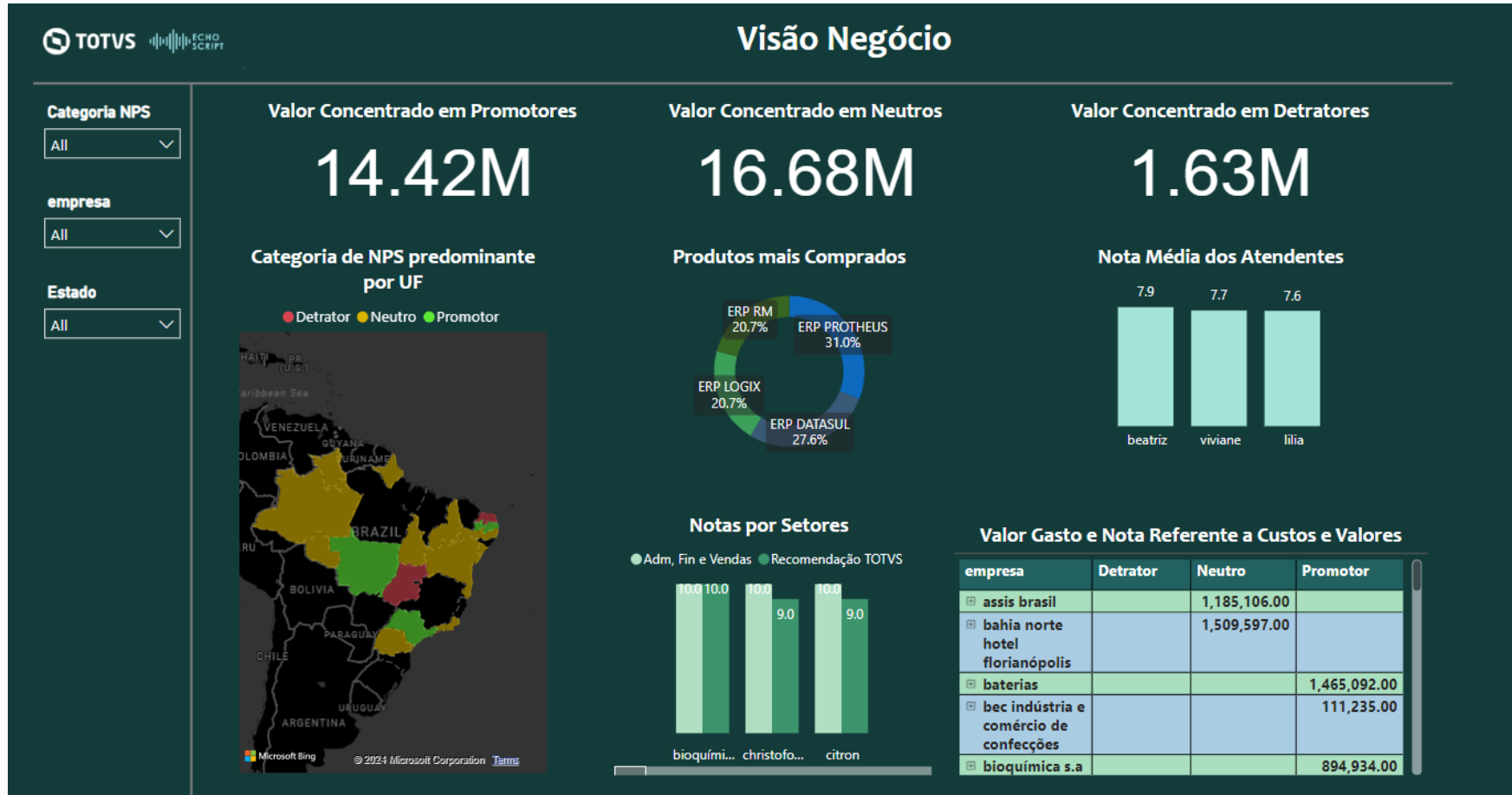
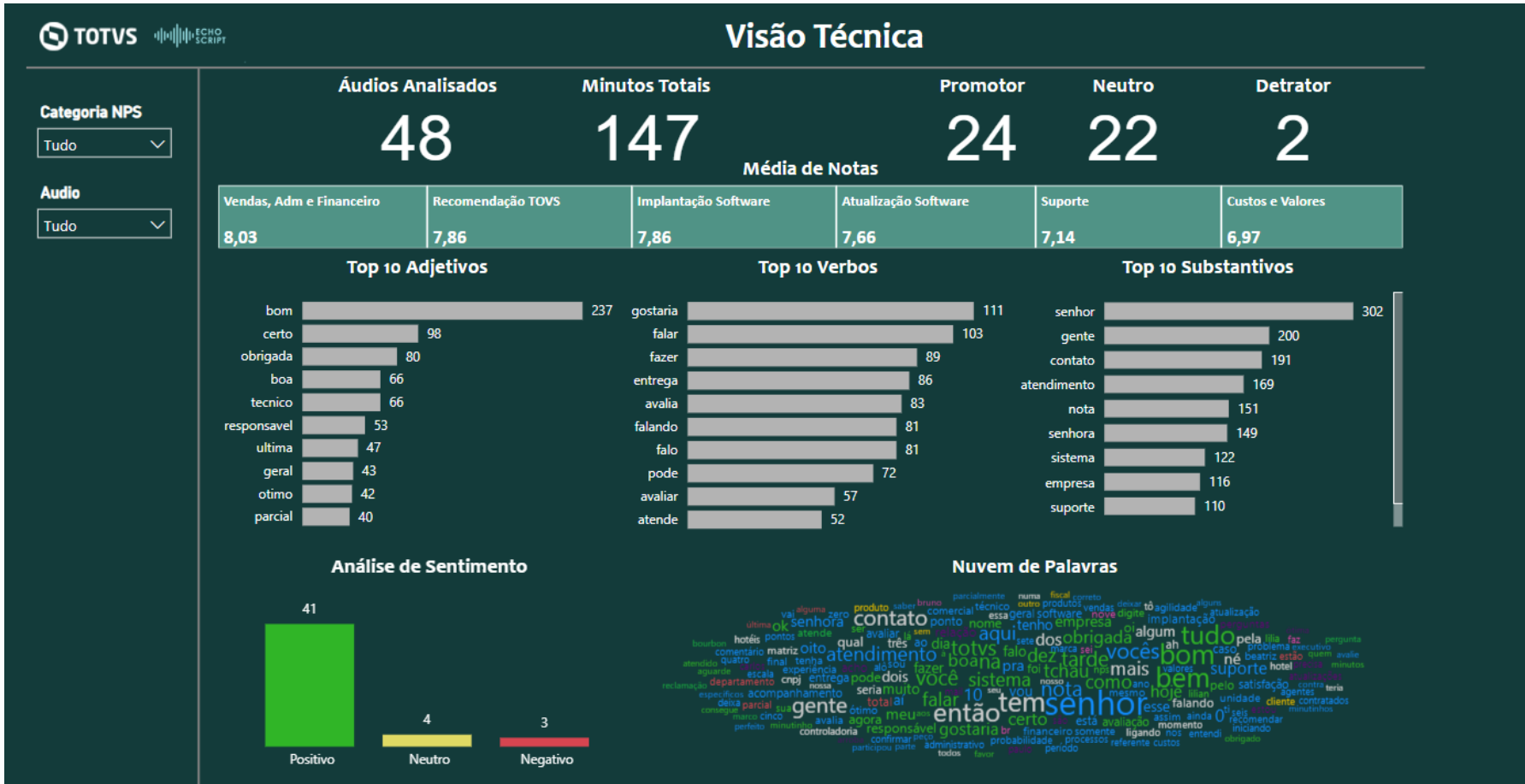
# ARQUITETURA DA SOLUÇÃO





# DASHBOARD

[ACESSE AQUI O DASHBOARD!](#)



[ACESSE AQUI A DOCUMENTAÇÃO!](#)

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

O que é NPS: Net Promoter Score, o indicador de lealdade de clientes. SoluCX.  
Disponível em: <https://solucx.com.br/blog/o-que-e-nps-net-promoter-score/>.  
Acesso em: 21 de abril de 2024.

NPS: o método que nasceu em Harvard e se tornou indispensável no varejo. SoluCX.  
Disponível em: <https://solucx.com.br/blog/nps-o-metodo-que-nasceu-em-harvard-e-se-tornou-indispensavel-no-varejo/>. Acesso em: 21 de abril de 2024.

Speechmatics. Disponível em: <https://www.speechmatics.com/>. Acesso em: 30 de abril de 2024.

**OBRIGADO**  
**PELA SUA ATENÇÃO**