

# méliuz

**DESAFIO TÉCNICO**

ESTÁGIO EM OPERAÇÕES INTEGRADAS



Uma das mais importantes atribuições do time de Operações Integradas do Méliuz é ouvir a voz do usuário e garantir que ele tenha uma boa experiência utilizando os serviços do Méliuz. Para isso, contamos com diversos monitoramentos, bases de dados e ações para que possamos ouvir a voz do usuário e propor junto com os parceiros e outros times do Méliuz uma solução para os descontentamentos dos usuários.

Atualmente, contamos com um time de Customer Success (CS) que faz o atendimento dos usuários, registrando todas as ocorrências e dando as devidas tratativas para as reclamações dos clientes. Após isso, o time de Operações Integradas realiza uma análise dessas reclamações registradas pelo time de CS e realiza monitoramento dos tipos de reclamações por parceiro e se tem algum desvio que possa comprometer a excelência na jornada do usuário. Atualmente, o time classifica as reclamações em 2 tipos:

- *Reclamação por compra pendente*: quando o cashback do usuário passou do prazo estipulado de confirmação.
- *Reclamação por compra cancelada*: quando o cashback do usuário é cancelado e o usuário não concorda com o cancelamento.

O segredo de uma boa análise é analisar algumas métricas em conjunto, criando hipóteses para explicar as diversas variações que podem ocorrer durante um determinado período. Algumas das muitas métricas que podem ser utilizadas nesse processo são:

**Taxa de confirmação:** cálculo da quantidade de vendas de uma loja que foram confirmadas pelo parceiro, ou seja, o usuário pagou pelo produto e não cancelou ou devolveu o produto. É o resultado do cálculo  $N^{\circ}$  de vendas confirmadas/ $N^{\circ}$  vendas total.

**Taxa de validação:** cálculo da quantidade de vendas de uma loja que foram validadas (confirmadas e canceladas) pelo parceiro. É o resultado do cálculo de  $(N^{\circ}$  de vendas confirmadas+canceladas)/ $N^{\circ}$  vendas total.

**Volume de reclamação por loja:** é a quantidade de compras reclamadas de um parceiro.

Diariamente torna-se necessário uma análise de desempenho de nossos serviços, onde é possível identificar inúmeras oportunidades de melhorias visando satisfazer nossos parceiros e clientes cada dia mais. Alguns exemplos de aplicações:

- Dashboard de acompanhamento em tempo real das reclamações abertas em nosso SAC (utilizando [G.Sheets](#), [LookerStudio](#), etc);
- Acompanhamento das taxas de de cada parceiro.
- Criação de reports com métricas e insights obtidos através dos dados.

## Hora de praticar!

O desafio a seguir será utilizado para avaliar sua capacidade de interpretação, capacidade analítica, conhecimento de Excel/Google Sheets e aplicação de conceitos de negócio que são utilizados no dia-dia do Méliuz.

Imagine que você agora já faz parte do Time de Operações Integradas do Méliuz e em um dos nossos monitoramentos notamos algumas divergências no volume de reclamações que foram registrados pelo nosso time de Customer Success. Esta análise será muito importante, para identificarmos falhas e/ou oportunidades nesses parceiros e garantir uma melhor experiência para nossos usuários. [Aqui](#), você tem os dados disponíveis para fazer essas análises. **Faça uma cópia da planilha para iniciar as investigações.**

Algumas dicas que facilitará muito esse processo:

A sua missão é investigar as variações que tivemos no período e fornecer um reporte com as informações que você considerar mais relevantes, evidenciando as principais variações que você encontrou. A forma de criar esse reporte é de livre escolha, podendo utilizar métricas variadas (além das que foram descritas anteriormente), ferramentas e quaisquer outros recursos que você julgar necessário para a tomada de decisão, como dashboard, gráficos, automatizações, planilhas, dados estatísticos, etc. Porém, é muito importante que seja possível extrair do seu reporte os seguintes questionamentos:

- Quais são as taxas de validação por parceiro/mês/categoria?
- Quais são as taxas de confirmação por parceiro/mês/categoria?
- Quais são as lojas mais reclamadas por mês?
- Quais são os meses mais reclamados?
- Qual a relação entre as taxas e o número de reclamações?

É importante que você compartilhe conosco o gabarito e nos evidencie como identificou os questionamentos acima, explique sua linha de investigação e os recursos utilizados. **O segredo dessa tarefa é criatividade, pensamento analítico e coerência!**