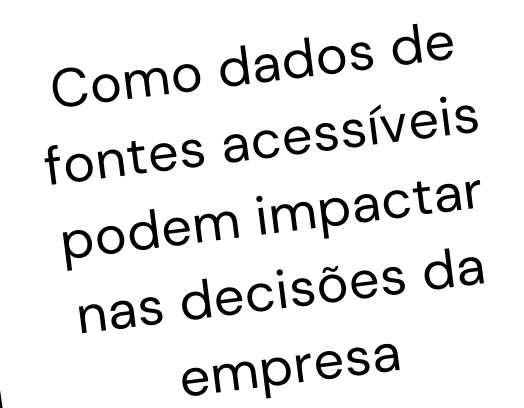


Reclame Aqui: Uma Análise Exploratória



Como dados de
fontes acessíveis
podem impactar
nas decisões da
empresa

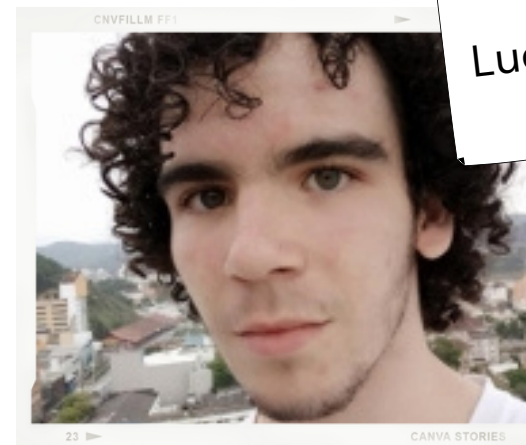
Equipe Pandas



Renan



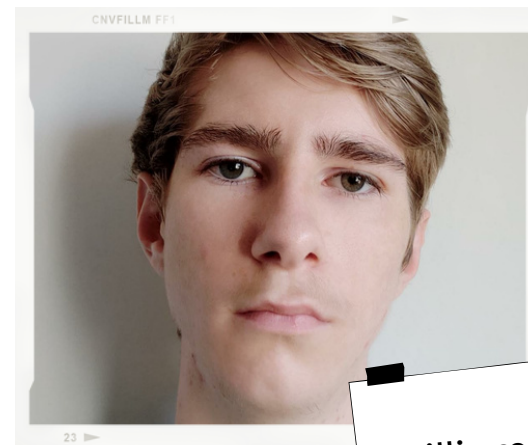
Lucas



Leticia



William



Fabrício

Natan





O que é o
ReclameAQUI ?

O que é o
ReclameAQUI ?

Reclame Aqui é um
site brasileiro de
reclamações contra
empresas sobre
atendimento,
compra, venda,
produtos e serviços.


O uso do site é
gratuito e pode ser
feito por qualquer
pessoa e sem limite
de uso.

O que é o
ReclameAQUI ?

ReclameAQUI

O que você procura?

Entrar

 **Ambev**

Há 20 anos no RA + 186 mil visualizações


Reclamar

[Página Inicial](#) [Reclamações](#) [Sobre](#) [Principais Problemas](#)

Ambev é confiável?

Reputação

6 meses 12 meses 2020 2019 Geral

 **ÓTIMO**
8.2 /10
01/02/2021 - 31/07/2021

Reclamações
📢 1039

Respondidas
✅ 983

Reclamações respondidas
94.6%

Voltariam a fazer negócio
83.6%

Índice de solução
83.2%

Nota do consumidor
7.11

Não Respondidas
📌 56

Avaliadas
★ 318

O que estão falando sobre Ambev

Reclamações

Últimas Não respondidas Respondidas Avaliadas

Protocolo 49569 - Caminhão AMBEV bateu e amassou meu carro e a empresa n...

Um caminhão (placa DZD4790) com emblemas da cervejaria Ambev passou pela rua em que o carro estava estacionado por volta das 11hrs do dia 10/06/2021 e bateu na lateral do meu veículo, amassando a lataria e danificando a pintura. Após a colisão o motorista deixou o local e foi necessário ir atrás dele e solicitar que...

Não respondida Há 1 hora

ganhei cupom da centauro na promoção do gatorade e nao consigo usar

desde 17 de março(inicio da troca de emails) estou tentando uma resposta satisfatoria para solução do meu problema, que é o uso do cupom de 30 reais que ganhei ao digitar o codigo do rotulo do gatorade no app do whatsapp.todos os meios de comunicação são falhos, desde o faleconosco da experienciagatorade...

Não respondida Há 1 hora

[Ler mais](#)

[Ver todas as reclamações](#)

Veja mais informações sobre Ambev

Sobre

Nascida no Brasil, a Cervejaria Ambev trabalha com as principais marcas de bebidas da América Latina. Nosso portfólio é composto por mais de 100 rótulos, entre refrigerantes, cervejas, sucos, etc.

Cadastrada há 20 anos



Contato

📞 0800 887 1111

📞 0800 725 0006

🌐 [Ir para o Site](#)

Quem viu Ambev também viu:

Teve algum problema com Ambev ?

O que é o
ReclameAQUI ?

Cancelamento de cadastro.



Ambev

📍 Recife - PE ID:

📅 28/07/21 às 19h15 denunciar

Boa noite, estou tentando cancelar o meu cadastro, já liguei quatro vezes falei com atendentes e na ocasião fui informada que meu cadastro tinha sido cancelado, qual não foi minha surpresa quando recebi um e-mail informando da minha compra. Da última vez que falei com um atendente fui informada que meu cadastro estava cancelado, isso aconteceu no mês de junho. Hoje fui informada que meu cadastro continua ativo, só peço que pelo amor de Deus cancelem o meu cadastro o mais rápido possível, pois qualquer compra com o meu CPF não foi eu. Aguardo resposta positiva sobre meu cancelamento. Agradecida.

Resposta da Empresa

30/07/21 às 15h18

Olá,

Conforme conversamos, seu cadastro foi inativado conforme solicitado. Sentimos por todo ocorrido e fico feliz em ter te auxiliado.

Conte também com nosso site/app Parceiro Bees ou entre em contato com nossa Central de Atendimento no número 0800-887-1111 de segunda a sábado das 08h00 às 20h00.

Ficamos no aguardo de sua avaliação, ela é muito importante para nós!

Boas vendas!

Abraços,
Time AmBev.

Consideração final do Consumidor

30/07/21 às 20h11

Boa noite, foi rápido. Espero que tenha sido cancelado definitivamente. Agradeço pela atenção.

O problema
foi resolvido?



Voltaria a fazer
negócio?

Sim

Nota do
atendimento

9

Nosso objetivo

Entender quem
são as pessoas
que reclamam e
por que elas
optam por abrir
reclamações
públicas

Encontrar
padrões nas
reclamações
(local, tipo de
reclamação, etc)

Passo 1: Extrair os dados (Web Scraping)

ReclameAQUI





HTML Websites



Web Scraping



Data

Fonte: <https://www.toptal.com/python/web-scraping-with-python>



1

Por que utilizar o Web Scraping?

Apesar do Reclame Aqui possuir uma API, ela é paga. Então a alternativa foi utilizar o Web Scraping para obter os dados.

2

Houveram limitações?

Sim! Conseguimos extrair apenas 1010 reclamações do site. Além disso, são 22% das reclamações completas (Reclamação → Resposta → Avaliação); filtramos para extrair apenas as reclamações que foram avaliadas.

Passo 2: Entender os nossos dados (Análise Exploratória)

Quanto
tempo para
responder?

De onde
são?

A
localização
influencia a
nota?

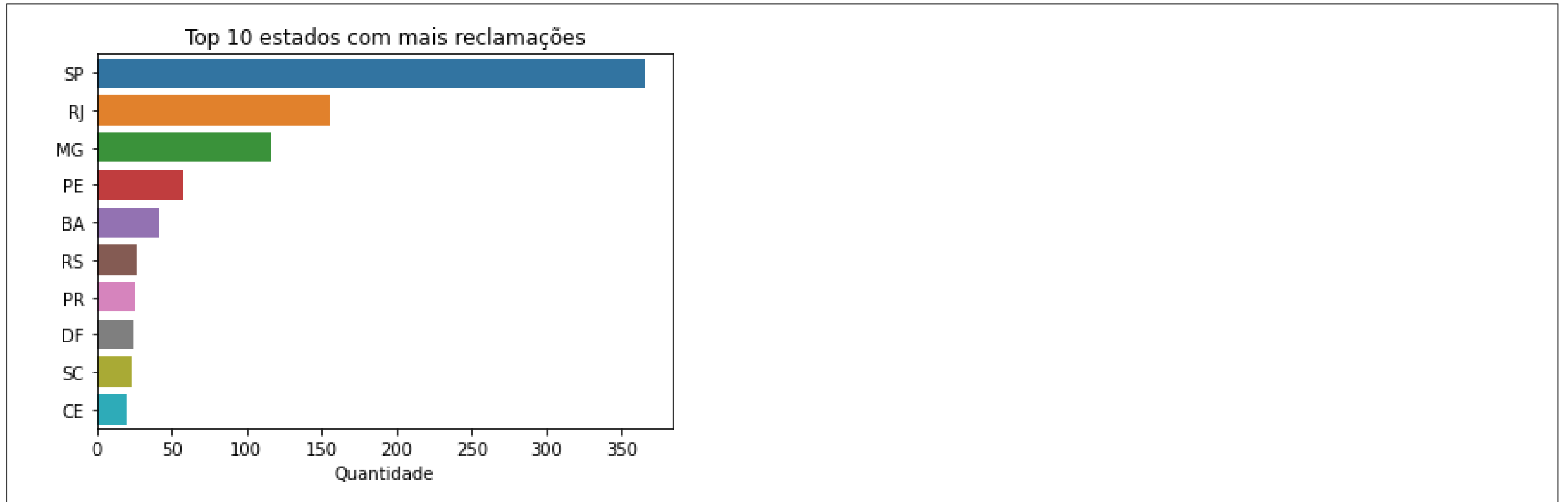
Todas as
reclamações
estão sendo
respondidas
?

Densidade
demográfica
influencia no
número de
reclamações
?

A avaliação
escrita do
usuário, é a
mesma que
a nota
representa?

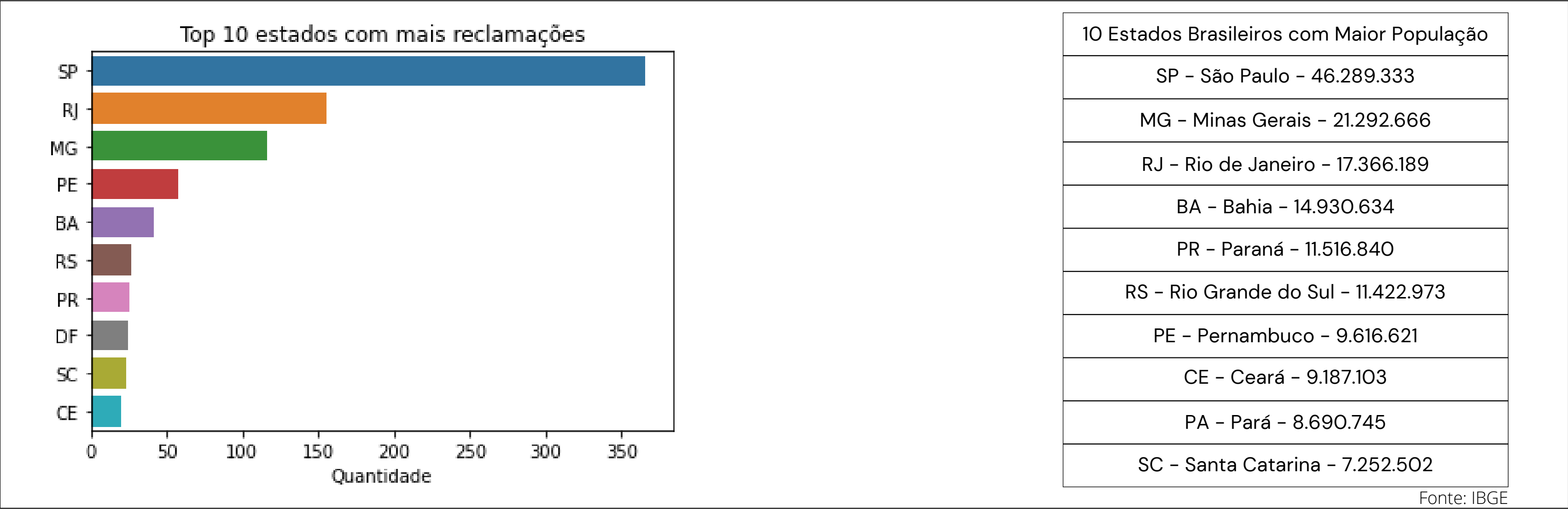
Estados

Quais são os estados que mais abrem reclamações?



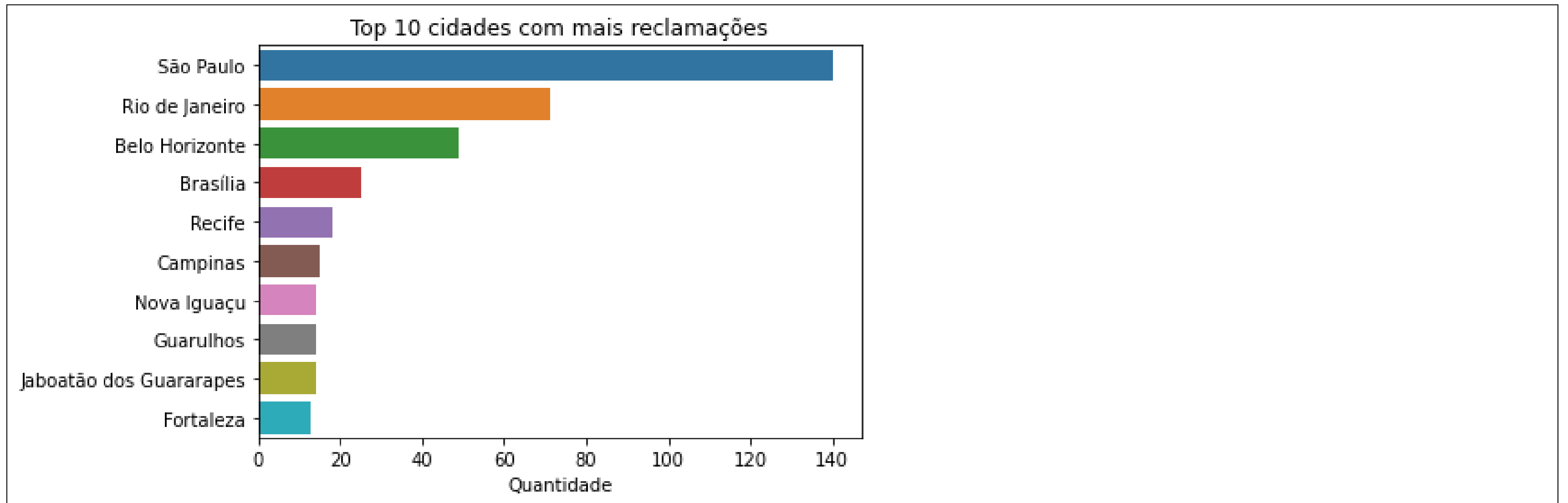
Estados

Quais são os estados que mais abrem reclamações?



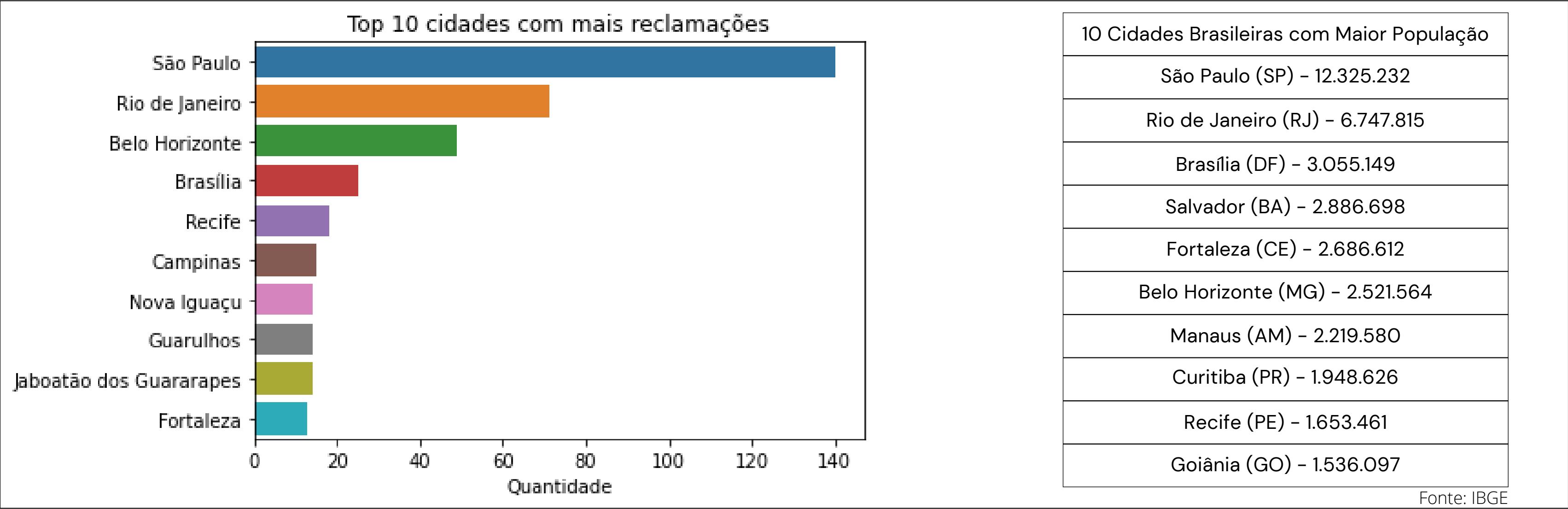
Cidades

Quais são as cidades que mais abrem reclamações?



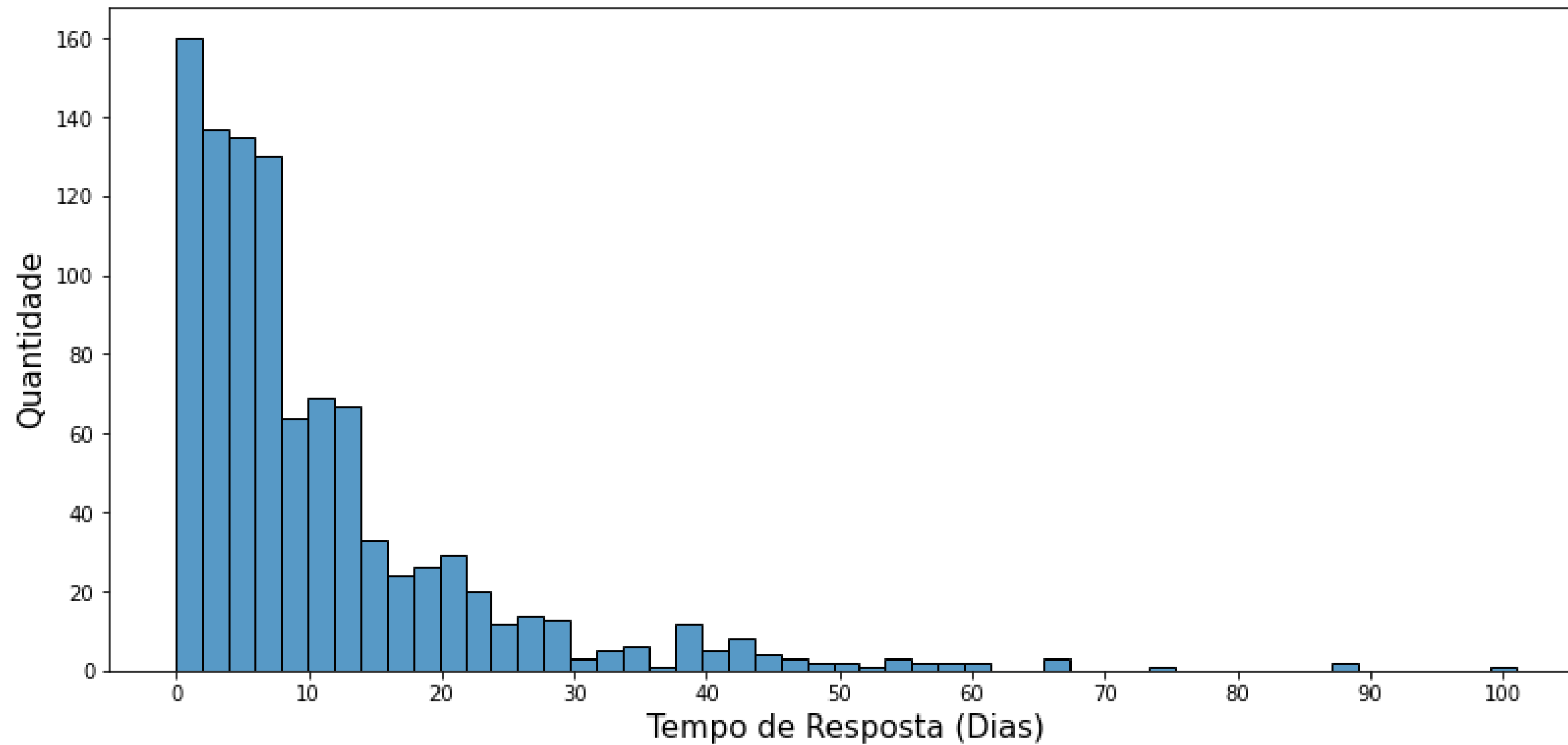
Cidades

Quais são as cidades que mais abrem reclamações?



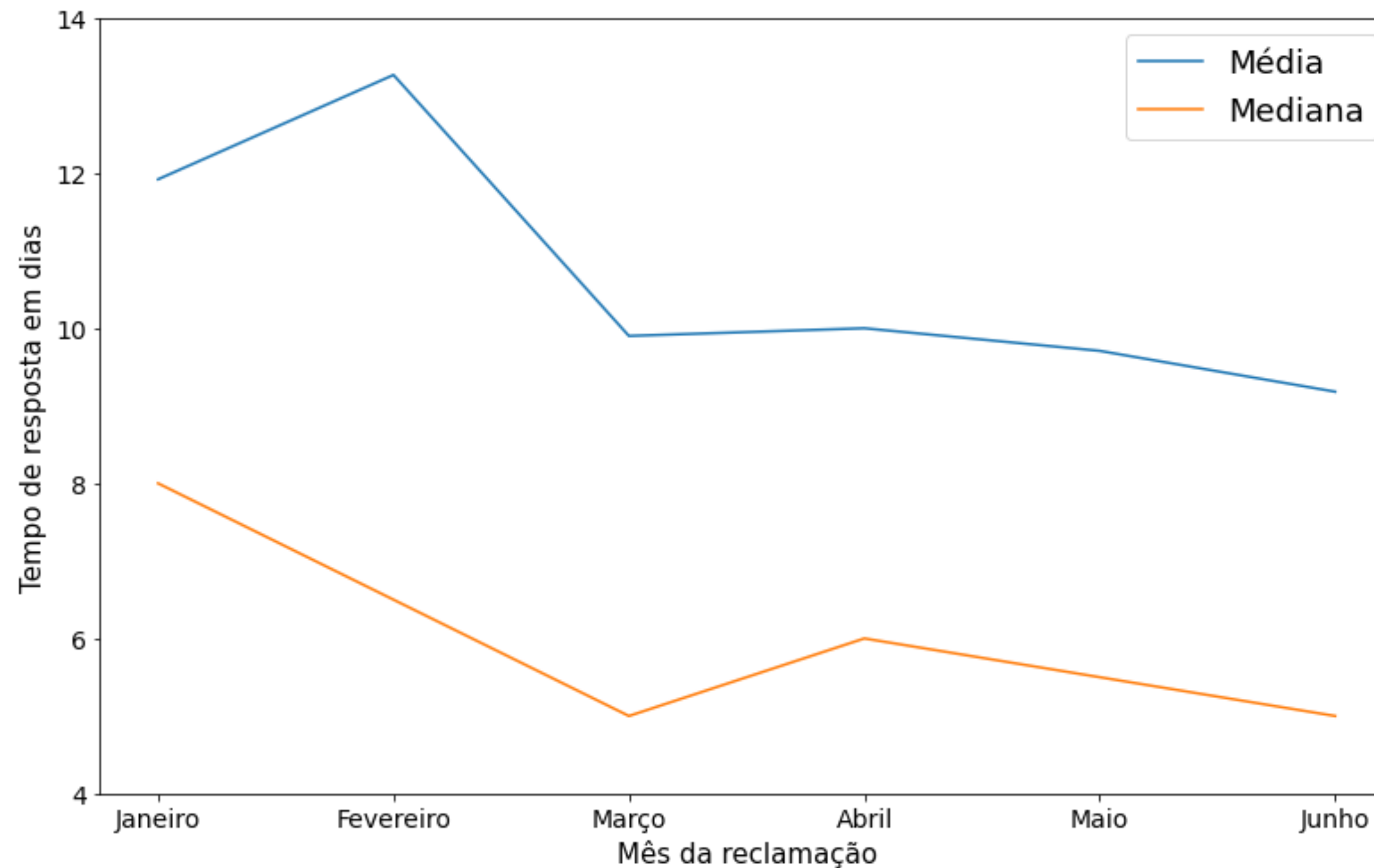
Tempo de Resposta

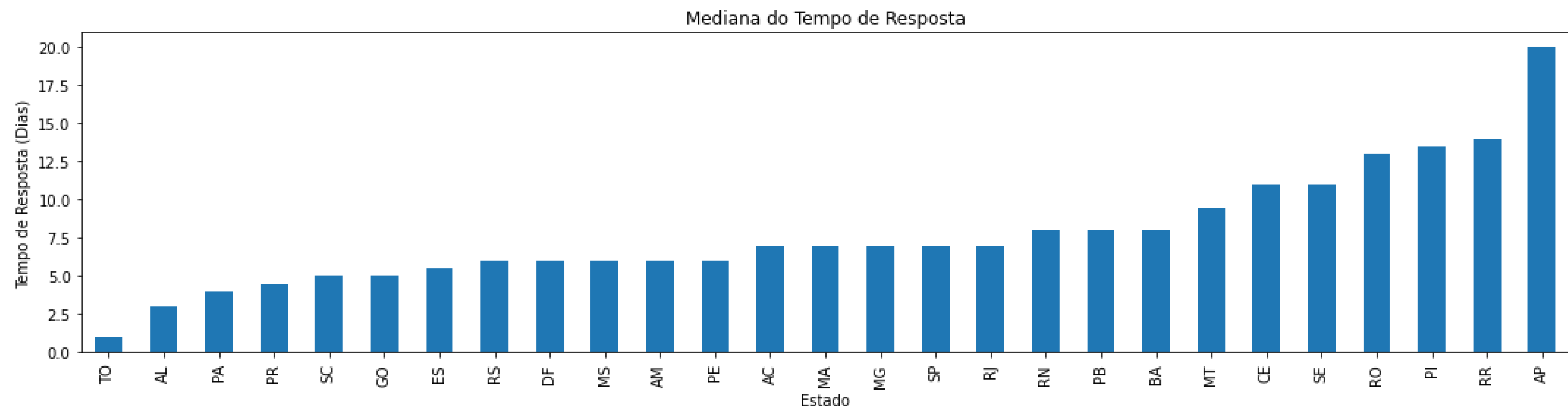
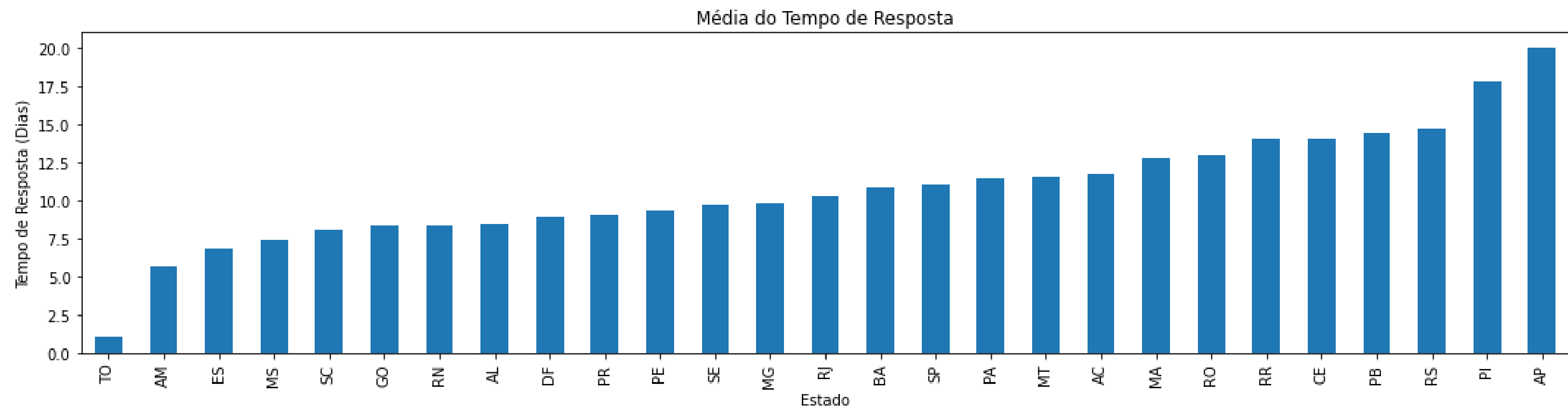
Quanto tempo leva para a empresa responder?



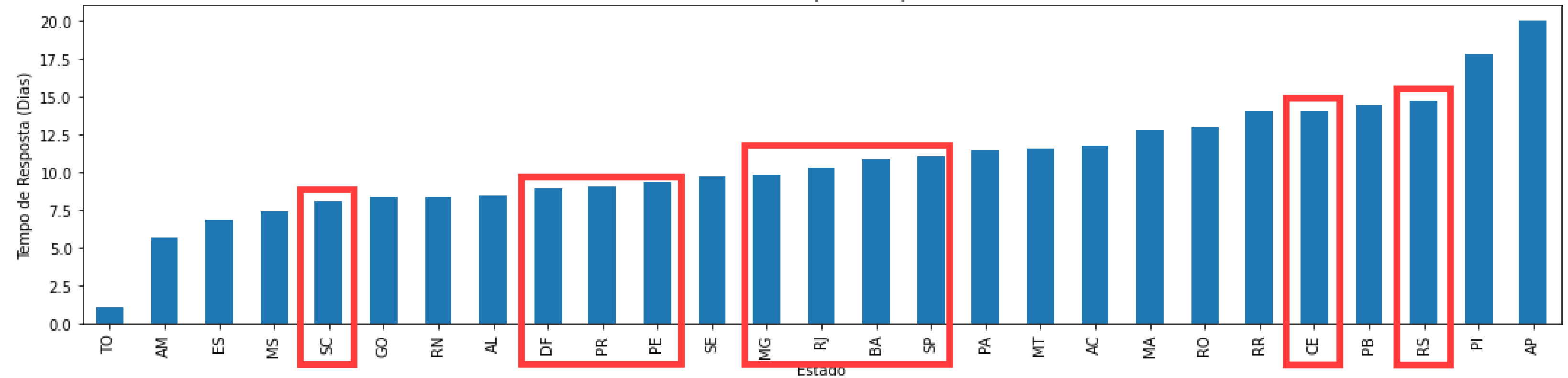
Respostas Mensais

Qual a média da frequência das respostas?

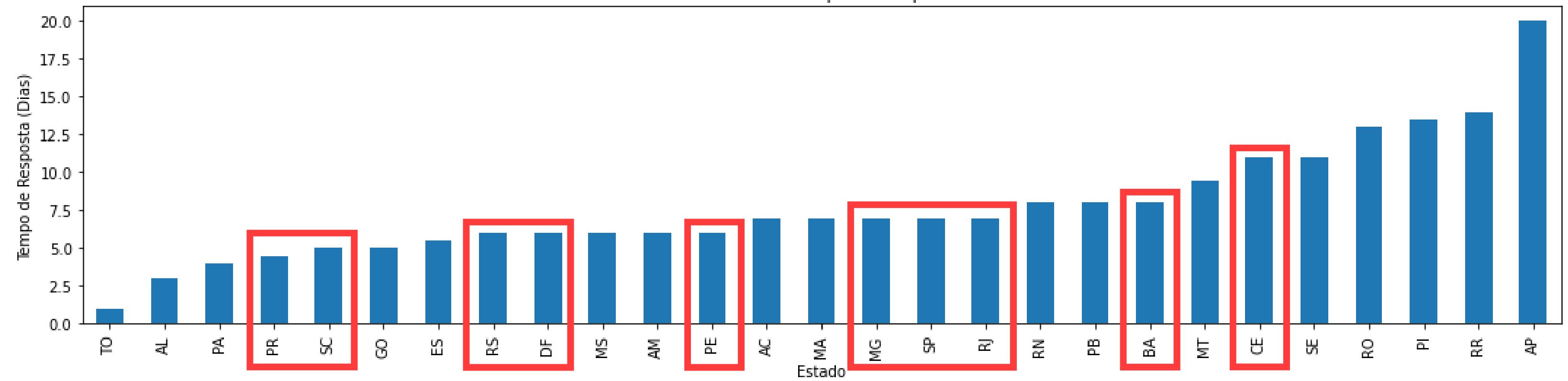




Média do Tempo de Resposta



Mediana do Tempo de Resposta



Consideração final do Consumidor

30/07/21 às 20h11

Boa noite, foi rápido. Espero que tenha sido cancelado definitivamente. Agradeço pela atenção.

O problema
foi resolvido?



Voltaria a fazer
negócio?

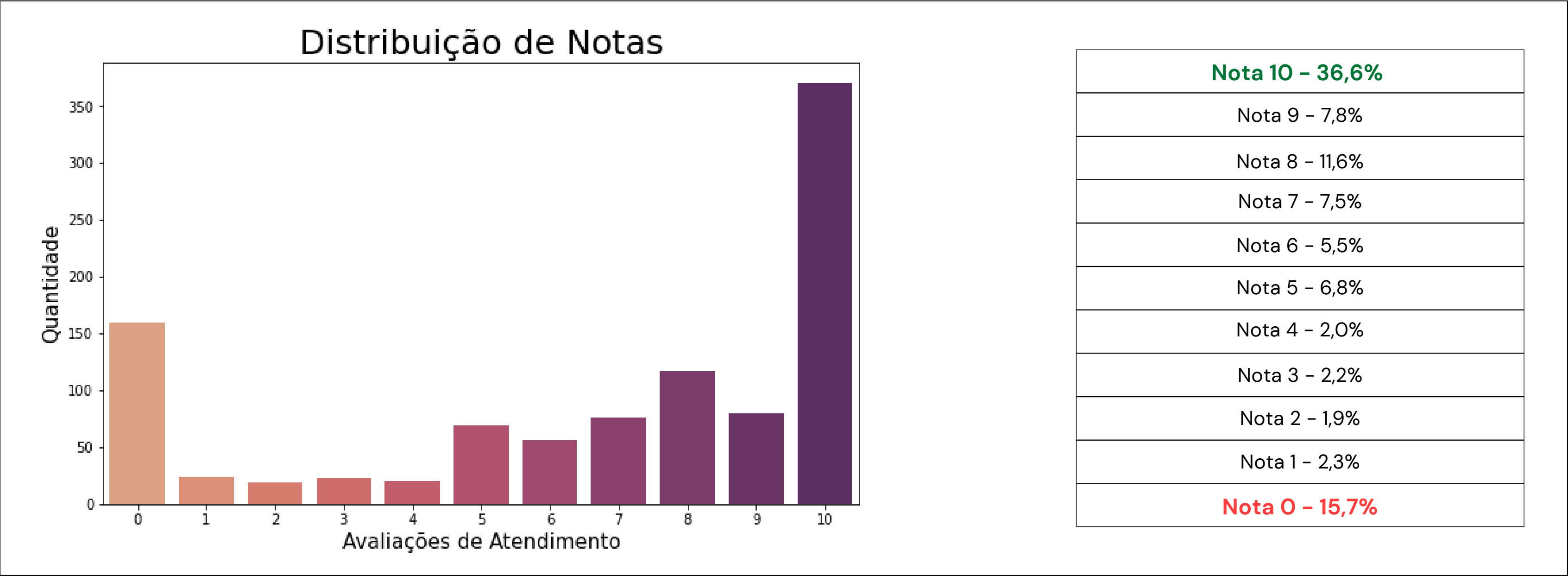
Sim

Nota do
atendimento

9

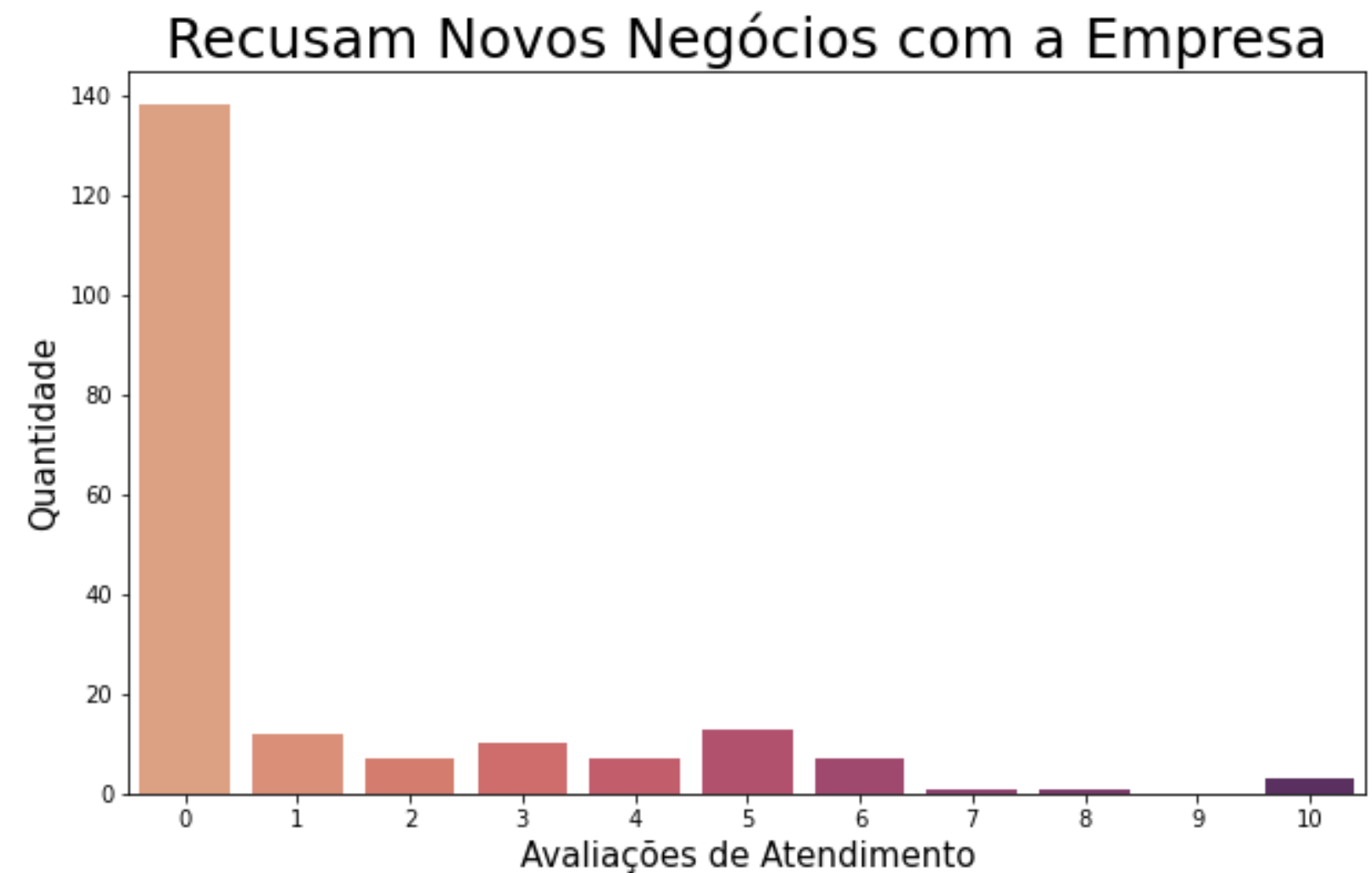
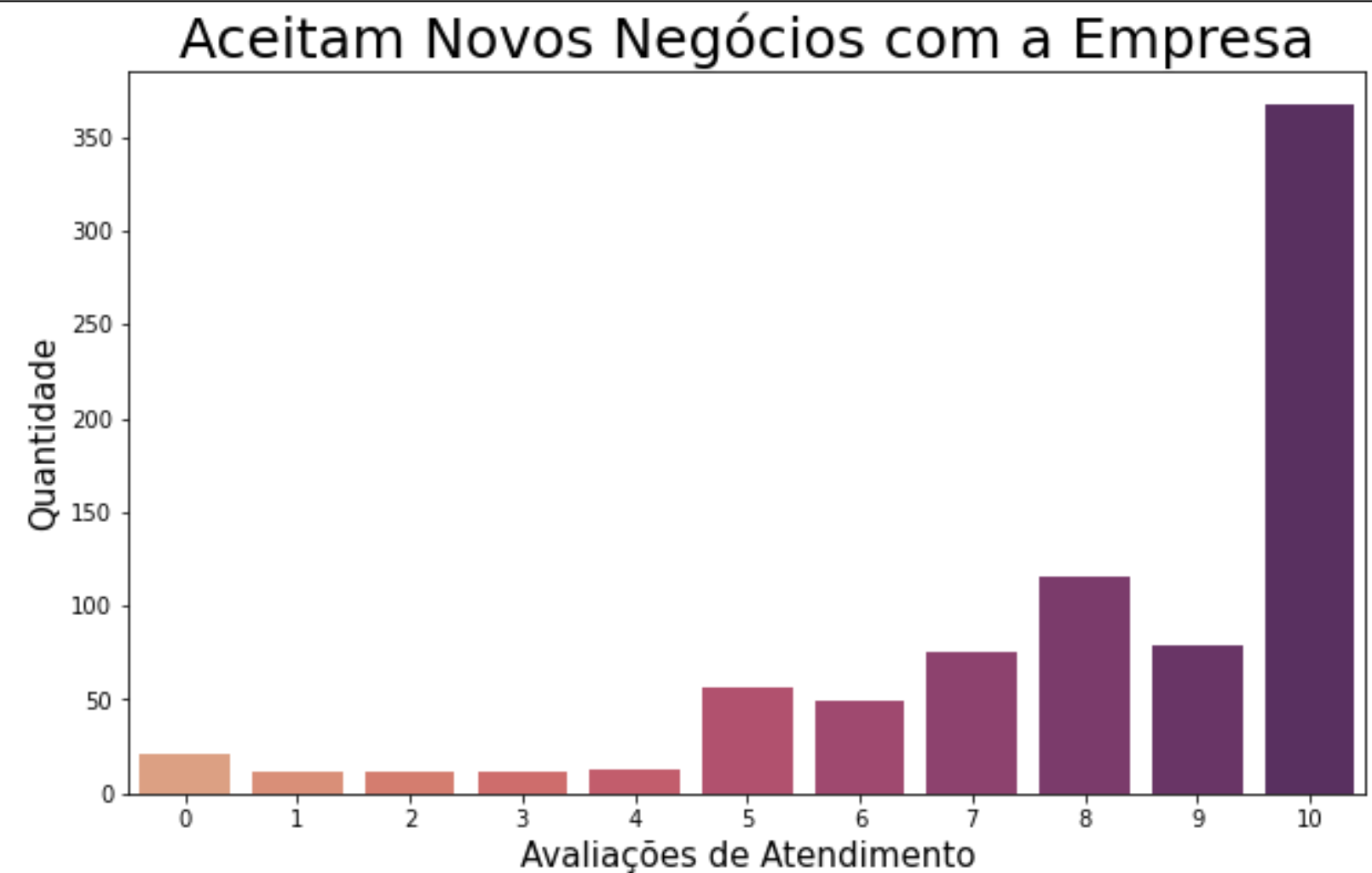
Notas

Como está a distribuição das
Avaliações de Atendimento?



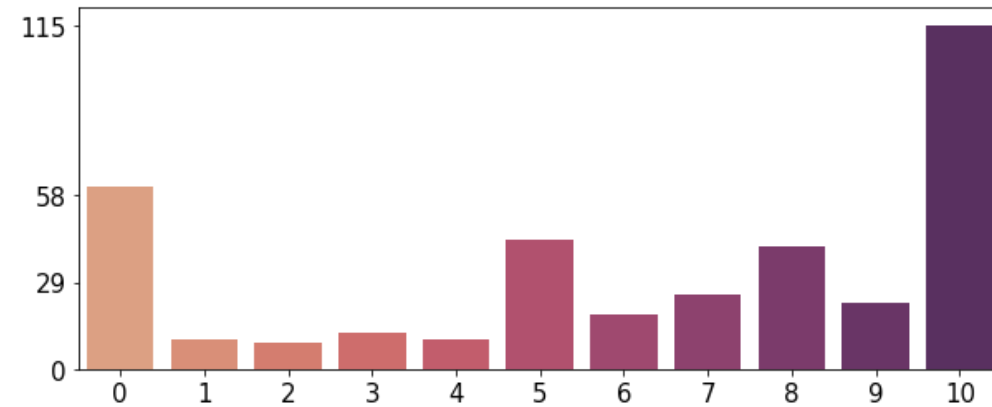
Notas

Distribuição das
Avaliações de Atendimento
em relação a **Novas Negociações**.

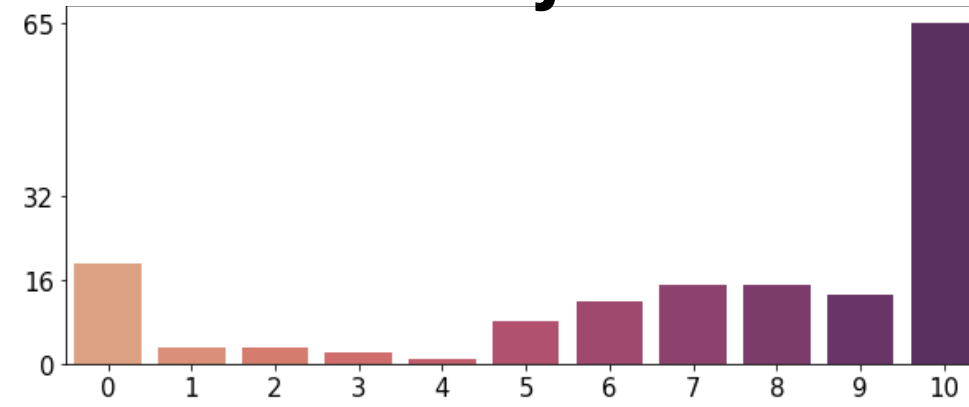


Quantidade

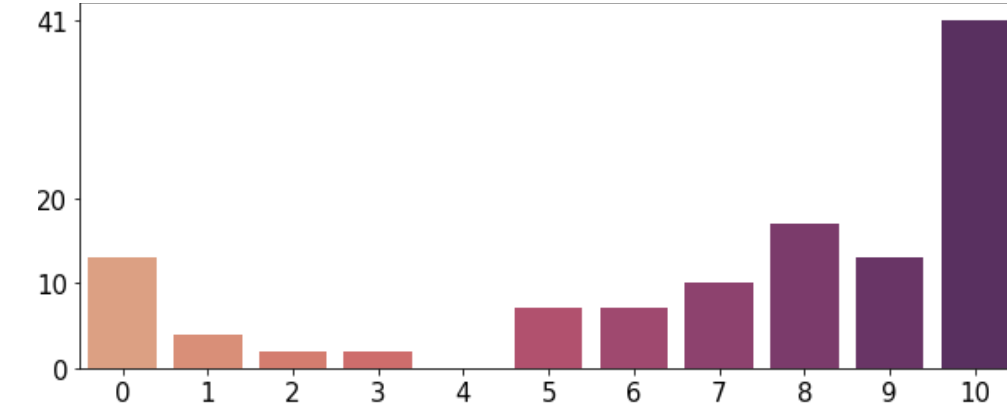
SP



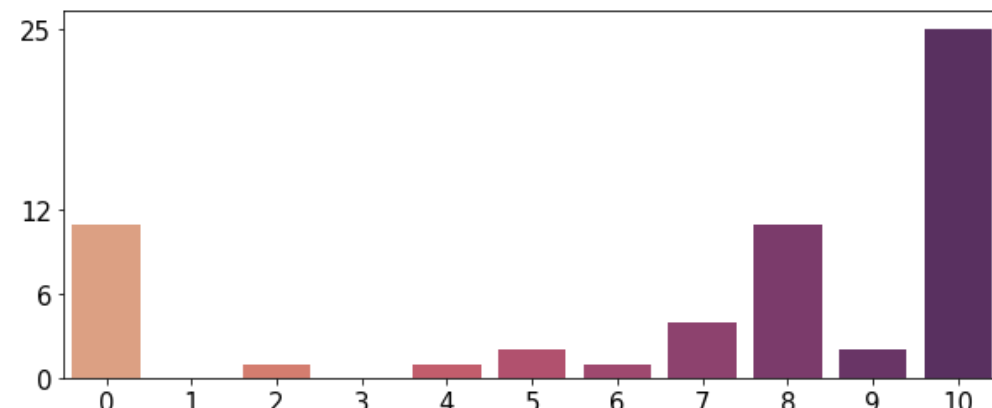
RJ



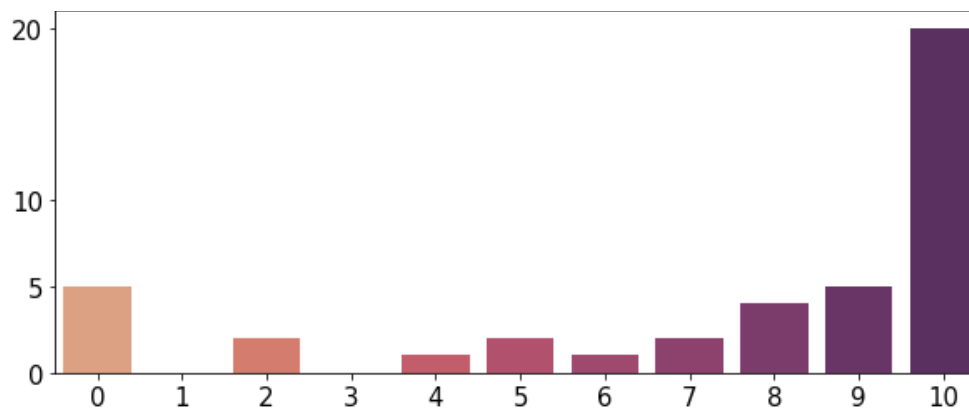
MG



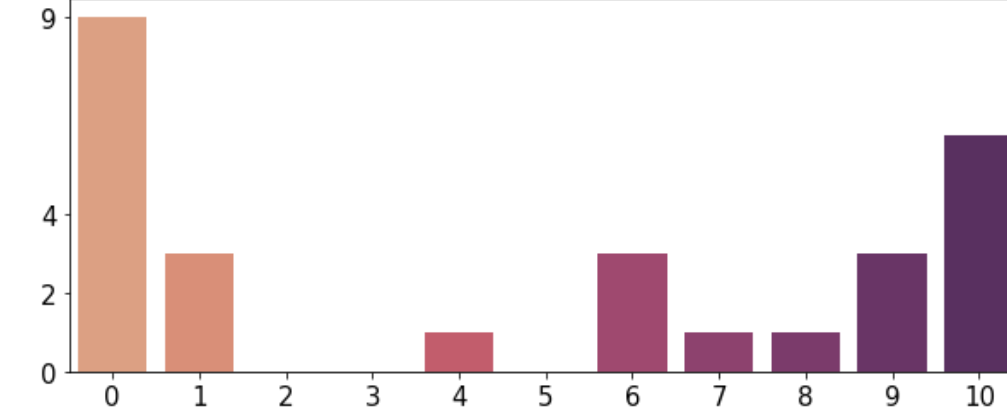
PE



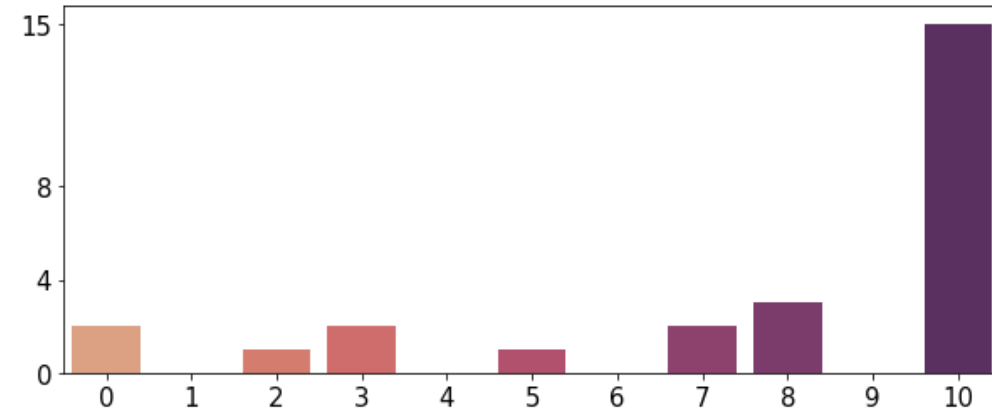
BA



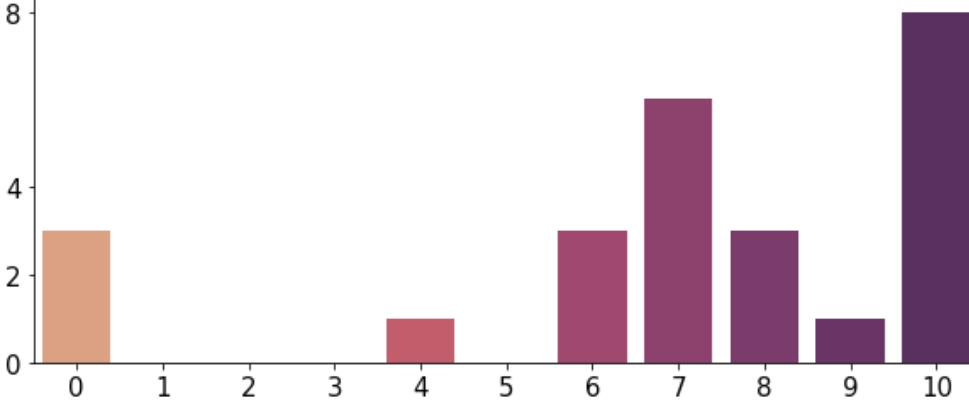
RS



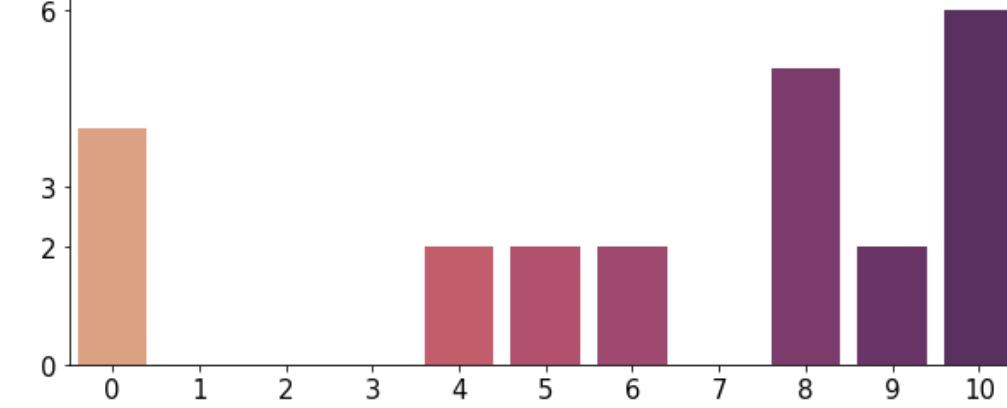
PR



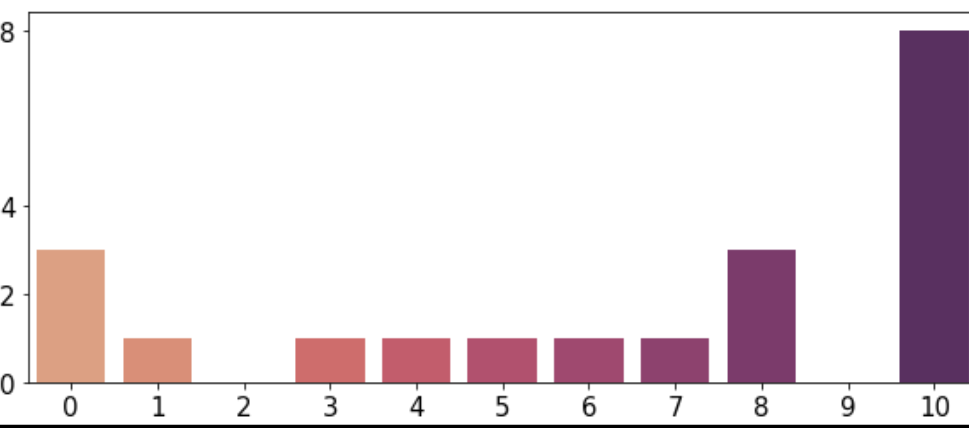
DF



SC



CE



Notas

Conclusões da Análise Exploratória

1

Distribuição Geográfica

- Maior parte das reclamações vem da região sudeste

2

Tempo de Resposta

- O tempo de resposta varia muito
- A maior parte das reclamações são respondidas em até 13 dias


3

Notas


- Polarização das notas (0 ou 10)

Passo 3: Natural Language Processing (NLP)

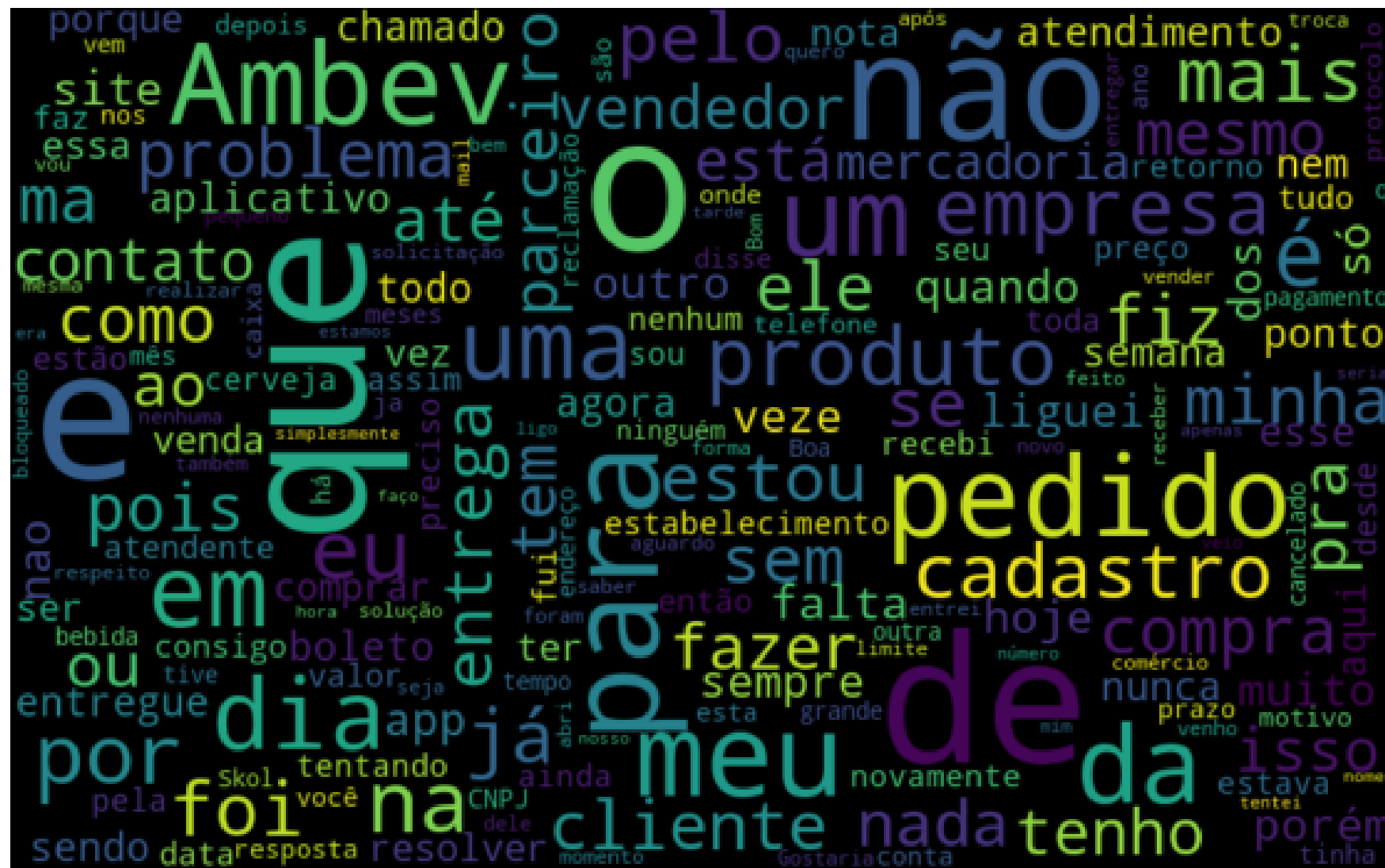
O que é NLP?



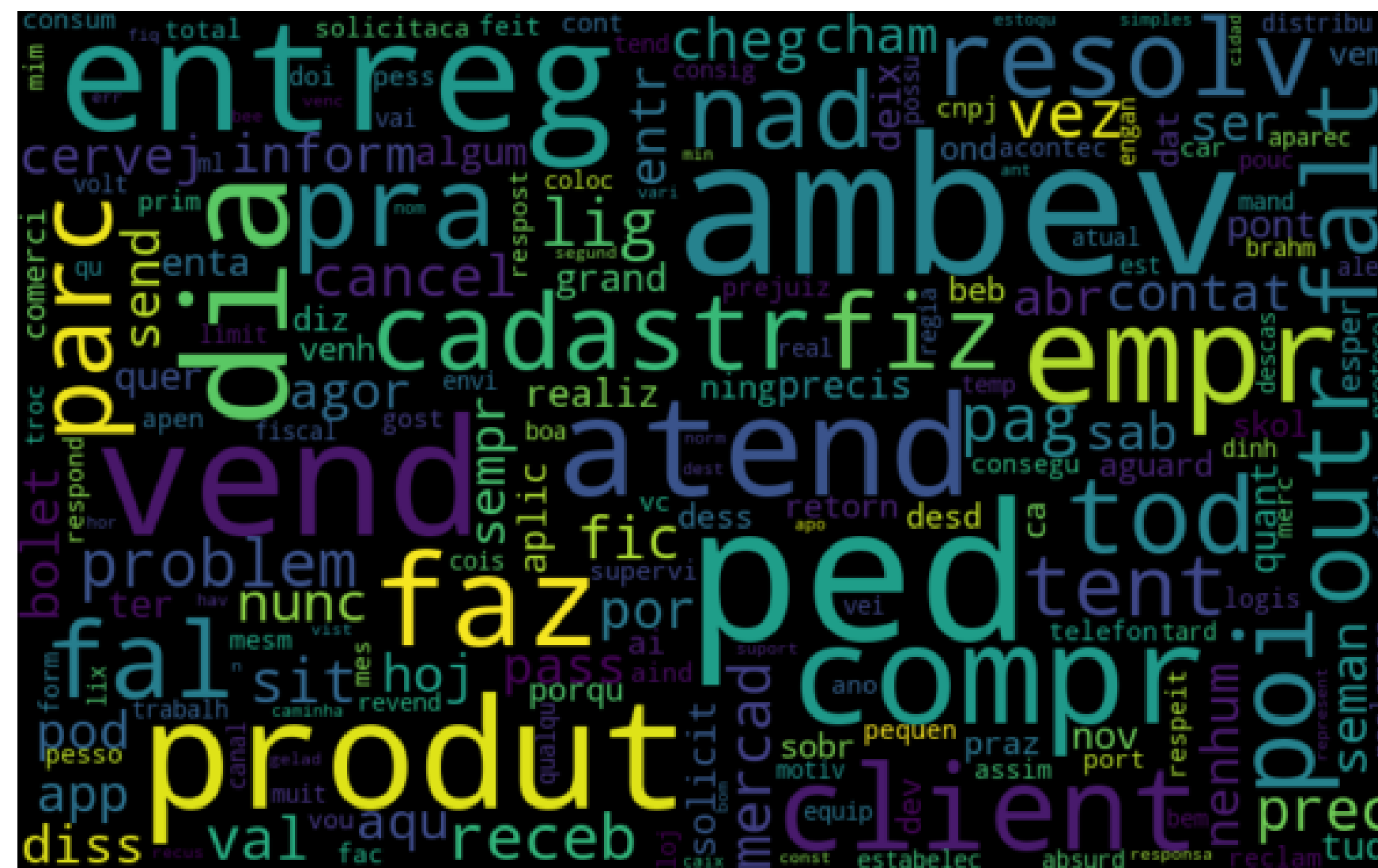
Linguagem Natural é a principal forma que os humanos utilizam para se comunicarem.



NLP é um processo que auxilia os computadores a compreender a linguagem falada por nós humanos.



Nuvem de Palavras Antes dos Tratamentos



Palavras positivas

	0
cadastr	0.871970
bloque	0.473676
codig	0.450353
consig	0.434210
envi	0.421207

Palavras negativas

	0
vend	-0.963738
prec	-0.672556
produt	-0.632876
sobr	-0.516337
quant	-0.514971

Clusters

Agrupamento de palavras

Logística:

resolv
ambev
vend
produt
empr
pont
dia
nad
compr
entreg

Entrega:

ped
entreg
produt
dia
cancel
ambev
falt
vend
empr
receb

Cadastro:

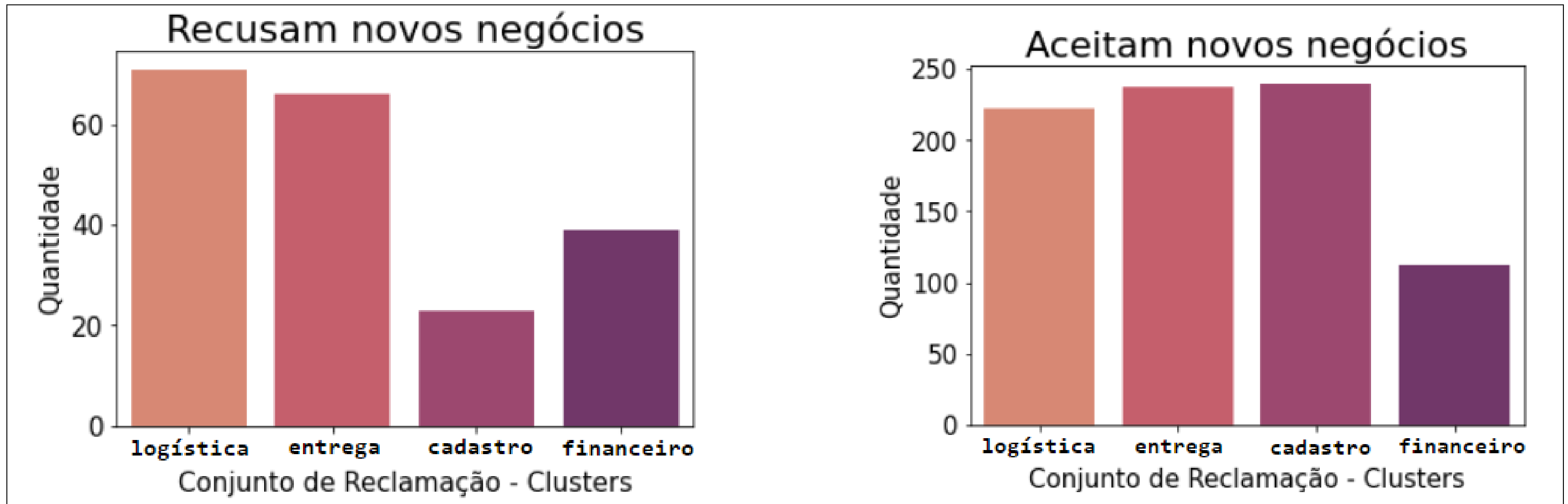
cadastr
tent
ambev
consig
parc
faz
ped
atend
lig
resolv

Financeiro:

bolet
compr
pag
prec
ambev
limit
val
vend
dia

Clusters

Existe alguma correlação entre o tipo de reclamação e o retorno do cliente?



Próximos Passos

1

Avançar na análise com NLP

Conseguir prever, com base nas reclamações, qual vai ser a nota e se voltará a fazer negócios

2

Comparar com concorrentes

Já que estamos utilizando dados abertos, conseguimos entender se nossos concorrentes possuem reclamações e/ou avaliações semelhantes.

PARA MAIS!

**Entre em
contato
conosco!**

NÓS RESPONDEREMOS

AMBEV

FEMSA