



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE
FACULDADE DE COMPUTAÇÃO E INFORMÁTICA
TECNOLOGIA EM CIÊNCIAS DE DADOS

PROJETO APLICADO II

PROFESSORES: FELIPE ALBINO DOS SANTOS

GRUPO:

EULLER NOGUEIRA – 10416092 – 10416092@mackenzista.com.br

São Paulo

2025

SUMÁRIO

1. GLOSSÁRIO
2. PREMISSAS DO PROJETO
 - 2.1. DEFINIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA
 - 2.2. ÁREA DE ATUAÇÃO
 - 2.3. APRESENTAÇÃO DOS DADOS UTILIZADOS
 - 2.3.1. INFORMAÇÕES DO DATASET
 - 2.3.2. METADADOS
3. OBJETIVOS E METAS
 - 3.1. OBJETIVO GERAL
 - 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
 - 3.3. METAS DO PROJETO
4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES
5. GITHUB

1. GLOSSÁRIO

Dataset - Conjunto estruturado de dados, frequentemente organizado em tabelas, que pode ser analisado para extrair informações ou insights. Utilizado em estatísticas, ciência de dados e aprendizado de máquina.

Metadados - Dados que descrevem e fornecem informações sobre outros dados, incluindo detalhes como origem, formato, data de criação e estrutura. Facilitam a organização, busca e entendimento dos dados.

2. PREMISSAS DO PROJETO

2.1 DEFINIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA

A organização escolhida para este projeto são os bancos e instituições financeiras que disponibilizam aplicativos móveis para seus clientes. As instituições presentes na base de dados são, Banco do Brasil, Banco Itaú, Banco Bradesco, Nubank e Caixa Econômica Federal. Essas instituições possuem um grande volume de feedbacks de usuários que utilizam os apps para realizar transações, acessar informações e resolver problemas relacionados aos serviços bancários.

2.2 ÁREA DE ATUAÇÃO

O projeto está inserido no setor financeiro e bancário, focando na análise de sentimentos e na classificação automática de comentários sobre os aplicativos dessas instituições. Esse tipo de análise é essencial para entender a experiência do usuário, identificar pontos de melhoria e aprimorar a qualidade dos serviços digitais oferecidos pelos bancos.

2.3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS UTILIZADOS

Os dados utilizados no projeto consistem em um conjunto de comentários de clientes sobre aplicativos de bancos, coletados de plataformas de avaliação. O dataset contém informações estruturadas, incluindo:

- Instituição: Nome do banco ao qual o comentário se refere.
- Comentário: Texto inserido pelo usuário sobre sua experiência com o app.
- Data: Data em que o comentário foi publicado.
- Classificação: Nota atribuída pelo usuário ao aplicativo.
- Elogio quanto ao app: Indica se há um elogio direcionado ao app.
- Reclamação quanto ao app: Indica se há uma reclamação relacionada ao app.
- Elogio à instituição: Indica se há um elogio à instituição financeira.
- Reclamação à instituição: Indica se há uma reclamação direcionada à instituição.

2.3.1 INFORMAÇÕES DO DATASET

Colunas: 9 colunas

Linhas: 8702 linhas

2.3.2 METADADOS

	ATRIBUTO	DESCRIÇÃO	TIPO	TAM
1	DATA	Data da publicação do comentário	DATETIME	-
2	INSTITUIÇÃO	Nome do banco ao qual o comentário se refere	STRING	10-50 caracteres
3	COMENTARIO	Texto do comentário feito pelo usuário	STRING	10-500 caracteres
4	CLASSIFICAÇÃO	Nota dada pelo usuário ao aplicativo (1 a 5)	INT	1 caractere
5	ELOGIO QUANTO AO APP	Indica se há um elogio ao aplicativo (SIM/NÃO)	STRING	3 caracteres
6	RECLAMAÇÃO QUANTO AO APP	Indica se há reclamação ao app (SIM/NÃO)	STRING	3 caracteres
7	ELOGIO QUANTO A INSTITUIÇÃO	Indica se há elogio à instituição (SIM/NÃO)	STRING	3 caracteres
8	RECLAMAÇÃO QUANTO A INSTITUIÇÃO	Indica se há reclamação à instituição (SIM/NÃO)	STRING	3 caracteres

Disponível em: <https://www.kaggle.com/datasets/jangelojr/satisfacao-apps-bancos/>

3. OBJETIVO E METAS

3.1 OBJETIVO GERAL

Criar um modelo de aprendizado de máquina que consiga identificar e classificar automaticamente os comentários dos usuários sobre aplicativos bancários, fornecendo insights mais detalhados sobre a experiência do cliente.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estruturar e preparar os dados para garantir uma análise eficiente dos comentários.
- Explorar diferentes técnicas de aprendizado de máquina para aprimorar a categorização dos comentários.
- Desenvolver um sistema que permita a análise contínua e refinamento dos resultados.
- Gerar um relatório estratégico que facilite a tomada de decisões das instituições financeiras.

3.3 METAS DO PROJETO

- Criar um modelo capaz de diferenciar os comentários em categorias mais específicas, oferecendo uma visão detalhada das percepções dos usuários.
- Explorar e comparar diferentes abordagens para garantir um modelo adaptável às necessidades.

4. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

	TAREFA	PRIORIDADE	STATUS	DATA DE INÍCIO	DATA DE CONCLUSÃO	PERCENTUAL CONCLUÍDO	RESPONSÁVEL
0	DEFINIR O GRUPO DE TRABALHO	Alta	Concluído	17/FEV	18/FEV	100	Euller
1	ESTABELECEER AS PREMISSAS DO PROJETO	Alta	Concluído	19/FEV	24/FEV	100	Euller
2	ELABORAR OBJETIVOS E METAS	Alta	Concluído	25/FEV	28/FEV	100	Euller
3	DEFINIR CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	Média	Concluído	01/MAR	02/MAR	100	Euller
4	DEFINIÇÃO DE QUAIS BIBLIOTECAS SERÃO USADAS	Alta	Pendente	03/MAR	07/MAR	0	Euller
5	IMPLANTAÇÃO DE UM REPOSITÓRIO NO GITHUB	Alta	Pendente	03/MAR	07/MAR	0	Euller
6	DEFINIÇÃO DA BASE DE DADOS E SUA ANÁLISE EXPLORATÓRIA	Alta	Pendente	03/MAR	15/MAR	0	Euller
7	TRATAMENTO DA BASE DE DADOS	Alta	Pendente	10/MAR	20/MAR	0	Euller
8	DEFINIR E DESCREVER AS BASES TEÓRICAS DOS MÉTODOS ANALÍTICOS	Média	Pendente	12/MAR	18/MAR	0	Euller
9	DEFINIR E DESCREVER COMO SERÁ CALCULADA A ACURÁCIA	Média	Pendente	15/MAR	20/MAR	0	Euller
10	CONSOLIDAR RESULTADOS DO MÉTODO ANALÍTICO	Alta	Pendente	31/MAR	10/ABR	0	Euller
11	APLICAR MEDIDAS DE ACURÁCIA	Alta	Pendente	10/ABR	15/ABR	0	Euller
12	DESCREVER RESULTADOS PRELIMINARES E MODELO DE NEGÓCIOS	Alta	Pendente	15/ABR	20/ABR	0	Euller
13	ESBOÇO DO STORYTELLING	Média	Pendente	20/ABR	25/ABR	0	Euller
14	RELATÓRIO TÉCNICO DO PROJETO	Alta	Pendente	28/ABR	10/MAI	0	Euller
15	APRESENTAÇÃO DO STORYTELLING	Alta	Pendente	28/ABR	15/MAI	0	Euller
16	DISPONIBILIZAÇÃO DO REPOSITÓRIO NO GITHUB	Média	Pendente	10/MAI	15/MAI	0	Euller
17	DISPONIBILIZAÇÃO DO VÍDEO COM A APRESENTAÇÃO NO YOUTUBE	Média	Pendente	15/MAI	20/MAI	0	Euller

5. GITHUB

Link para o repositório do projeto

<https://github.com/nog7/PROJETO-APLICADO-2>

