

Relatório – Case Analista de TI Suporte – Pleno

1. Integração e Extração de Dados

- Conexão realizada via API do ERP (exemplo Python/Power Query fornecido).
- Tratamento: normalização de clientes, preenchimento de meses faltantes, cálculo de indicadores de crédito e vendas.

Arquivos simulados gerados:

- `sales_history.csv` – histórico de vendas de 20 clientes x 24 meses.
- `credit_status.csv` – status de crédito e inadimplência dos clientes.

2. Modelagem de Dados (Power BI)

- Modelo estrela com tabelas DimCliente, DimVendedor, DimDate, FactVendas, FactCredito.
- Relacionamentos: Cliente–Vendas, Vendedor–Vendas, Data–Fatos.

Medidas principais em DAX

- TotalVendas = SUM(FactVendas[amount])
- Crescimento_Mes = (VendasAtual - VendasAnterior)/VendasAnterior
- VendasRolling3 = Rolling 3 meses
- CreditoDisponivel = SUM(FactCredito[credit_available])
- PctUtilizacao = Dívida / Limite

3. Dashboard Proposto

****Página 1 – Visão Geral****

- KPIs de vendas, crescimento, clientes aptos/não aptos.
- Linha de tendência de vendas mensais.
- Barra por vendedor.
- Tabela top clientes com crédito e situação.

****Página 2 – Cliente Detalhe****

- Timeline de vendas do cliente.
- Indicadores de crédito, alerta visual para risco (>90% utilização ou queda >30%).

4. Insights – Clientes em Risco

Cliente_17

- Queda de 62% nas vendas 3m.
- Crédito estourado (115%).
- ****Risco alto.**** Ação: bloqueio temporário, renegociação, cobrança ativa.

Cliente_04

- 3 meses sem compras.
- Crédito disponível baixo (10%).

- ****Risco médio.**** Ação: campanha de reativação, oferta especial, revisar dívidas.

Cliente_09

- Dívida crescente 4m, 92% limite usado.
- ****Risco médio-alto.**** Ação: limitar vendas, parcelar dívida, monitorar recebíveis.

5. Perguntas Provocadoras

****Para Comercial****

1. Quais clientes reduziram compras de forma abrupta (>50%)? Motivo: concorrência, qualidade, crédito?
2. Devemos automatizar bloqueio de pedidos quando uso de crédito >90%?

****Para Contábil****

1. Estamos provisionando perdas corretamente? Qual impacto no fluxo 3m?
2. Motivos mais frequentes de disputa/estorno? Podem ser evitados com ajustes contratuais?

6. Conclusão

- O modelo e dashboards permitem visão unificada de vendas + crédito.
- Insights possibilitam ação imediata sobre clientes em risco.
- Perguntas instigam melhorias comerciais e contábeis.