# Personas Dashboard de E-commerce Brasil *O problema Venda × Estoque*

# Persona 1 — Renata Maia (Primária)

Cargo: Gestora de Operações/BI em PME de e-commerce  
Idade / Local / Demografia: 34 anos, São Paulo/SP; graduação em Adm./Eng. Produção; empresa com 20–50 funcionários  
Habilidades: Power BI (intermediário), Excel avançado; leitura de séries temporais; noções de Python/pandas; sabe “ler” KPIs de estoque (DoS, Giro, OOS, ABC)  
Objetivos com o dashboard:

* Monitorar sinais de desequilíbrio (ruptura × excesso) com KPIs padronizadas e filtros por período/categoria/SKU/loja.
* Enxergar tendência setorial (ISR/STS) para calibrar faixas-alvo e “clima” do varejo.
* Sustentar decisões internas com evidência (exportar CSV/PNG/PDF e glossário com fórmulas/fonte).

Desafios/Dores:

* Dados heterogêneos e sem ERP; precisa de *transparência de proxy* (“interprete tendências, não valores absolutos”) e tooltips com definição/fonte/última atualização.
* Tempo: quer p95 ≤ 2 s por interação para conseguir rodar reuniões rápidas.

Tarefas principais no painel:

* Aba Micro/Operacional (base ABS): ver DoS, Giro e OOS por SKU/categoria; filtrar promo ON/OFF; exportar tabela para plano de ação.
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): ler ISR mensal (SA/NSA), MoM/YoY e percentis; comparar com metas proxy.
* Aba Estrutural Brasil (base IBGE/PAC): checar ISR/Giro/Margem por CNAE/UF para contextualizar o segmento.
* Exportar CSV/PNG/PDF; consultar *glossário/tooltips.*
* KPIs foco: DoS, OOS%, Giro, ISR/STS, ABC, GMROI (quando disponível).

Critérios de sucesso (para ela):

* Relatórios saindo em minutos; narrativas executivas com comparativos Macro/PAC + prints/CSVs.

Perfil visual & narrativa:

* Blazer leve, notebook com Power BI aberto; Renata começa todo dia olhando a aba Macro para sentir “o clima” (ISR), depois mergulha na Micro para caçar OOS e excesso, exporta dois gráficos e encerra com um card PAC no comitê semanal.

# Persona 2 — Lucas Prado (Secundária — fortemente suportada)

Cargo: Analista de Planejamento/Reposição (S&OP)  
Idade / Local: 27 anos, Belo Horizonte/MG; Eng. Produção  
Habilidades: Excel e Python/pandas; análise de MoM/YoY; confortável com CSVs  
Objetivos com o dashboard:

* Priorizar reposição e corrigir cobertura por classe ABC.
* Validar hipóteses de promo×estoque e preparar insumos operacionais.

Desafios/Dores:

* Não há pedidos completos em todas as bases → aceita *proxies documentados* (ex.: DoS com demanda média).

Tarefas no painel:

* Aba Micro/Operacional (base ABS): ordenar por DoS e OOS, filtrar por categoria e “promo ON”; exportar CSV.
* Aba Micro/Operacional (base ABS): montar ranking Top-N de risco e lista de ação semanal (via ordenação + exportação)
* Aba Micro/Operacional (base ABS): Simulações *what-if* de ressuprimento (ajuste de cobertura/parâmetros)*. – Não Suportado*
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): capturar série, MoM/YoY e média móvel para apresentações; percentis ao longo do tempo.
* Aba Estrutural Brasil (base IBGE/PAC): ranking por CNAE; dispersão ISR×Margem para slides internos.
* *Write-back* em ERP/ordem de compra em tempo real – *Não Suportado*
* KPIs foco: OOS%, DoS, ABC; ISR/percentis; dispersão ISR×Margem.

Crit**é**rios de sucesso (para ele):

* CSVs filtrados prontos em poucos cliques; ranking de risco (OOS/DoS/ABC) direto no painel; reprodutibilidade dos KPIs no Jupyter (≤1 p.p.).

Perfil visual & narrativa:

* Fone de ouvido, Jupyter/VS Code ao lado do Power BI; Lucas puxa CSVs da Micro, roda um script de pareto ABC e volta com um quadro “itens de ação” para o squad.

# Persona 3 — Camila Teles (Secundária)

Cargo: Gestora de Marketing & Promoções  
Idade / Local: 31 anos, Curitiba/PR; Publicidade + MBA Marketing  
Habilidades: GA4 básico, PowerPoint; entende “DoS/ruptura” na prática  
Objetivos com o dashboard:

* Evitar “promo sem lastro”: usar ISR macro como termômetro e a visão Micro para ver estoque/promo por categoria.
* Levar *gráficos simples* (PNG/PDF) com anotações para briefings.

Desafios/Dores:

* Marketing costuma ser pressionado por volume — precisa de visuais claros + glossário para educar pares.

Tarefas no painel:

* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): ler *ISR* como termômetro de apetite de promo.
* Aba Micro/Operacional (base ABS): cruzar % de itens com sale price e níveis de estoque por categoria; salvar gráficos para slides.
* Baixar *PNGs/PDFs* e usar *tooltips/glossário.*
* KPIs foco: ISR, DoS e % itens em promoção (proxy de encalhe).
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): marcar eventos (BF, sazonalidade) *– Não Suportado*
* Aba Estrutural Brasil (base IBGE/PAC): mapa Brasil *normalizado* para estratégia regional. *– Não Suportado*
* *Atribuição de campanha* / integração *GA4/Ads*. *– Não Suportado*

Crit**é**rios de sucesso (para ela):

* Gráficos prontos (ISR e %promo×categoria) para briefing; detecção de categorias de risco (promo × cobertura) em 1 tela; definições e fórmulas claras via tooltips.

Perfil visual & narrativa:

* Tablet na sala de criação; Camila usa dois gráficos (linha ISR; barras %promo×categoria) para ganhar a discussão sobre foco de mídia sem piorar encalhe.

# Persona 4 — João Barreto (Secundária)

Cargo: Sócio/CFO (finanças)  
Idade / Local: 42 anos, Recife/PE; Ciências Contábeis  
Habilidades: DRE, leitura de séries e indicadores financeiros  
Objetivos:

* Entender implicações de estoque alto em *capital empatado* e margem; prefere snapshots executivos (PDF) e comparativos ano a ano.
* Ver *cards de empresas* abertas para referência.

Desafios:

* Não quer “black box”: precisa de fonte, período, fórmula nos tooltips e do Aviso de Proxy visível.

Tarefas no painel:

* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): ler tendência histórica vs. percentis; guardar 1 PDF com notas.
* Aba Estrutural Brasil (base IBGE/PAC): ver ISR×Margem por CNAE; checar onde “capital em estoque” tende a pesar.
* Consultar *glossário/tooltips.*
* **Aba Financeiro/Empresarial (base SEC/EDGAR):** ler e usar *cards executivos* com as informações do *financeiro* das empresas. *– Não Suportado*
* **Aba Financeiro/Empresarial (base SEC/EDGAR):** consultar indicadores *Opex/Receita* e *razões por empregado*. *– Não Suportado*
* KPIs foco: ISR/STS, Giro, Margem (quando disponível), GMROI (proxy quando aplicável).

**Critérios de sucesso (para ele):**

* PDF executivo com ISR, Giro e ISR×Margem (PAC); transparência de fonte/período/fórmulas em 1 clique; sinal de capital empatado por categoria pronto para comitês.

Perfil visual & narrativa:

* Escritório, impressora a postos; João leva dois gráficos (linha ISR e dispersão ISR×Margem PAC) para a reunião de caixa.

# Persona 5 — Helena Paes (Secundária — acadêmica/pesquisadora)

Cargo: Pesquisadora em dados (universidade)  
Idade / Local: 37 anos, Brasília/DF; mestrado em Métodos Quantitativos  
Habilidades: Estatística aplicada; Python/R; reprodutibilidade  
Objetivos:

* Replicar KPIs publicadas e comparar *percentis/YoY,* precisa de *exportações* e de dicionário de dados/fórmulas.

Desafios/Dores:

* Granularidades distintas entre pilares; exige rastreabilidade e carimbo de atualização.

Tarefas no painel:

* Baixar CSV da Macro e PAC; reproduzir percentis/YoY; citar fontes/metas proxy em artigos/relatórios.
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): exportar CSV + glossário (campos, fórmulas, proxy, versão/data).
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): reconstituir *percentis/MoM/YoY* localmente e comparar curvas.
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): *acessar anotações de eventos e pré/pós-evento. – Não Suportado*
* Aba Macro/Internacional (base RETAILIRSA): acessar série mensal do índice/razão inventário-vendas (ISR), em todos os meses disponíveis na fonte. *– Não Suportado*
* Aba Estrutural Brasil (base IBGE/PAC): exportar CSV + glossário (campos, fórmulas, proxy, versão/data).
* Aba Estrutural Brasil (base IBGE/PAC): acessar séries *anuais* (por CNAE/UF/segmento), abrangendo *todos os anos* disponíveis.

Crit**é**rios de sucesso (para ela):

* CSV + glossário versionados para citação; reprodução local de percentis/MoM/YoY equivalente ao painel; cruzamentos Macro (ISR) × PAC com chaves/documentação.

Perfil visual & narrativa:

* Laboratório com RStudio; Helena abre o glossário/KPI↔campos↔fórmula para validar um gráfico antes de publicar.

# Anti-Personas (fora do escopo do dashboard)

* Consumidor final (SAC/acompanhar pedido): precisa de funcionalidades de plataforma/ERP, não de painel analítico. (escopo explicitamente acadêmico, sem integração em tempo real)
* Fornecedor externo (portal de compras/cadastro): demanda telas transacionais (notas, logística, catálogo), não contempladas no MVP.

# Refer**ências:**

Metodologia de personas (tipagem, foco em objetivos, narrativa):  
Cooper, Reimann & Cronin — About Face (2014).

Referências setoriais que inspiraram a criaç**ã**o das personas:

* Portal E-Commerce Brasil (artigos e notícias):
  + CHAPCHAP, Gustavo. Não perca clientes em razão da ruptura de estoque. E-Commerce Brasil, 6 maio 2025. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/nao-perca-clientes-em-razao-da-ruptura-de-estoque>> Acesso em: 25 set. 2025.
  + SONG, Davi. Quem não é visto não vende: varejos penalizam a indisponibilidade no digital. E-Commerce Brasil, 17 jun. 2025. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/quem-nao-e-visto-nao-vende-varejos-penalizam-a-indisponibilidade-no-digital>> Acesso em: 25 set. 2025.
  + LUCIO, Amanda. Falta de estoque tira produto do topo do e-commerce em menos de 24h, revela pesquisa. E-Commerce Brasil, 13 maio 2025. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/falta-de-estoque-tira-produto-do-topo-do-e-commerce-em-menos-de-24h>> Acesso em: 25 set. 2025.
  + STRUM, Denis. Escuta: já é setembro. Sua operação D2C ainda não conversa com o marketing? E-Commerce Brasil, 1 set. 2025. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/escuta-ja-e-setembro-sua-operacao-d2c-ainda-nao-conversa-com-o-marketing>> Acesso em: 25 set. 2025.
* SEBRAE (materiais para PMEs):
  + SEBRAE. Como melhorar o controle de estoque no e-commerce. Portal Sebrae, atualizado em 23 abr. 2023. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/como-melhorar-o-controle-de-estoque-no-e-commerce,83c0a1520af07810VgnVCM1000001b00320aRCRD>> Acesso em: 25 set. 2025.
  + SEBRAE. A organização de uma loja virtual e o gerenciamento de estoque. Portal Sebrae, atualizado em 12 mar. 2023. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-organizacao-de-uma-loja-virtual-e-o-gerenciamento-de-estoque,8bade3f672236810VgnVCM1000001b00320aRCRD>> Acesso em: 25 set. 2025.
  + SEBRAE (Biblioteca). O que isso tem a ver com a rentabilidade do seu negócio: estoques no varejo. [e-book]. Biblioteca Sebrae, s.d. Disponível em: <<https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/5afce56df326adec66a7af366db49734/$File/30380.pdf>> Acesso em: 25 set. 2025.
  + SEBRAE. Como gerir o estoque em uma pequena empresa. Portal Sebrae, atualizado em 1 nov. 2023. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-gerir-o-estoque-em-uma-pequena-empresa,45b408a96d526810VgnVCM1000001b00320aRCRD>> Acesso em: 25 set. 2025.
* Ebit | NielsenIQ — Webshoppers:
  + NIQ | Ebit. Webshoppers: 49ª edição (versão free). São Paulo: NielsenIQ, 2024. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/731215381/NIQ-Ebit-49a-Edicao-do-Webshoppers-Versao-Free> Acesso em: 25 set. 2025.
  + NIQ | Ebit. Webshoppers: 47ª edição (versão free). São Paulo: NielsenIQ, 2023. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/718798698/Webshoppers-47> Acesso em: 25 set. 2025.
  + NIQ | Ebit. Webshoppers — página oficial. São Paulo: NielsenIQ, 2025. Disponível em: <https://nielseniq.com/global/pt/landing-page/ebit/nielseniq-ebit-brasil/webshoppers/> Acesso em: 25 set. 2025.
* ClearSale / Compre&Confie (Neotrust):
  + CLEARSALE. Mapa da Fraude — 1º semestre de 2023. São Paulo: ClearSale, 2023. Disponível em: [https://br.clear.sale/hubfs/marketing/CRM/Mapa%20da%20Fraude%201%C2%BA%20semestre%202023/MapaDaFraude2023-1Sem\_Ebook.pdf](https://br.clear.sale/hubfs/marketing/CRM/Mapa da Fraude 1º semestre 2023/MapaDaFraude2023-1Sem_Ebook.pdf) Acesso em: 25 set. 2025.
  + NEOTRUST; COMPRE & CONFIE. Relatório Neotrust — 2ª edição. São Paulo: [s.n.], [s.d.]. Disponível em: [https://blobgenerico.blob.core.windows.net/neotrust/2%C2%AAEd\_Relat%C3%B3rio\_NeoTrust.pdf](https://blobgenerico.blob.core.windows.net/neotrust/2ªEd_Relatório_NeoTrust.pdf) Acesso em: 25 set. 2025.
  + CLEARSALE. ClearSale, Neotrust e Elo divulgam dados da Black Friday hora a hora. São Paulo: ClearSale, 24 nov. 2020. Disponível em: <https://br.clear.sale/blog/clearsale-neotrust-e-elo-divulgam-dados-da-black-friday-hora-a-hora> Acesso em: 25 set. 2025.
  + NEOTRUST (CONFI). Relatórios Neotrust — página de downloads. São Paulo: Confi/Neotrust, 2025. Disponível em: <https://confi.com.vc/neotrust/relatorios> Acesso em: 25 set. 2025.
* NeoGrid — Ruptura:
  + NEOGRID. Índice de ruptura cai em fevereiro, mas preços de produtos sobem. São Paulo: Neogrid, 22 mar. 2024. Disponível em: <https://neogrid.com/noticias/ruptura-fev-2024/> Acesso em: 25 set. 2025.
  + NEOGRID. Estudo de ruptura de estoque — agosto de 2024. São Paulo: Neogrid, 2024. Disponível em: <https://hub.neogrid.com/estudo-de-ruptura-de-estoque-agosto-2024> Acesso em: 25 set. 2025.
  + NEOGRID. Panorama do mercado de bens de consumo — rupturas em 2023 (relatório). São Paulo: Neogrid Insights, 2024. Disponível em: [https://39574621.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/39574621/Neogrid%20Insights%20Panorama%20do%20Mercado%20de%20Bens%20de%20Consumo.pdf](https://39574621.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/39574621/Neogrid Insights Panorama do Mercado de Bens de Consumo.pdf) Acesso em: 25 set. 2025.

Criaç**ã**o do documento com facilitada por IA com supervis**ã**o humana:  
OPENAI. ChatGPT (GPT-5 Thinking). San Francisco, CA: OpenAI, 2025. Disponível em: <https://chat.openai.com/>