



grupo boticário

E-commerce Olist: Análise e Estratégia de Crescimento

"Entre 2016 e 2018, o Olist faturou mais de R\$ 13,22 milhões, mas com oportunidade..."

Grupo 15: Andreza, Lays Fonseca, Luciana, Stecie, Wendson e Yarley

Metodologia



Coleta de Dados

Dataset Brazilian E-Commerce (Olist) do Kaggle com 9 tabelas relacionais



Limpeza

Remoção de duplicatas, pedidos sem aprovação e produtos inválidos



Transformação

Estruturação em BigQuery com SQL para análises complexas



Visualização

Dashboard interativo em Looker Studio para tomada de decisão

Escopo do Projeto

Analisamos **mais de 1,5 milhão de registros** cobrindo o período de 2016 a 2018, conectando dados de pedidos, produtos, clientes, vendedores, pagamentos, avaliações e logística.

Principais Desafios:

- Inconsistências em registros de entrega
- Produtos sem categorização válida
- Pedidos duplicados no sistema
- Dados de avaliação incompletos

R\$ 13,22 milhões

Faturamento Total Alcançado

Este é o nosso principal indicador de sucesso e demonstra a força extraordinária das nossas vendas no período. Um resultado que reflete não apenas volume, mas qualidade na execução comercial.



Excelência em Satisfação do Cliente

4.1

Nota de Satisfação

De 5 estrelas possíveis

112K

Itens Vendidos

Volume alto de produtos

1.24%

Taxa de Devolução

Indicador de qualidade excepcional

Conseguimos esse faturamento mantendo uma excelente satisfação do cliente. Isso significa que não estamos apenas vendendo, estamos entregando valor real e uma experiência memorável.

Categorias Campeãs de Vendas

Beleza e Saúde

Nossa categoria líder, impulsionando significativamente o faturamento com produtos de alta demanda e excelente margem.

Relógios e Presentes

Segunda colocada em receita, demonstrando forte apelo no mercado de itens especiais e presentes.

Cama, Mesa e Banho

Completando o pódio, esta categoria mostra a diversificação bem-sucedida do nosso portfólio.

Essas três categorias são a base sólida do nosso sucesso comercial e merecem investimento estratégico contínuo.

Domínio Geográfico: São Paulo

R\$ 2,7 milhões

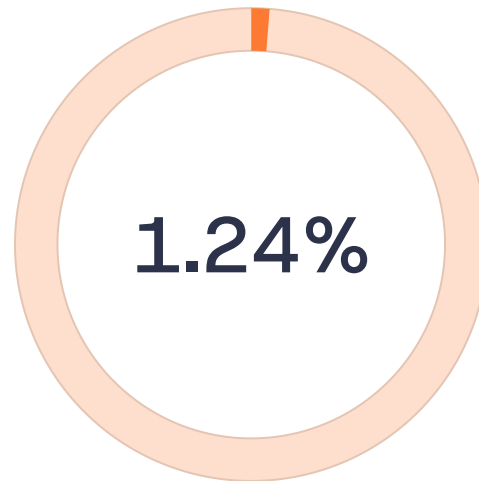
Receita de São Paulo

A capital paulista é nosso principal mercado, respondendo sozinha por uma fatia expressiva do faturamento total. A diferença para o segundo colocado é muito significativa, demonstrando a importância estratégica desta praça.

Este resultado consolida São Paulo como nosso hub comercial mais importante e indica oportunidades de expansão em mercados similares.



Qualidade Operacional Excepcional

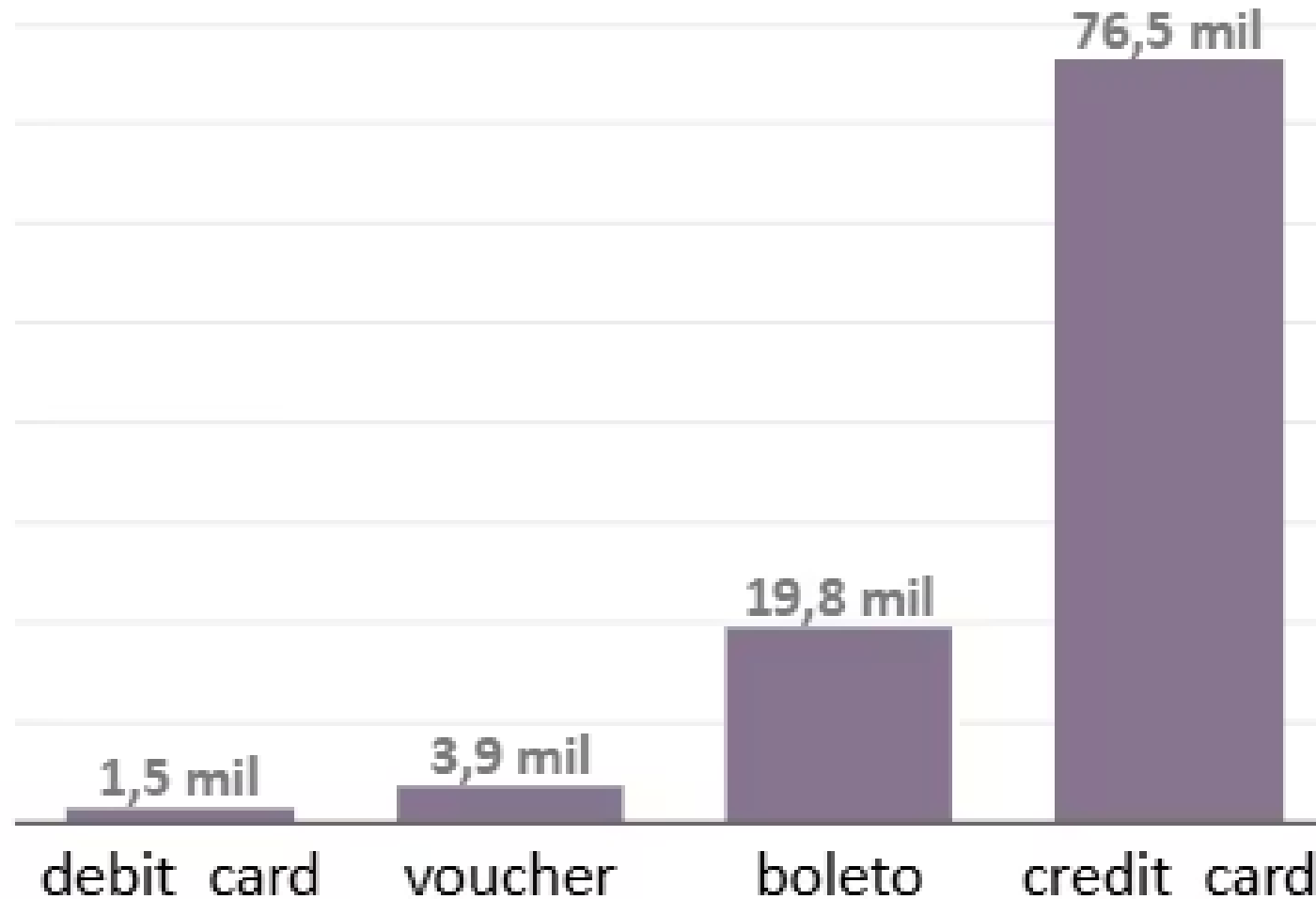


Taxa de Devolução

Um número excelente que serve como forte indicador da qualidade dos nossos produtos e da eficiência da nossa logística.

Esta taxa baixa de devoluções demonstra que estamos acertando. É um diferencial competitivo importante que gera confiança e fidelização.

Preferências de Pagamento dos Clientes



*voucher=vale presente

O cartão de crédito é o método disparadamente preferido pelos nossos clientes, seguido por boleto e voucher. Isso indica que a facilidade e a possibilidade de parcelamento são essenciais para o nosso público-alvo.

Insights Estratégicos

Foco Geográfico

São Paulo como mercado prioritário oferece oportunidades de aprofundamento e expansão para cidades similares no interior paulista.

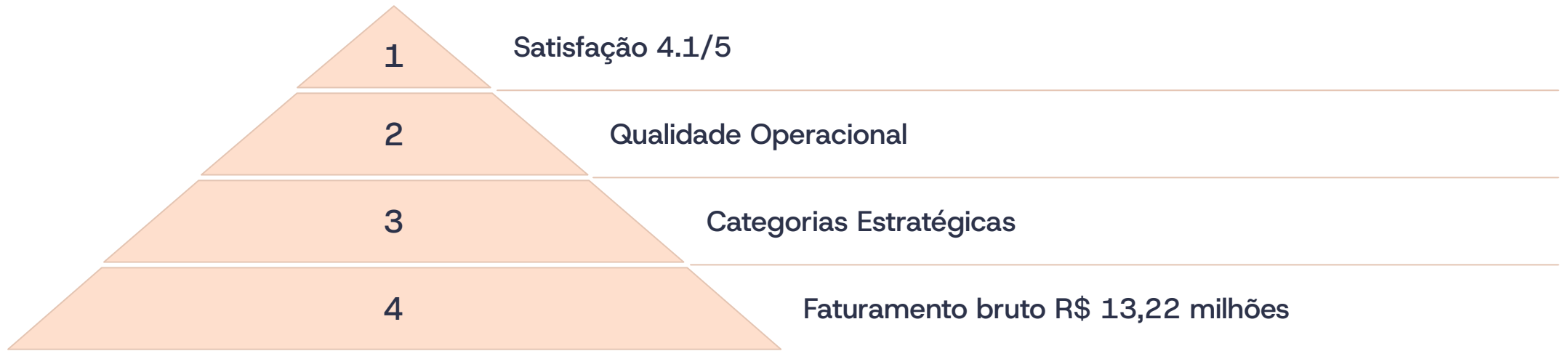
Categorias Estratégicas

As três categorias líderes merecem investimento em marketing, estoque e desenvolvimento de novos produtos.

Experiência do Cliente

A alta satisfação e baixa devolução indicam processos maduros que podem ser replicados em outras operações.

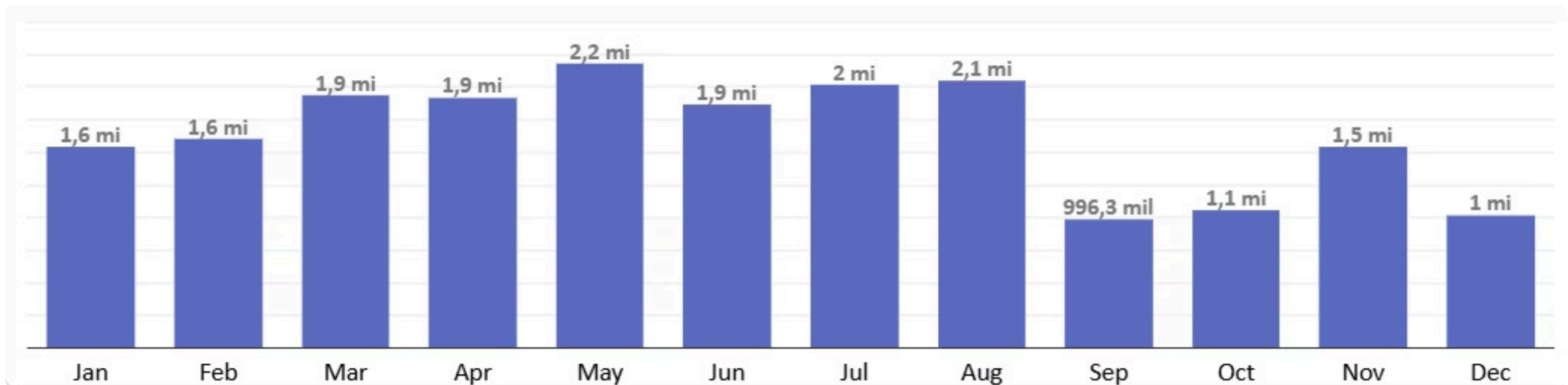
Pilares do Nosso Sucesso



Nossa estrutura de sucesso está fundamentada em bases sólidas: desde a excelência operacional até a satisfação do cliente, criando um ciclo virtuoso de crescimento sustentável.

Desempenho e Sazonalidade (Oportunidade)

Os dados revelam um período de forte desempenho com um pico de faturamento em maio, indicando sazonalidade nas vendas e oportunidades para otimização.



A partir de setembro, observa-se uma queda gradual, indicando sazonalidade. Apesar da redução no último trimestre, o cenário geral continua positivo. Esse comportamento abre espaço para estratégias focadas em manter o ritmo de crescimento durante os meses de menor desempenho.

Dashboard

Recomendações de Negócio

→ Campanhas Estratégicas Pré-Setembro

Para entender a queda de faturamento no final do ano, propomos o desenvolvimento e execução de campanhas de marketing intensivas antes de setembro, aproveitando a sazonalidade identificada.

→ Otimização Logística

Focar na melhoria das rotas de entrega mais lentas, para reduzir o tempo de trânsito e aumentar a satisfação do cliente.

→ Aprofundar Análise de Feedback Qualitativo

Implementar um processo de análise mais aprofundado dos comentários dos clientes, dando-lhes maior atenção, para identificar oportunidades de melhoria de produto e serviço.

→ Programa de Incentivo para Vendedores

Criar um programa de reconhecimento e premiação para os melhores vendedores, incentivando o alto desempenho.

→ Análise Detalhada de Devoluções

Investigar as causas raiz das devoluções, diferenciando se são devidas a problemas de produto, prazos de entrega ou defeitos, para ações corretivas eficazes.

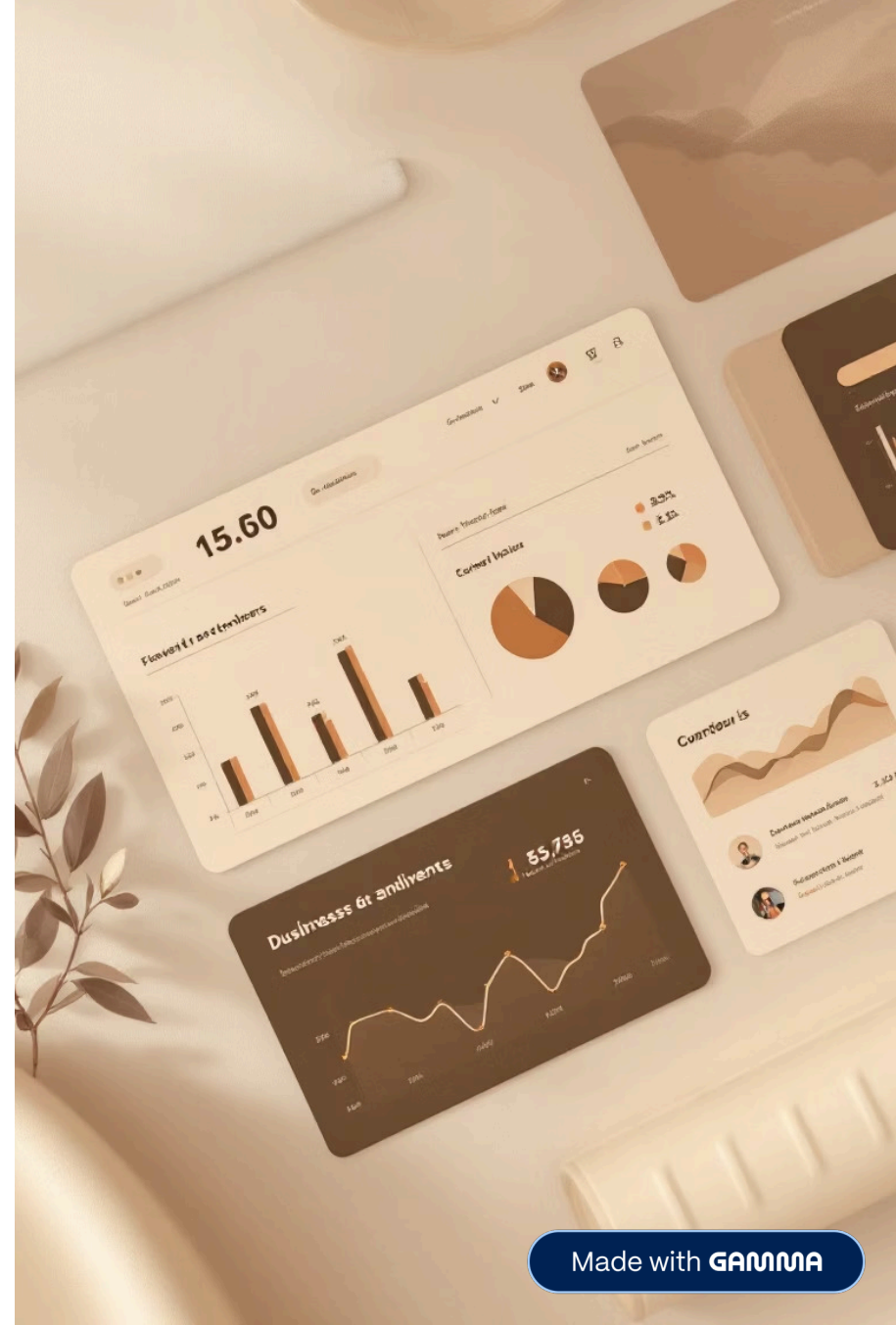
Reflexão Crítica

Limitações do Estudo

- **Dataset Histórico:** Dados limitados ao período 2016-2018
- **Fatores Externos:** Impacto de sazonalidade, eventos econômicos e ações da concorrência não foram completamente mapeados.

Lições Aprendidas

- **Qualidade dos Dados:** Inegociável; 40% do tempo dedicado à limpeza e validação.
- **Contexto é Chave:** Tão importante quanto os números; entender o negócio é essencial para insights relevantes.
- **Visualização Guia:** Dashboards transformam dados em ação.
- **Colaboração:** a colaboração do grupo, uniu diferentes olhares, técnicos, estratégicos e criativos.



Obrigada(o)!

