

FIAP – FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA

BRUNO BIANCCHI – RM 84351

LUIS HENRIQUE CALDAS ALTERO – RM 88670

PEDRO GUILHERME POLLONI BARRETO - RM 88964

VITOR LAMPRECHT – RM 86691

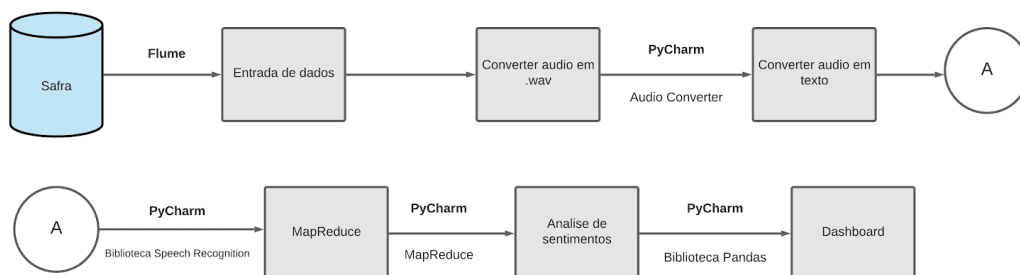
Escopo do Projeto – Challenge Sprint

São Paulo

2021

O desafio a ser solucionado envolve avaliar as ligações feitas por clientes do banco safra usando um algoritmo de análise de sentimentos. Caso a maioria das palavras analisadas sigam um rumo positivo, evidenciando a felicidade do cliente, o time de vendas oferecerá algum produto que seja adequado, aumentando a probabilidade de o cliente aceitar a proposta. No entanto, caso as palavras sigam um rumo negativo apresentando desinteresse do cliente, a proposta do time de vendas será diferenciada, sendo simples e direta. Os consumidores da solução serão os supervisores e gerentes do Call Center do Banco Safra, eles terão acesso às ligações transcritas em arquivos de textos já com a análise de sentimento feita. Com esses dados em mãos facilitaria a identificação do produto ideal a ser ofertado.

As tecnologias utilizadas são: Flume (uma ferramenta de coleta e distribuição de dados), PyCharm (uma IDE do Python que permite visualização, pois será feita a transcrição de áudio para texto, análise de sentimento e a visualização gráfica).



Usaremos a biblioteca Speech Recognition do Python, pois o texto já fica alocado dentro do ambiente, facilitando o uso da próxima biblioteca, embora seja possível usar outros conversores disponíveis (Audio to Text, Google Docs Web, oTranscribe, entre outros).

No mercado existem diversas bibliotecas de análise de sentimento com algoritmos prontos, como por exemplo: TextBlob, Spacy, NLTK etc. Porém possuem filtros padrões que transformam os textos em dados de sentimento (triste, feliz, irritado, apático, nojo etc.). O diferencial de nossa solução fica evidente com a utilização dos dados obtidos através das bibliotecas, além de transformá-los em informações úteis para o Safra.