



**ProtesteAQUI**

# **Análise e estratégia de reclamações dos consumidores**

**Empresas levam, em média, 213 dias (7 meses) para resolver uma reclamação, e apenas 64,5% das reclamações são solucionadas.**

# Problema e objetivo

## **1** Problema

As reclamações dos consumidores mostram falhas em processos e também problemas em produtos e serviços. Atrasos, cobranças indevidas e produtos com defeito mostram padrões de insatisfação. Identificar esses padrões é essencial para propor soluções eficazes.

## **2** Objetivo

O objetivo deste projeto é analisar as reclamações para identificar padrões, medir o desempenho das empresas e propor recomendações que possam reduzir o volume de reclamações, aumentar a satisfação dos clientes e orientar ações estratégicas da empresa.

# Metodologia

## Justificativa

Escolhemos o dataset Reclamações de Consumidores Brasileiros por trazer informações reais sobre reclamações de consumidores no Brasil. Com esses dados, é possível medir o desempenho das empresas e propor melhorias que aumentem a satisfação dos clientes, reduzindo o volume de reclamações e melhorando a percepção dos consumidores em relação às marcas.

## Principais desafios e soluções (resumo executivo)

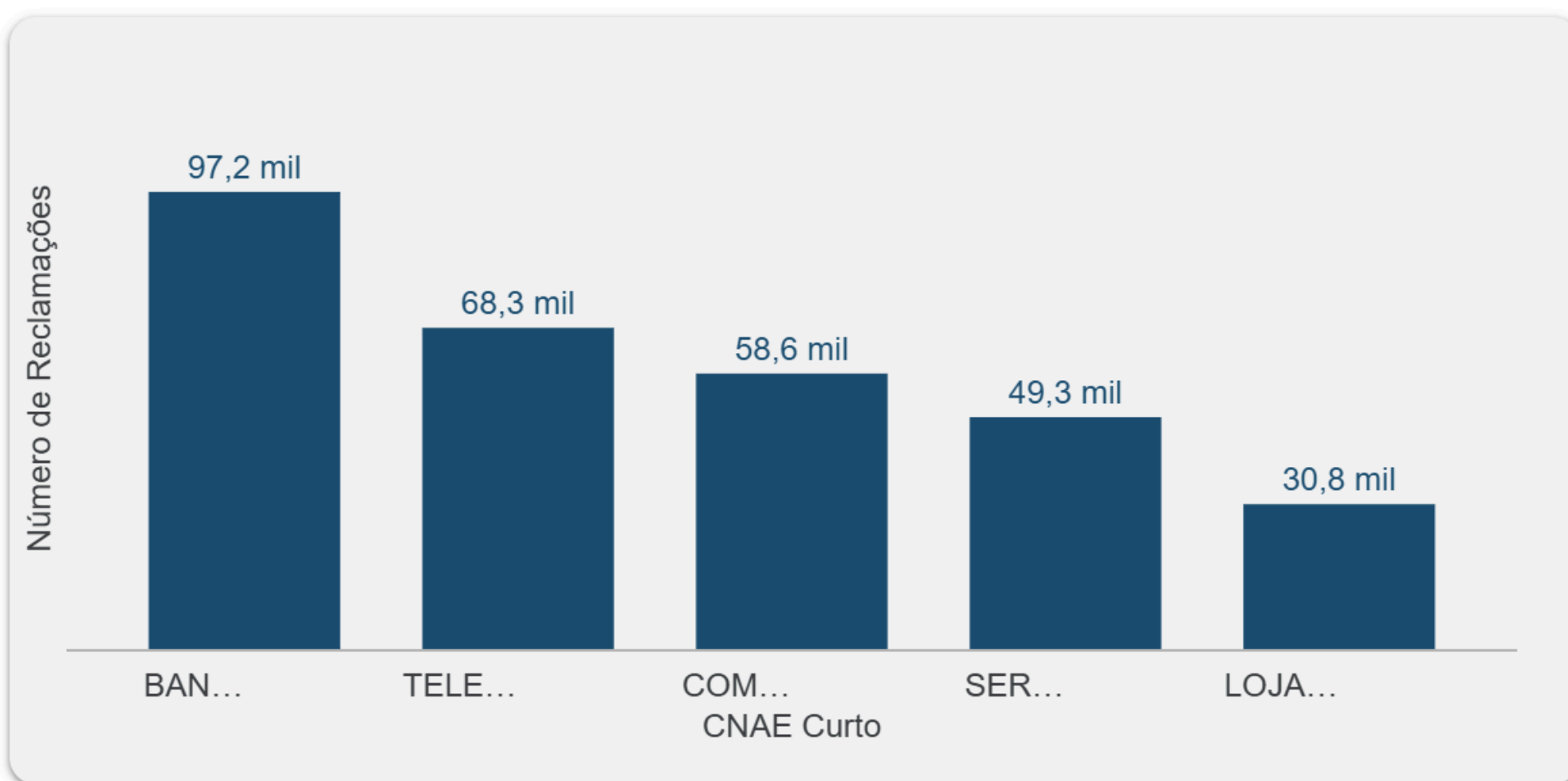
- Desafio ao migrar do Colab para o BigQuery, solucionado com uso das bibliotecas pandas e google-cloud-bigquery.
- Campos preenchidos como “Não Informado” para evitar perda de informações.
- Criação da coluna nova, que junta a razão social com o nome fantasia.
- Utilização do CNAE (Cadastro Nacional de Atividades Econômicas) para evitar nomes repetidos.



# Problemas mais frequentes por setor (CNAE)

**Bancos lideram** as reclamações, com **97.223** casos, seguidos de **Telefonia Móvel**, com **68.320**. Juntos, esses setores concentram a maior parte das reclamações. O uso do código CNAE garante que a análise seja precisa e nos ajuda a direcionar recomendações estratégicas diretamente para os setores mais afetados.

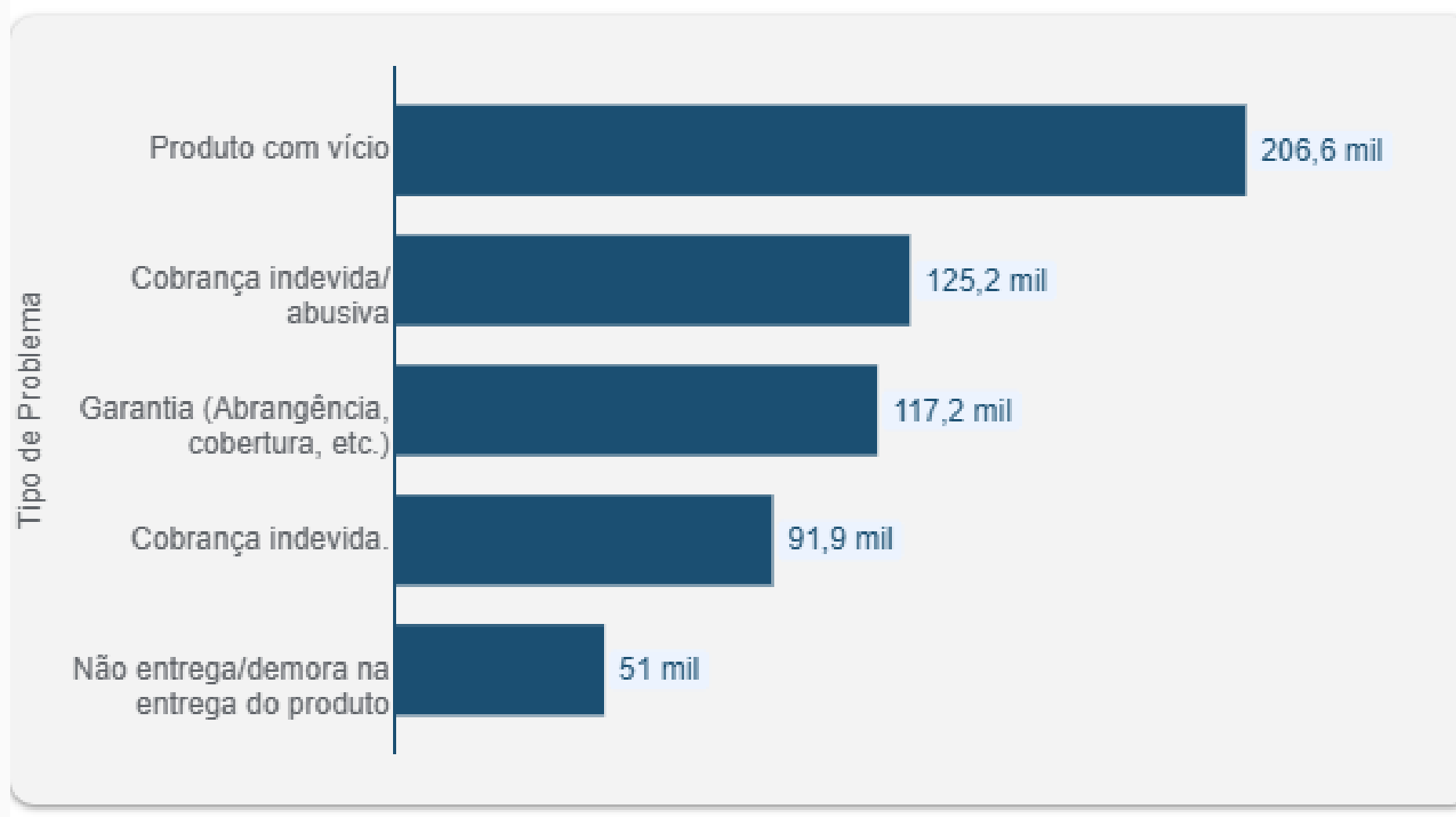
Problemas Mais Frequentes Por Setor (CNAE)



# Principais tipos de problema reportados

Os problemas mais comuns relatados pelos consumidores são produto com **vício (206.000 casos)**, **cobrança indevida/abusiva (125.000)**, **garantia (117.000)** e **cobrança indevida (91.000)**. Esses problemas refletem falhas básicas de entrega, qualidade e faturamento.

**“Produto com Vício” é a Principal Causa de Reclamação.**





# Tempo médio de Resposta

Em média, **uma reclamação leva 213 dias** para ser resolvida, ou seja, mais de **7 meses**. Casos simples são resolvidos rapidamente, mas processos jurídicos e regulatórios elevam a média, especialmente nos setores de bancos e financeiras.

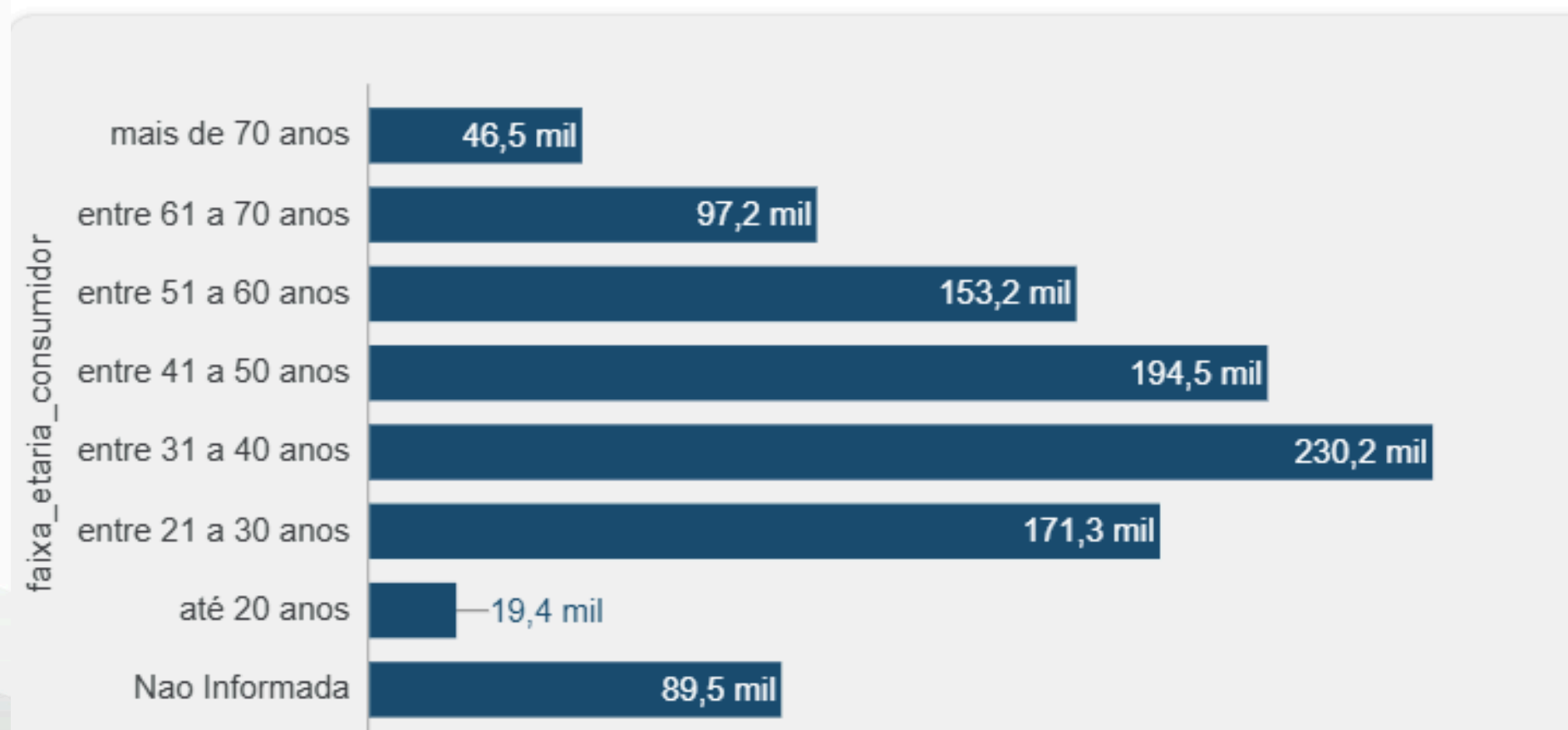
## Reclamação por faixa etária e gênero

Reclamantes por faixa etária:

- 31–40 anos: 230 mil
- 41–50 anos: 194 mil

**Observação:** Consumidores maduros, com maior poder aquisitivo, conscientes de seus direitos e ativos no mercado digital.

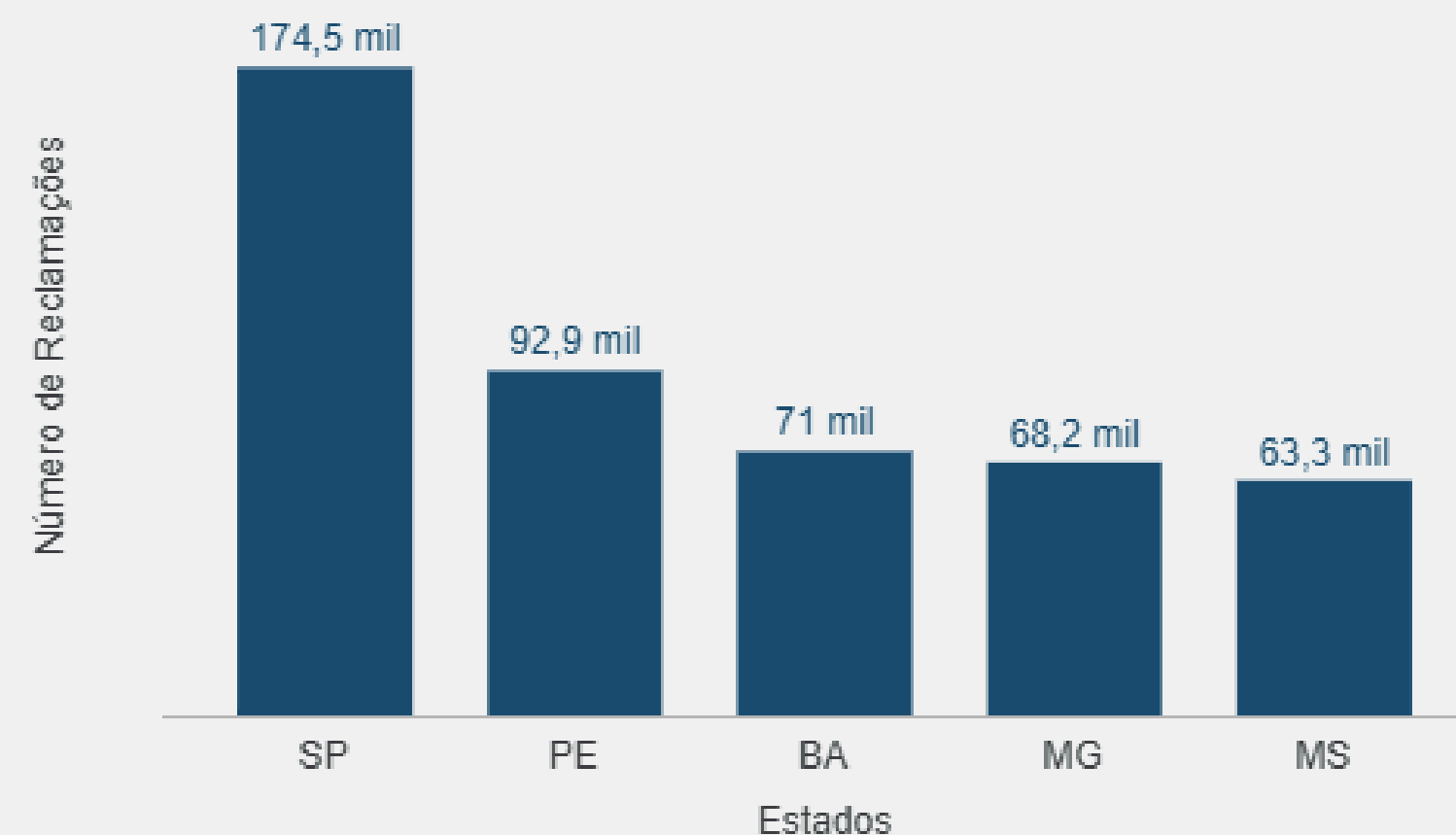
Reclamações por faixa etária



# Reclamações entre os estados

Ao analisar o gráfico de barras, observamos um pico de reclamações, com maior concentração em **São Paulo** e destaque também para **Pernambuco** e **Bahia**, evidenciando que a insatisfação está presente em todo o país.

**SP Lidera o Número de Reclamações entre os 5 Principais Estados**





# Ações recomendadas

Com base nos dados, sugerimos quatro principais frentes de ação:

- Soluções para as empresas: criação de times específicos para tratar reclamações, com triagem inteligente de acordo com a criticidade.
- Acompanhamento pós-resolução: monitoramento e indicadores de desempenho para garantir qualidade e evitar novas reclamações do mesmo cliente.
- Automação do atendimento: uso de IA e ChatBots para agilizar e padronizar o suporte em todos os tipos de reclamação.
- Simplificação de processos: redução de burocracias internas e automação de etapas repetitivas, como conferência de documentos e atualização de dados.



# Conclusão

- As reclamações dos consumidores revelam falhas, mas também grandes oportunidades de melhoria.
- Investir em agilidade, automação e acompanhamento eficiente é essencial para elevar a satisfação do cliente.
- Transformar feedbacks negativos em ações estratégicas fortalece a imagem da empresa e melhora os resultados.
- Através deste projeto mostramos que a ProtesteAQUI atua como mediador entre empresa e consumidor final, promovendo relações mais transparentes e soluções mais assertivas para o seu negócio.

**RECLAMAÇÃO NÃO É SÓ UM DESABAFO. É UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA.**



# Obrigado(a) pela atenção!

Daleti Catarina De Amorim

Denise Lima Pantoja

Izabela Pereira Giacomeli

Jeanne Caputo

Nicolas Marcolin Heberle

Rodrigo Donizeti da Silva