# 

# Teste Prático - Analista de Dados Júnior 📊

## Contexto

Você vai participar de um projeto para um cliente da Ser Útil chamado Shopzilla, uma plataforma de comércio eletrônico, para ajudar a analisar as pontuações de satisfação do cliente (CSAT) ao longo de um mês. O conjunto de dados fornecido contém informações sobre interações de clientes, incluindo categoria e subcategoria de interação, comentários, data da pesquisa, detalhes dos agentes envolvidos (nome, supervisor, gerente), preço do item e pontuações de CSAT.



## Objetivo

Seu objetivo é analisar os dados e gerar insights acionáveis que ajudem a Shopzilla a melhorar a satisfação do cliente. É fundamental higienizar os dados, identificar tendências, padrões e propor ações práticas.

## Instruções

1. **Higienização dos Dados:**
   * Identifique e trate dados faltantes ou inconsistentes.
   * Verifique a integridade dos dados e faça as correções necessárias.
2. **Análise dos Dados:**
   * Utilize ferramentas de análise de dados como SQL, R, Python, ou Excel.
   * Analise as pontuações de CSAT e identifique fatores que impactam a satisfação do cliente.
   * Explore as categorias e subcategorias de interação para descobrir padrões.
   * Examine o desempenho dos agentes e como eles influenciam a CSAT.
3. **Geração de Insights:**
   * Proponha soluções ou estratégias baseadas nos insights obtidos.
   * Sugira ações práticas que a Shopzilla possa implementar para melhorar a satisfação do cliente.
4. **Entrega:**
   * O formato de entrega é aberto. Você pode escolher entre um relatório em PPT, uma planilha do Excel organizada, um dashboard no Power BI, ou qualquer outra forma que considere apropriada para apresentar suas análises e insights.
   * Certifique-se de que sua apresentação seja clara e bem estruturada, utilizando storytelling para guiar a Shopzilla através de suas descobertas e recomendações.

## Critérios de Avaliação

* **Qualidade da Análise:** Profundidade e precisão das análises realizadas.
* **Uso de Ferramentas:** Eficácia no uso das ferramentas de análise de dados escolhidas.
* **Geração de Insights:** Relevância e praticidade dos insights gerados.
* **Apresentação:** Clareza, estrutura e criatividade na apresentação dos resultados.
* **Storytelling:** Capacidade de contar uma história convincente com os dados.

## Prazo de Entrega

* O prazo para entrega do teste é de até 3 dias a partir do recebimento dos dados.

## Envio

* Por favor, envie sua entrega para: [vitoria.ribeiro@serutil.com](mailto:vitoria.ribeiro@serutil.com)
* Observação: Coloque como assunto do e-mail "Teste Prático - Analista de Dados Júnior".

## Informações Complementares

[DOWNLOAD CSV](https://drive.google.com/file/d/1naq6qn31osiq_-XUPVUpnU4KIO536r_y/view?usp=sharing)

Conjunto de Dados:

Linhas: 85.907

Colunas: 20

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome da coluna** | **Descrição** |
| Unique id | Identificador exclusivo para cada registro |
| Channel name | Nome do canal de atendimento ao cliente |
| Category | Categoria da interação |
| Sub-category | Subcategoria da interação |
| Customer Remarks | Feedback fornecido pelo cliente |
| Order id | Identificador do pedido associado à interação |
| Order date time | Data e hora do pedido |
| Issue reported at | Data e hora em que o problema foi relatado |
| Issue responded | Carimbo de data e hora em que o problema foi respondido |
| Survey response date | Data da resposta da pesquisa do cliente |
| Customer city | Cidade do cliente |
| Product category | Categoria do produto |
| Item price | Preço do item |
| Connected handling time | Tempo necessário para lidar com a interação |
| Agent name | Nome do agente de atendimento ao cliente |
| Supervisor | Nome do supervisor |
| Manager | Nome do gerente |
| Tenure Bucket | Período de categorização do agente |
| Agent Shift | Tempo de mudança do agente |
| CSAT Score | Pontuação de satisfação do cliente (CSAT) |