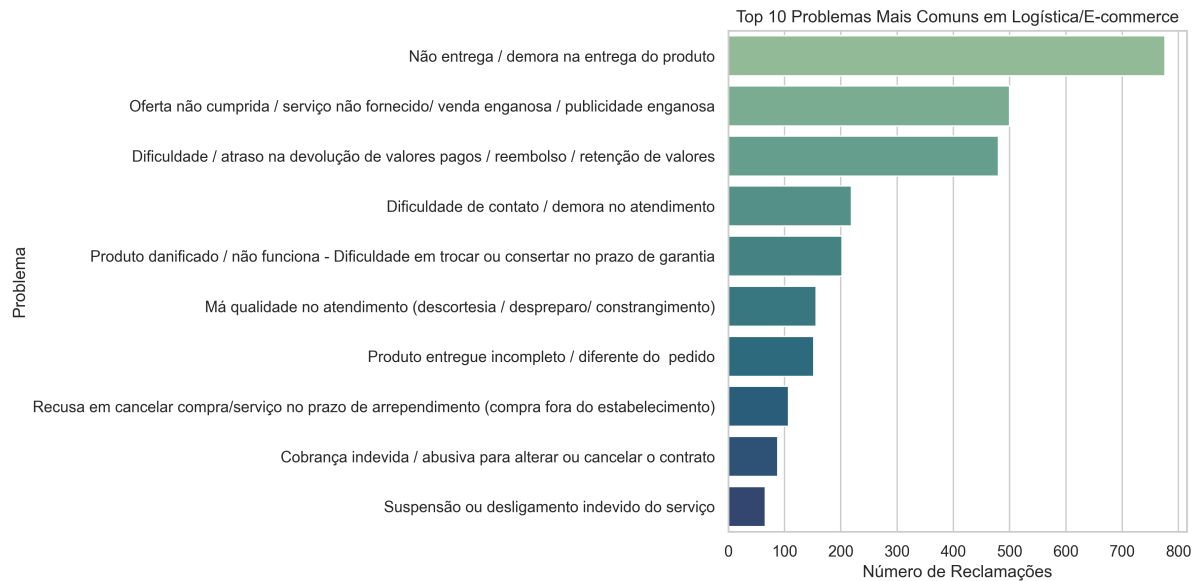


Análise Estratégica de Reclamações Públicas - Setor de Logística e E-commerce (Mar/2025)

Por: Marcos Vinicius do Couto Scatolino | Analista de Dados

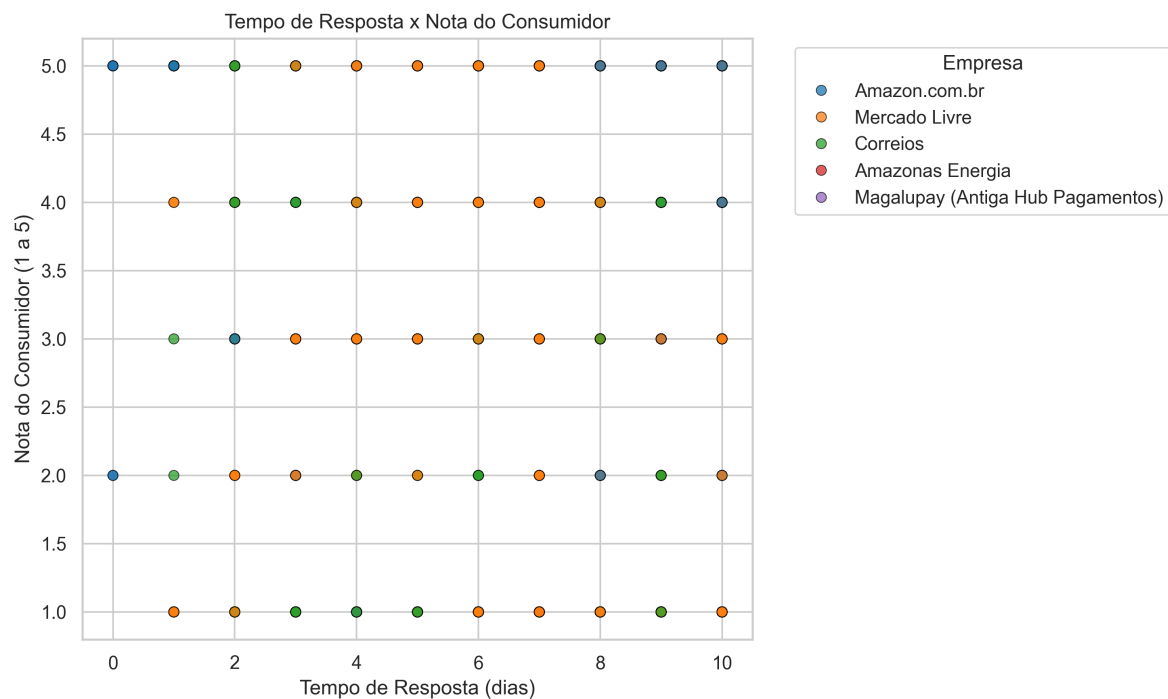
Este relatório analítico apresenta os principais pontos de fricção no relacionamento entre consumidores e empresas do setor de logística e e-commerce, a partir de um banco público de mais de 150 mil registros de reclamações até março de 2025. Através de técnicas de análise de dados, visualização e machine learning, foi possível extrair padrões valiosos que podem ajudar empresas a reduzir atritos, elevar sua reputação, otimizar o tempo de resposta e entregar uma experiência de cliente mais inteligente, humana e eficiente.

1. Principais Problemas Apontados por Clientes



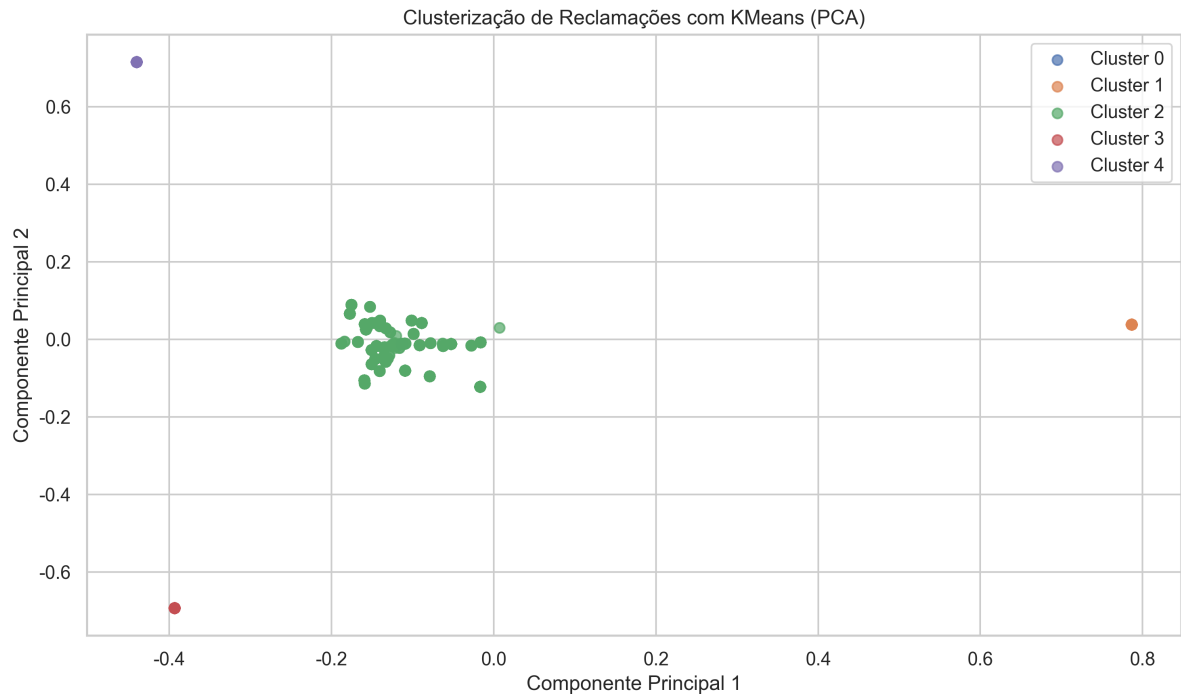
O gráfico revela que 'Não entrega' e 'Demora na entrega' são os maiores motivos de insatisfação, seguidos por reembolso difícil e venda enganosa. A recorrência desses temas indica falhas estruturais na jornada logística e no pós-venda. Empresas que buscam reduzir o CAC e ampliar o LTV devem focar em resolver esses gargalos com prioridade estratégica, integrando dados de SAC, logística e atendimento em tempo real.

2. Correlação: Tempo de Resposta e Nota do Consumidor



Empresas que respondem mais rapidamente às reclamações tendem a ter melhores avaliações. Isso demonstra que tempo de resposta é um KPI crítico não apenas operacional, mas de reputação. O dado reforça a importância de um SAC orientado por dados (SAC 4.0) e fluxos automatizados com supervisão humana, otimizando o relacionamento e antecipando crises.

3. Padrões Ocultos: Segmentação Automática via KMeans



Utilizando KMeans, foram agrupadas reclamações por similaridade sem rótulo prévio. Isso permite categorizar de forma inteligente grandes volumes de feedback, facilitando a priorização de melhorias. Empresas podem usar essa lógica para criar etiquetas automáticas e dashboards gerenciais mais inteligentes, otimizando esforços de UX, logística e suporte.

4. Análise de Linguagem Natural: Palavras Mais Citadas



Termos como 'entrega', 'produto', 'reembolso', 'nao' (normalizado) e 'cancelamento' dominam a percepção dos clientes. Esses pontos evidenciam que, para além de falhas operacionais, há um desalinhamento entre promessa e entrega, impactando diretamente a confiança. A análise textual reforça a urgência de comunicação transparente, fluxos claros e escuta ativa.

5. Conclusões Estratégicas e Recomendações

Empresas que atuam em setores intensivos em logística e relacionamento precisam tratar dados de SAC como fonte primária de inteligência. Os insights apresentados aqui mostram que a experiência do cliente começa muito antes da entrega, e se prolonga no pós-venda. Organizações que integram dados, escutam com velocidade e reagem com empatia se posicionam à frente da concorrência. Recomenda-se implementar sistemas de triagem automática com base em clusterização, priorização por sentimento e automatização de contato inicial, com supervisão analítica contínua.