

Guia do Usuário - Voz do Cliente

Introdução

O **Voz do Cliente** é uma ferramenta poderosa de análise de sentimento que monitora menções da sua empresa nas redes sociais Twitter e Reddit. Esta aplicação fornece insights valiosos sobre a percepção da marca, ajudando na tomada de decisões estratégicas.

Primeiros Passos

Acessando a Aplicação

- Abra seu navegador web
- Acesse o endereço: `https://voz-cliente.empresa.com`
- A página inicial será carregada automaticamente

Interface Principal

A interface é dividida em seções principais:

- Barra de Pesquisa:** Para inserir o nome da empresa
- Dashboard de Resultados:** Exibe métricas e gráficos
- Histórico:** Lista de análises anteriores
- Relatórios:** Geração de PDFs

Realizando uma Análise

Passo 1: Inserir Nome da Empresa

- Na página inicial, localize o campo "Nome da Empresa"
- Digite o nome da empresa que deseja analisar
 - Exemplo:** "Banco do Brasil", "Petrobras", "Magazine Luiza"
- Clique no botão "Analisar" ou pressione Enter

Passo 2: Aguardar Processamento

- O sistema buscará menções nas últimas horas (Twitter) e 24 horas (Reddit)
- Uma barra de progresso indicará o andamento
- O processamento geralmente leva 10-30 segundos

Passo 3: Visualizar Resultados

Após o processamento, você verá:

Métricas Principais

- Total de Menções:** Número total de posts/tweets encontrados
- Score de Sentimento:** Percentual de sentimento positivo (0-100%)
- Taxa de Engajamento:** Nível de interação do público
- Alcance Estimado:** Estimativa de pessoas impactadas

Distribuição de Sentimentos

Gráfico de pizza mostrando:

- **Positivo:** Comentários favoráveis
- **Negativo:** Comentários desfavoráveis
- **Neutro:** Comentários neutros

Análise de Engajamento

Gráfico de barras com:

- Curtidas médias por post
- Compartilhamentos/retweets
- Comentários e respostas

Comparação com Concorrentes

- Lista dos principais concorrentes identificados
- Comparação de scores de sentimento
- Análise competitiva

Interpretando os Resultados

Score de Sentimento

Faixa	Interpretação	Ação Recomendada
80-100%	Excelente	Manter estratégia atual
60-79%	Bom	Pequenos ajustes
40-59%	Regular	Revisar estratégia
20-39%	Ruim	Ação corretiva urgente
0-19%	Crítico	Intervenção imediata

Taxa de Engajamento

Faixa	Interpretação
> 8%	Alto engajamento
5-8%	Engajamento moderado
2-5%	Engajamento baixo
< 2%	Muito baixo

Insights Automáticos

O sistema gera insights automáticos como:

- “Análise baseada em dados reais do Twitter das últimas 2 horas”

- “Excelente! Sua marca tem uma percepção muito positiva”
- ⚠ “Atenção: há oportunidades de melhoria na percepção da marca”
- “Bom nível de engajamento, indicando conexão com o público”

Visualizando Menções Individuais

Lista de Posts/Tweets

Na seção “Menções Recentes”, você pode:

1. **Visualizar conteúdo:** Texto completo de cada menção
2. **Ver métricas:** Curtidas, compartilhamentos, comentários
3. **Identificar sentimento:** Cada post é classificado como positivo, negativo ou neutro
4. **Verificar autor:** Nome do usuário que fez a menção
5. **Ver data/hora:** Quando a menção foi publicada

Filtros Disponíveis

- **Por Sentimento:** Mostrar apenas positivos, negativos ou neutros
- **Por Plataforma:** Twitter ou Reddit
- **Por Engajamento:** Posts com mais interações primeiro

Gerando Relatórios

Relatório PDF

1. Após realizar uma análise, clique em “Gerar Relatório PDF”
2. O sistema criará um documento profissional contendo:
 - Resumo executivo
 - Gráficos e métricas
 - Lista de menções
 - Insights e recomendações
3. O PDF será baixado automaticamente

Conteúdo do Relatório

Página 1 - Resumo Executivo:

- Nome da empresa analisada
- Data e hora da análise
- Principais métricas
- Score de sentimento geral

Página 2 - Análise Detalhada:

- Gráficos de distribuição
- Comparação com concorrentes
- Análise de engajamento

Página 3 - Insights e Recomendações:

- Principais descobertas
- Pontos de atenção
- Sugestões de ação

Páginas Seguintes - Menções:

- Lista completa de posts/tweets
- Classificação de sentimento
- Métricas de engajamento

Consultando Histórico

Acessando Análises Anteriores

1. Clique na aba “Histórico” no menu principal
2. Visualize a lista de análises realizadas
3. Cada entrada mostra:
 - Nome da empresa
 - Data da análise
 - Score de sentimento
 - Total de menções

Visualizando Análise Anterior

1. Clique em qualquer análise do histórico
2. Todos os dados originais serão exibidos
3. Você pode gerar novos relatórios PDF
4. Compare resultados entre diferentes datas

Excluindo Análises

1. Na página de histórico, clique no ícone de lixeira
2. Confirme a exclusão
3. **Atenção:** Esta ação não pode ser desfeita

Funcionalidades Avançadas

Análise Comparativa

Para comparar empresas:

1. Realize análises separadas para cada empresa
2. Use o histórico para visualizar lado a lado
3. Compare scores de sentimento
4. Identifique tendências

Monitoramento Contínuo

Para acompanhamento regular:

1. Realize análises da mesma empresa em intervalos regulares
2. Compare resultados ao longo do tempo
3. Identifique padrões e tendências
4. Monitore impacto de campanhas ou eventos

Análise de Crise

Em situações de crise:

1. Execute análises mais frequentes

2. Monitore mudanças no sentimento
3. Acompanhe volume de menções
4. Use insights para ajustar comunicação

Limitações e Considerações




Dados em Tempo Real vs Simulados

A aplicação pode usar dois tipos de dados:

Dados Reais:

- Coletados diretamente das APIs do Twitter e Reddit
- Refletem menções reais da empresa
- Indicado por: “Análise baseada em dados reais”

Dados Simulados:

-  Gerados quando APIs não estão disponíveis
-  Baseados em padrões realísticos
-  Indicado por: “Dados simulados devido a limitações da API”

Limitações Temporais

Twitter:

- Últimas 2 horas para dados gratuitos
- Apenas tweets em português do Brasil
- Exclui retweets automaticamente

Reddit:

- Últimas 24 horas
- Apenas posts públicos
- Foco em subreddits brasileiros

Precisão da Análise

- A análise de sentimento tem precisão aproximada de 80-85%
- Ironia e sarcasmo podem ser mal interpretados
- Contexto cultural brasileiro é considerado
- Emojis e gírias são processados

Dicas de Uso

Para Melhores Resultados

1. **Use nomes específicos:** “Banco do Brasil” em vez de “BB”
2. **Monitore regularmente:** Análises diárias ou semanais
3. **Compare períodos:** Antes e depois de campanhas
4. **Análise concorrentes:** Para benchmarking

Interpretação de Dados

1. **Considere o contexto:** Eventos recentes podem influenciar
2. **Volume importa:** Poucos posts podem não ser representativos
3. **Tendências são importantes:** Mudanças ao longo do tempo

4. **Combine com outras métricas:** Vendas, atendimento, etc.

Ações Baseadas em Insights

Sentimento Positivo Alto:

- Amplificar mensagens positivas
- Identificar embaixadores da marca
- Replicar estratégias bem-sucedidas

Sentimento Negativo Alto:

- Investigar causas específicas
- Responder proativamente
- Ajustar comunicação

Baixo Engajamento:

- Revisar estratégia de conteúdo
- Aumentar interação com público
- Considerar influenciadores

Suporte e Ajuda

Problemas Técnicos

Se encontrar problemas:

1. **Recarregue a página:** Resolve problemas temporários
2. **Verifique conexão:** Internet estável é necessária
3. **Tente novamente:** APIs podem estar temporariamente indisponíveis
4. **Contate suporte:** Para problemas persistentes

Interpretação de Resultados

Para dúvidas sobre interpretação:

1. Consulte este guia
2. Compare com análises anteriores
3. Considere contexto do mercado
4. Entre em contato com a equipe

Solicitações de Funcionalidades

Para sugerir melhorias:

1. Documente a necessidade
2. Explique o caso de uso
3. Envie feedback para a equipe
4. Participe de sessões de feedback

Boas Práticas

Frequência de Análise

Empresas B2C (varejo, serviços):

- Análise diária durante campanhas

- Análise semanal em períodos normais
- Análise imediata durante crises

Empresas B2B:

- Análise semanal ou quinzenal
- Análise mensal para acompanhamento
- Análise especial após eventos/lançamentos

Documentação de Resultados

1. **Salve relatórios PDF** regularmente
2. **Mantenha histórico** de análises
3. **Documente ações tomadas** baseadas em insights
4. **Compare resultados** ao longo do tempo

Integração com Estratégia

1. **Alinhe com objetivos** de marketing
2. **Compartilhe insights** com equipes relevantes
3. **Use dados para decisões** estratégicas
4. **Monitore impacto** de ações tomadas

Glossário

Análise de Sentimento: Processo de determinar se um texto expressa opinião positiva, negativa ou neutra.

Engajamento: Nível de interação do público com o conteúdo (curtidas, compartilhamentos, comentários).

Alcance: Estimativa do número de pessoas que viram as menções.

Score de Sentimento: Métrica que varia de 0% (muito negativo) a 100% (muito positivo).

Taxa de Engajamento: Percentual de interações em relação ao alcance total.

Menção: Qualquer post ou tweet que menciona a empresa analisada.

Insight: Descoberta ou padrão identificado automaticamente pela análise.

Rate Limit: Limite de requisições por período imposto pelas APIs das redes sociais.

Este guia cobre as principais funcionalidades da aplicação Voz do Cliente. Para dúvidas específicas ou suporte técnico, entre em contato com a equipe responsável.