

FGV – EMAP

Visualização da Informação – 2016.03

Apresentação do Projeto

Gustavo Avila

1. Sobre a base de dados

Visão Geral

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 otimo

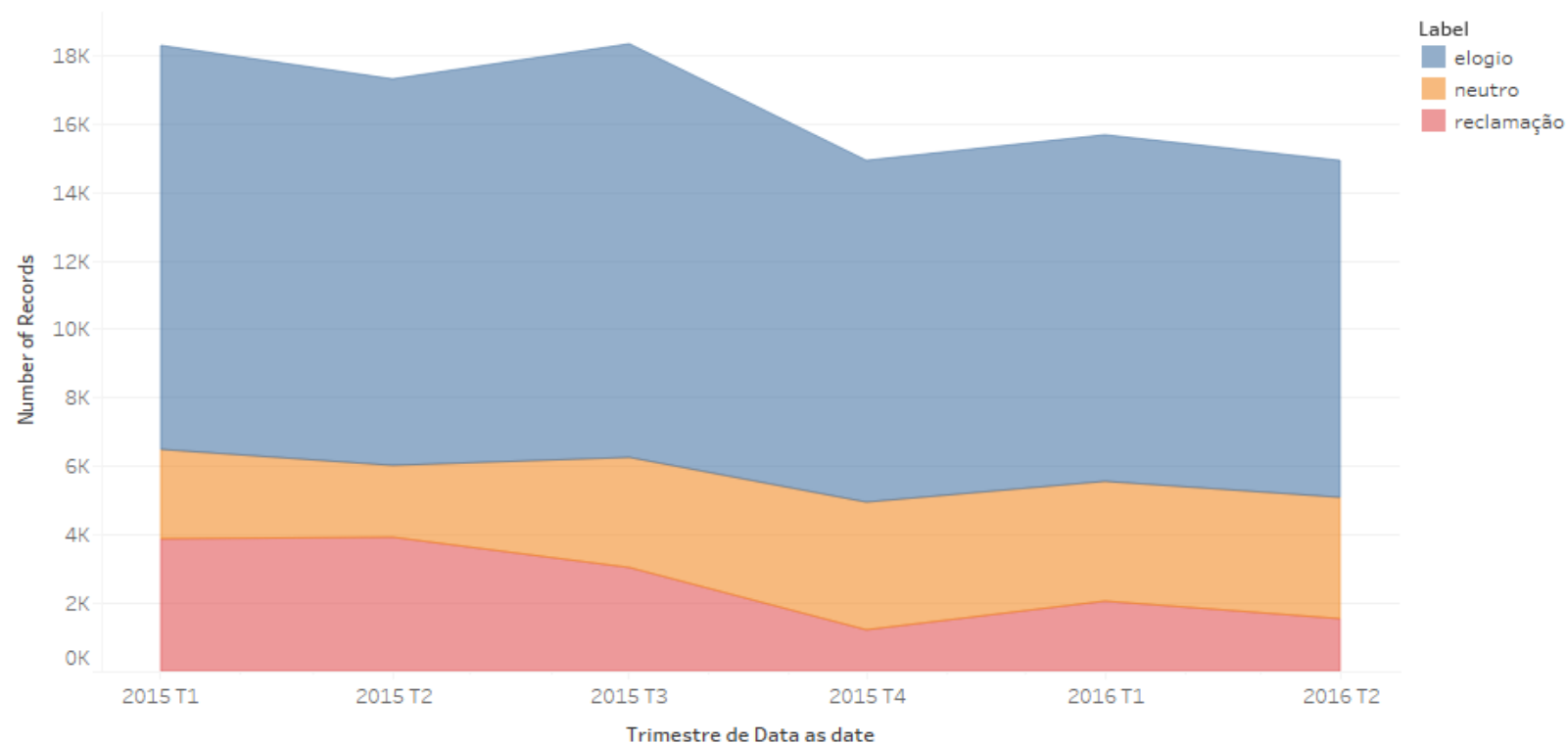
Os comentários registrados nesta pesquisa serão analisados, podendo dar origem a um elogio, reclamação ou sugestão. Neste caso, o tratamento será reportado posteriormente a você, através de nota de correio.

Enviar Fechar

1. Sobre a base de dados

Exploração visual - Tableau

Quantidade de Registros por Quarter

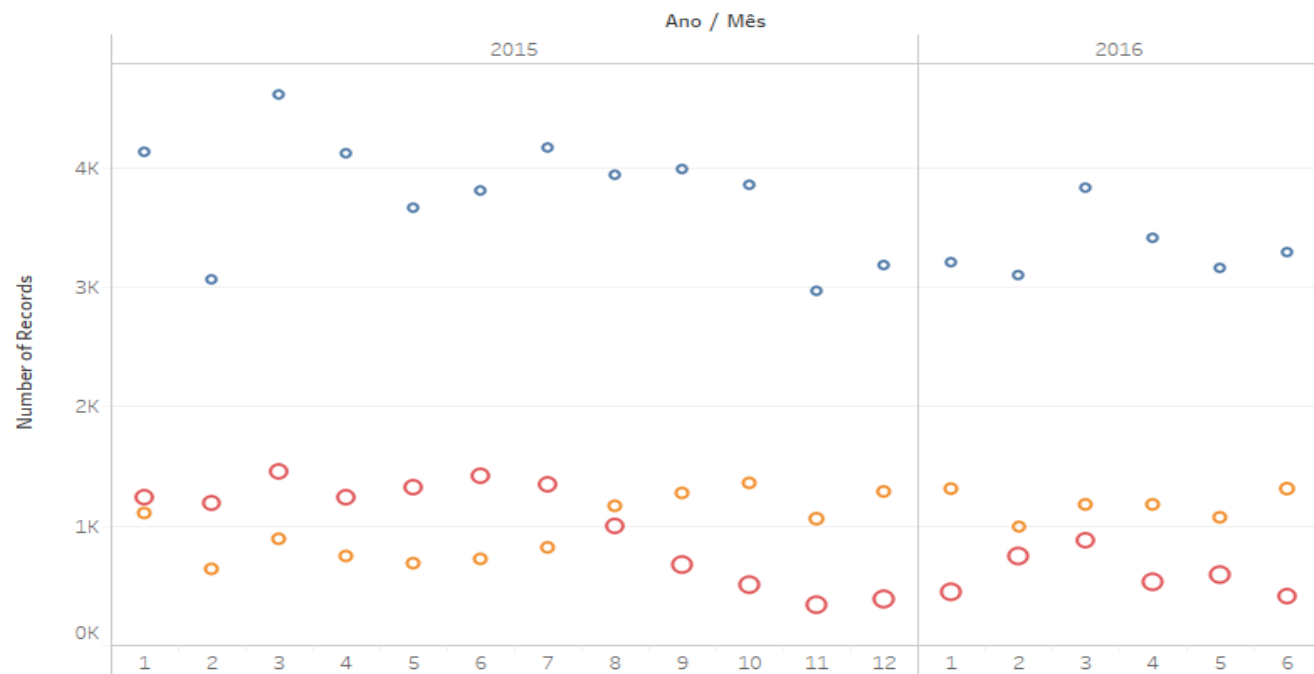


The plot of sum of Number of Records for Data as date Quarter. Color shows details about Label. The view is filtered on Data as date Quarter, which keeps non-Null values only.

1. Sobre a base de dados

Exploração visual - Tableau

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

1. Sobre a base de dados

Resumo

- Classificação manual da polaridade dos registros disponível
- Processamento de **machine learning** para classificação da polaridade.
- Aproximadamente **100.000** registros de pesquisa de satisfação.
- Serão apresentados 2 sketches desenvolvidos em Processing:
[Bouncing Bubbles](#) e [Waffle Chart](#)



2. Bouncing Bubbles

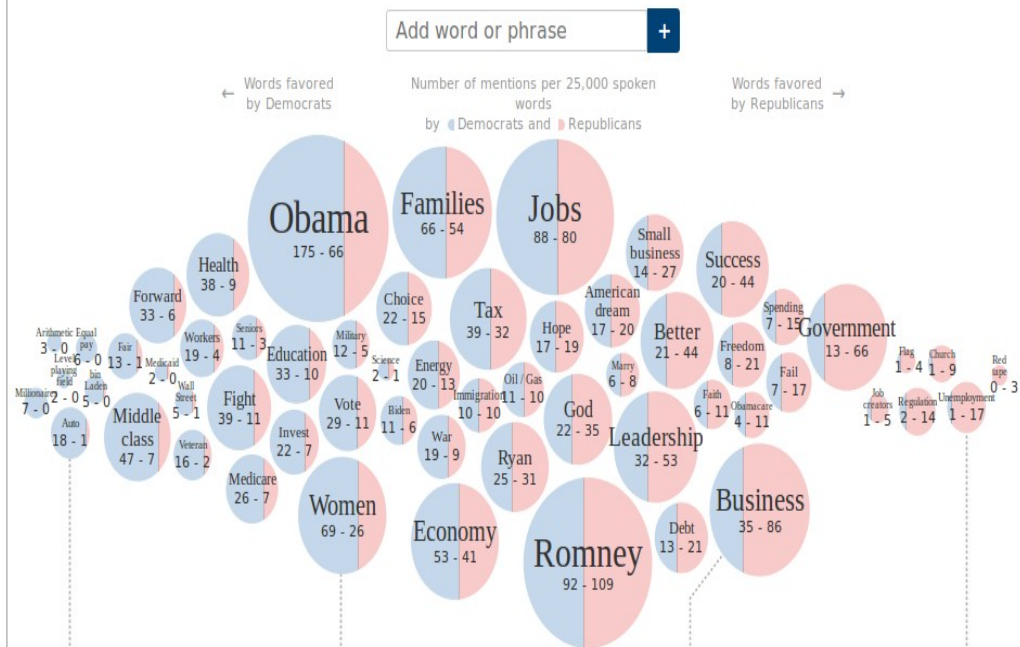
Inspiração



<http://bl.ocks.org/mbostock/4063269>

At the National Conventions, the Words They Used

A comparison of how often speakers at the two presidential nominating conventions used different words and phrases, based on an analysis of transcripts from the Federal News Service.



<http://www.nytimes.com/interactive/2012/09/06/us/politics/convention-word-counts.html? r=0>

2. Bouncing Bubbles

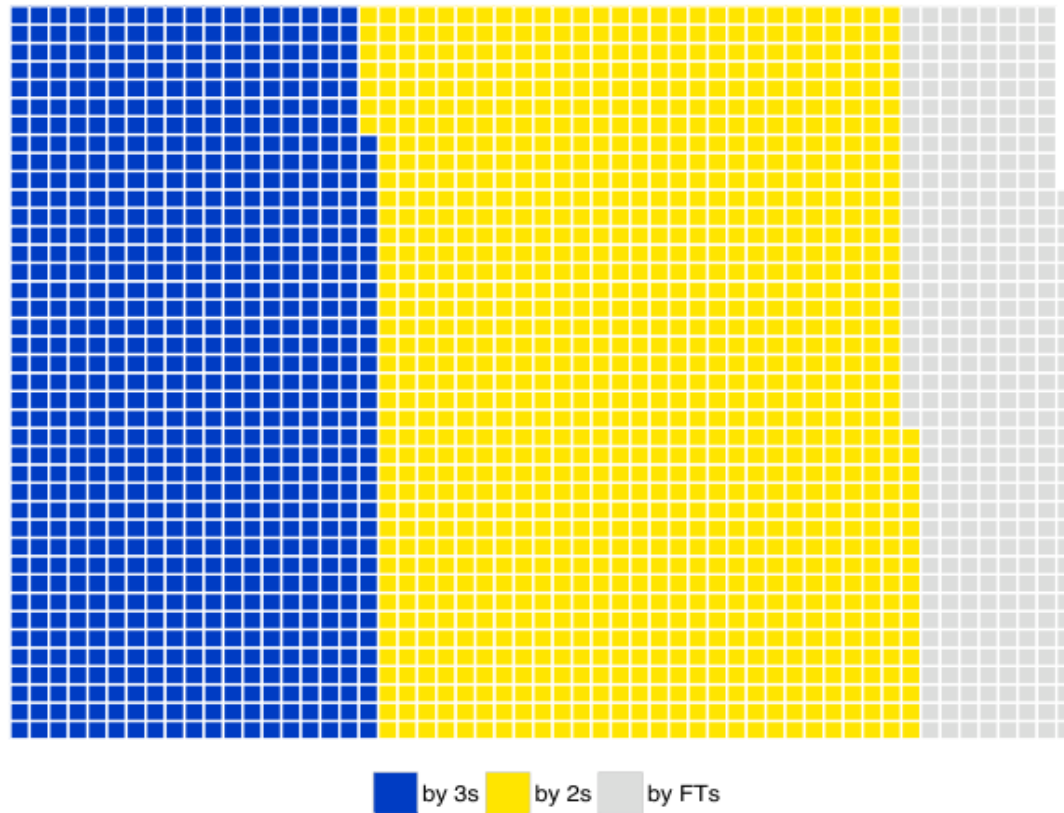
Detalhes

- **Objetivo:** Apresentar palavras que mais apareceram nas pesquisas de satisfação, por categoria
- **Informação a ser apresentada:**
 - Categoria (positivo, neutro e reclamação)
 - Palavra
 - Quantidade de vezes que a palavra aparece

3. Waffle Chart

Inspiração

How do the Warriors Score?



3. Waffle Chart

Detalhes

- **Objetivo:** Apresentar resultado do classificador de machine learning (SVM-Support Vector Machine)
- **Informação a ser apresentada:**
 - Pesquisa de Satisfação
 - Label (manual) x Predicted (svm)
 - Score Total e Score por categoria do classificador

Links

<https://github.com/guavila/ProjetoFinal/tree/master/Visualizacao>

- Apresentações
- Códigos Processing
- Base de Dados (arquivo .csv)