

CENTRO UNIVERSITÁRIO CELSO LISBOA

ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO

GOOGLE

**Davy Condolo Peres**

CIDADE

Mauá

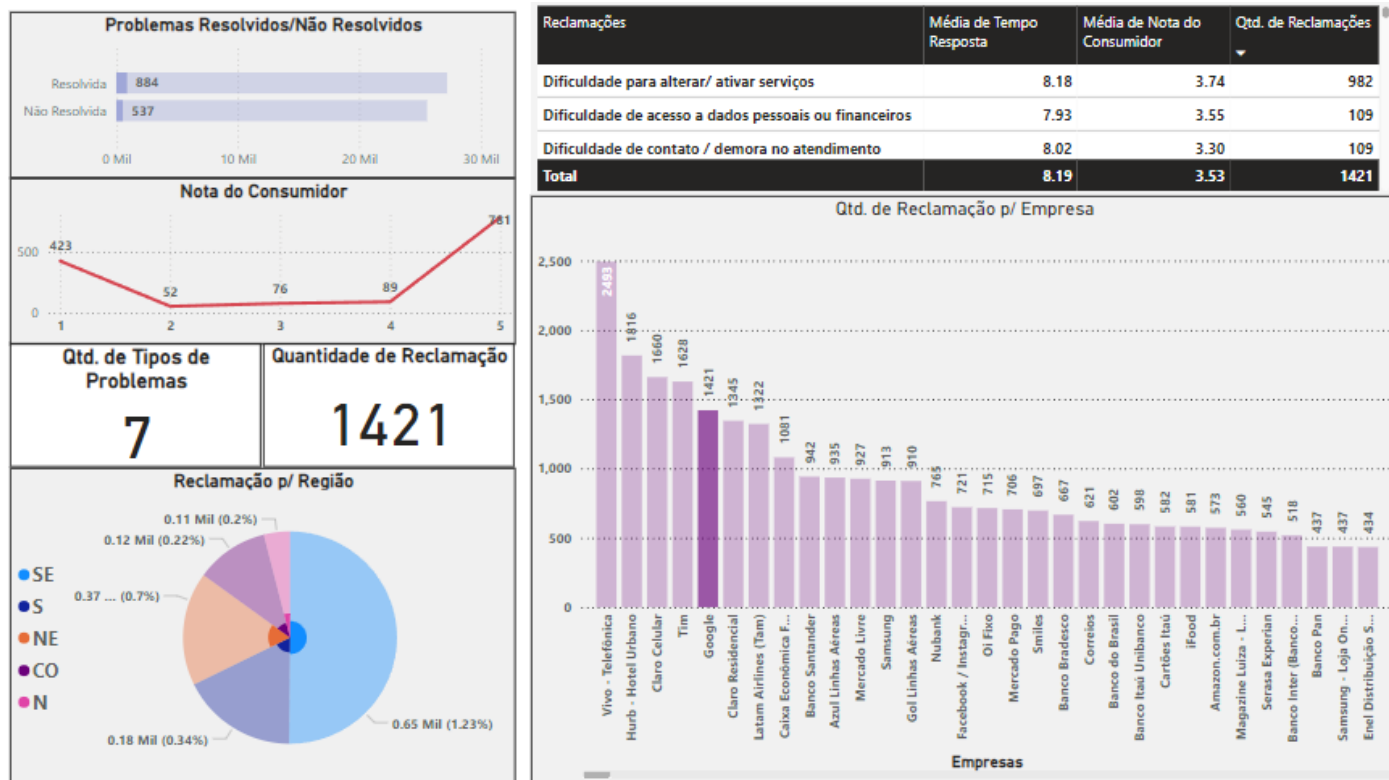
ANO

2024

## **SUMÁRIO**

<b>1</b>	<b>PAINEL DE INDICADORES revisados COM FUNÇÕES DAX.....</b>	<b>3</b>
1.1	Indicadores DAX Criados.....	4

## 1 PAINEL DE INDICADORES REVISADOS COM FUNÇÕES DAX



Problemas - Dificuldades

1262

Problemas - Cobranças

14

Clientes Que: Procuraram,  
Foram Respondidos e Sua  
Situação foi Resposta

1344

Avaliações Não Resolvidas

537

Avaliações Resolvidas

884

Google

## 1.1 Indicadores DAX Criados

Indicador (nome da métrica)	Fórmula DAX (Função DAX criada)	Objetivo da Função
<b>Dificuldades</b>	Dificuldades = CALCULATE(COUNT('finalizadas_2024-03'[Problema]), CONTAINSSTRING('finalizadas_2024-03'[Problema], "Dificuldade") )	<p>Aqui mostra a quantidade total de problemas que são frutos de dificuldades, pois temos várias classes de problemas que contem a palavra “dificuldade” (uma demonstração:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores</li> <li>✓ Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros</li> <li>✓ Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento</li> <li>✓ Dificuldade de contato / demora no atendimento</li> <li>✓ Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros</li> <li>✓ Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)</li> <li>✓ Dificuldade para alterar/ ativar serviços</li> <li>✓ Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)</li> <li>✓ Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço</li> </ul> <p>), então esta função faz o total de todos os problemas que contem “dificuldade” no nome.</p>
<b>Cobrança</b>	Cobrança = CALCULATE(COUNT('finalizadas_2024-03'[Problema]), CONTAINSSTRING('finalizadas_2024-03'[Problema], "Cobrança") )	<p>Tem o mesmo objetivo da função acima, porém para problemas com “cobrança” no nome.</p>
<b>Procurou_Respondido_Resolvido</b>	Procurou_Respondido_Resolvido = CALCULATE(COUNT('finalizadas_2024-03'[Avaliação Reclamação]), 'finalizadas_2024-03'[Respondida]="S", )	<p>Aqui calcula o total de casos em uma situação em que, o cliente procurou a</p>

	<code>'finalizadas_2024-03'[Procurou Empresa]="S")</code>	empresa, foi respondido e sua situação foi resolvida.
<b>Avaliacao_Nao_Resolvida</b>	<code>Avaliacao_Nao_Resolvida = CALCULATE(COUNT('finalizadas_2024-03'[Avaliação Reclamação]), 'finalizadas_2024-03'[Avaliação Reclamação]="Não Resolvida")</code>	Aqui vai calcular a quantidade de avaliações que não foram resolvidas.
<b>Avaliacao_Resolvida</b>	<code>Avaliacao_Resolvida = CALCULATE(COUNT('finalizadas_2024-03'[Avaliação Reclamação]), 'finalizadas_2024-03'[Avaliação Reclamação]="Resolvida")</code>	Aqui vai calcular a quantidade de avaliações que foram resolvidas.