




Análise de
Sentimentos

A large orange shape on the left side of the slide, consisting of a rectangle with a quarter-circle cutout on its right side.

Para o que
serve?

- Avaliar percepção de produto
 - Geral
 - No tempo
 - Demográfico
 - Por categorias de clientes
 - Por categorias de produtos
 - Monitorar Redes Sociais
 - Monitorar marcas, produtos, lançamentos
 - Pesquisa de mercado
- 
- A yellow decorative line in the bottom right corner, composed of several short, curved segments.



Formas

- Positivo, Negativo, Neutro
- Sentimentos específicos:
 - Furioso, satisfeito
 - Interessado, não interessado
- Valor inteiro: 1 a 10
- Sistemas de Estrelas
 - 1 a 5





Tarefa desafiadora!

- Um sentimento negativo nem sempre vem expresso através de adjetivos como “ruim”, “não gostei”
 - “A tela deste celular poderia ser maior”
- Contexto é muito importante
 - “Tive uma **péssima** experiência com o concorrente”

Tarefa desafiadora!

- Ironia e Sarcasmo
 - Ótimo atendimento, só esperei 40 minutos
- Ambiguidade
 - José pediu a Lucas que pegasse **seu** celular
- Emojis

Experiência 🤔 nosso último ✈️ 🏆 19:43 ✓



Roshan Agarwal

@roshansxc

@IndiGo6E

Thank you for sending my baggage to Hyd and flying me to Calcutta at the same time. Brilliant service. #DieIndigo

12:20 PM · 30 Apr 17



IndiGo @IndiGo6E · 2h

Replying to @roshansxc

Glad to hear that. #KeepFlying6E.

3



Roshan Agarwal @roshansxc · 2h

are you serious?

Como Funciona?

- Sistemas de Regras:
 - Não precisa de treinamento, não dependem de dados
 - Não aprende
- Sistemas com AI/ML
 - Dependem de dados para treinamento
 - Podem ser treinados para negócios específicos



Sistemas com AI/ML

- Supervisionado
- Não supervisionado
 - Palavras negativas estão próximas

