

FGV – EMAP

Visualização da Informação – 2016.03

Proposta de Projeto

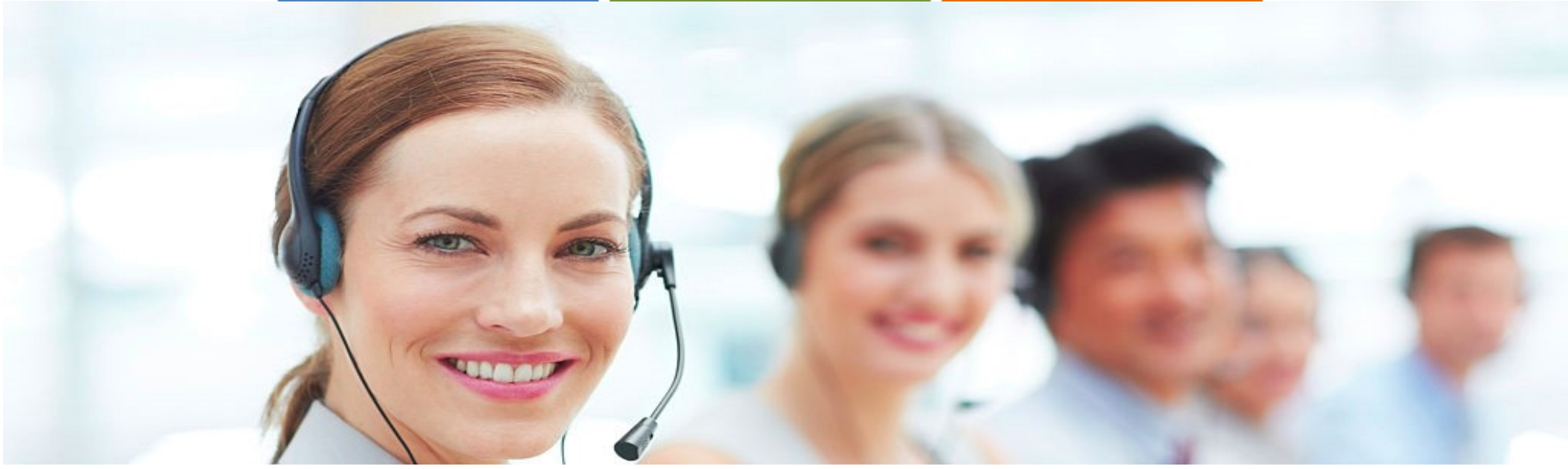
Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

Gustavo Avila

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

1. Sobre a base de dados

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência



Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

1. Sobre a base de dados

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência

Tecnologia da Informação e Telecomunicações

Pesquisa de Satisfação

ID Solicitação: INC000027155258 Status*: Respondido

Descrição da Solicitação: O usuário informa que o notebook não está acessando a rede WIFI.

Complemento:

Empresa*: PETROBRAS

Tipo de Solicitação*: Incidente

Responda a seguinte pergunta utilizando a escala de 1 a 5, onde a nota 1 = Muito Insatisfeito e a nota 5 = Muito Satisfeito.

A) Qual o seu nível de satisfação com esse atendimento? Nota (1-5) 5

B) Seu chamado foi resolvido? (Sim ou Não) Sim

Comentário: tudo ótimo

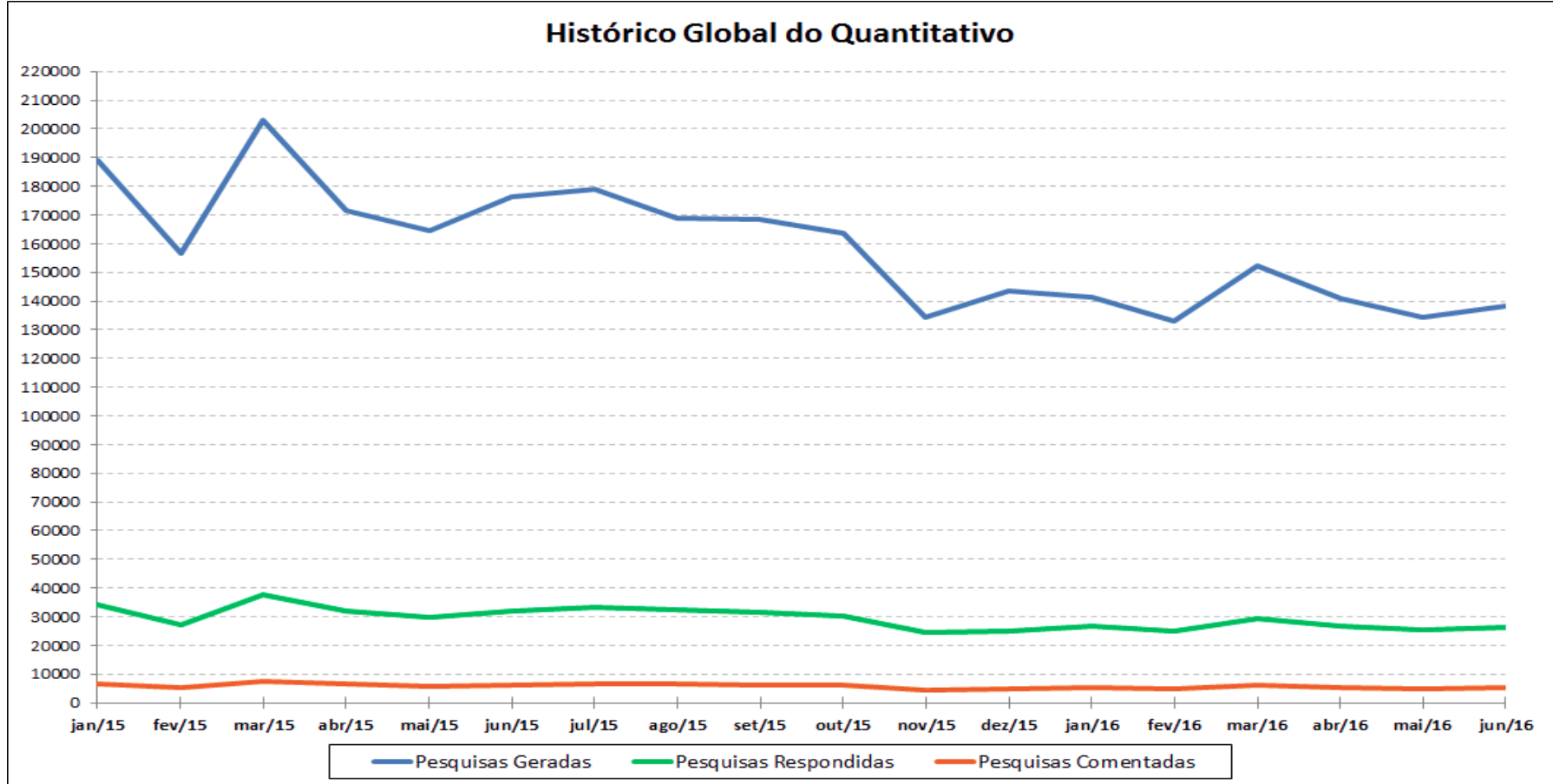
Os comentários registrados nesta pesquisa serão analisados, podendo dar origem a um elogio, reclamação ou sugestão. Neste caso, o tratamento será reportado posteriormente a você, através de nota de correio.

Enviar Fechar

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

1. Sobre a base de dados

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência



Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

2. Obtenção da base

1. Sobre a base de dados
2. Obtenção da base
3. Transformação de dados
4. Exploração visual
5. Conclusão da exploração
6. Exemplos de referência

- Foi obtida a base de dados de Jan/15 a Jun/16 do sistema de Pesquisa de Satisfação;
- Mesma base de dados utilizada no meu Projeto Final de Mestrado da FGV EMAP, para Análise de Sentimento;
- Considerados apenas registros que possuem o campo de comentário preenchido. Aproximadamente **100.000** registros de pesquisa de satisfação.

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

3. Transformação de dados

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência

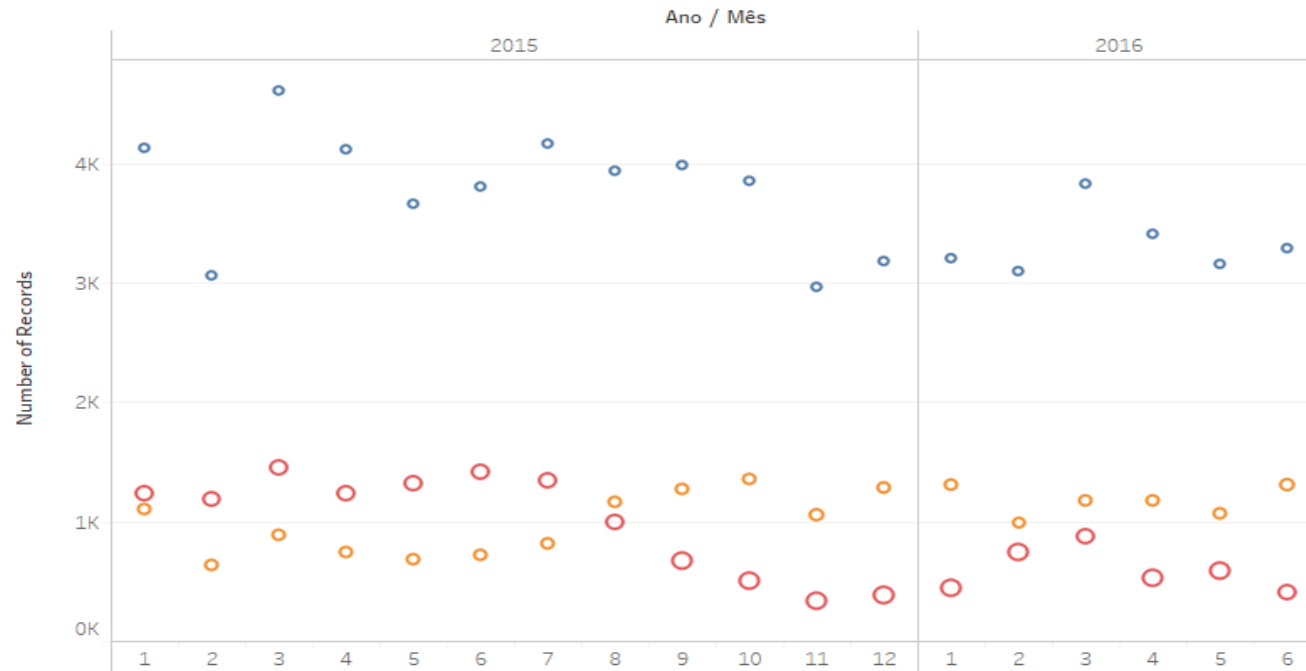
- Utilização apenas de pesquisas no idioma Português;
- Correção Ortográfica;
- Limpeza de registros inconsistentes;
- Sumarização em 3 categorias: Positivo, Neutro e Negativo para tratar a questão da Análise de sentimento;

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

4. Exploração visual

1. Sobre a base de dados
2. Obtenção da base
3. Transformação de dados
4. Exploração visual
5. Conclusão da exploração
6. Exemplos de referência

Quantitativo de Manifestações por tipo e Avg Qtd Char



Sum of Number of Records for each Mês broken down by Ano. Color shows details about Label. Size shows average of Qtd Char.

Avg. Qtd Char

- 43,2
- 100,0
- 150,0
- 212,3

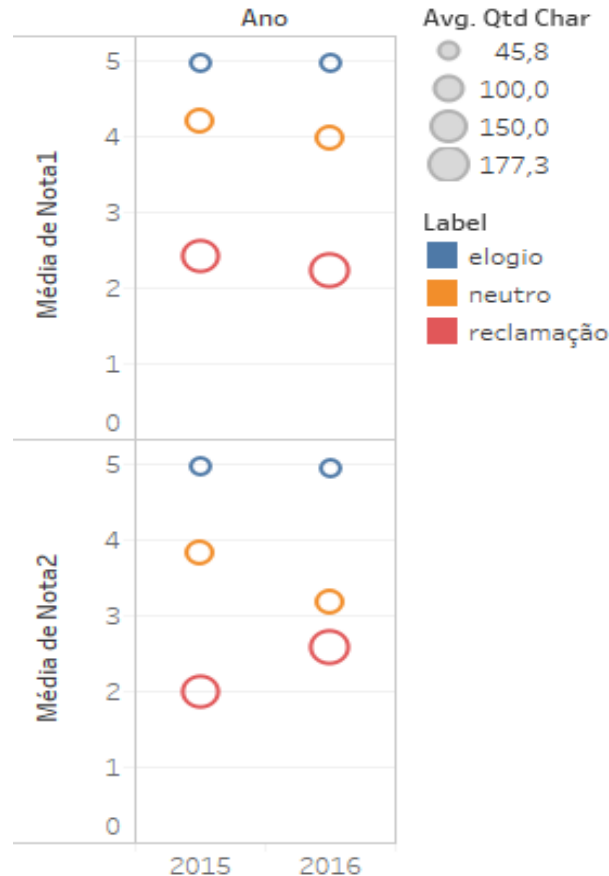
Label

- elogio
- neutro
- reclamação

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

4. Exploração visual

1. Sobre a base de dados
2. Obtenção da base
3. Transformação de dados
4. Exploração visual
5. Conclusão da exploração
6. Exemplos de referência



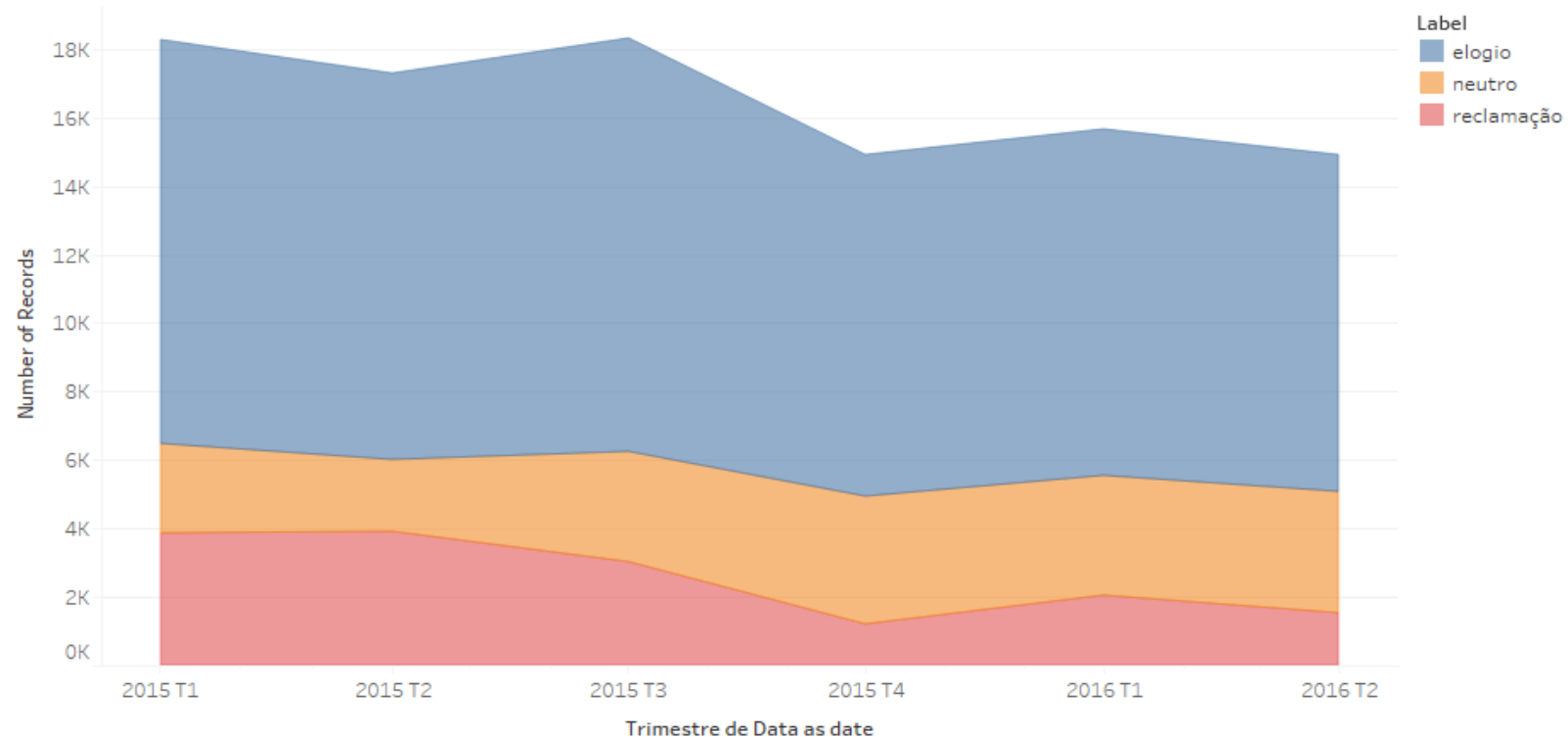
Média de Notas por Tipo
de Manifestação e Avg Qtd Chars

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

4. Exploração visual

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência

Quantidade de Registros por Quarter



The plot of sum of Number of Records for Data as date Quarter. Color shows details about Label. The view is filtered on Data as date Quarter, which keeps non-Null values only.

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

5. Conclusão da exploração

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência

- Exploração de dados, através da visualização, permite identificar informações relevantes que podem passar despercebidas;
- Média de Char da pesquisa pode ser informação relevante para a análise de sentimento;
- Inversão do quantitativo de registros Neutros x Negativos a partir de Agosto/15

Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

6. Exemplos de Referência

- 1.Sobre a base de dados
- 2.Obtenção da base
- 3.Transformação de dados
- 4.Exploração visual
- 5.Conclusão da exploração
- 6.Exemplos de referência



Pesquisa de Satisfação de Serviços de TI

6. Exemplos de Referência

1. Sobre a base de dados
2. Obtenção da base
3. Transformação de dados
4. Exploração visual
5. Conclusão da exploração
6. Exemplos de referência

