

Título do Trabalho:

Análise de Dados para Aumentar a Satisfação do Cliente e o Lucro do Olist

Membros do Grupo:

Tabatha Wiggers

Instituição:

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Curso:

Projeto Aplicado I

Data:

3/10/2025

Sumário

1. Capa	1
2. Sumário	2
3. Lista de Figuras	3
4. Lista de Tabelas	4
5. Introdução	5
6. Capítulo 1 - Contexto do Estudo	6
7. Capítulo 2 - Premissas do Projeto	7
8. Capítulo 3 - Objetivos e Metas	8
9. Capítulo 4 - Cronograma de Atividades	9
10. Capítulo 5 - Pensamento Computacional em Contextos Organizacionais	10
11. Capítulo 6 - Referências	11

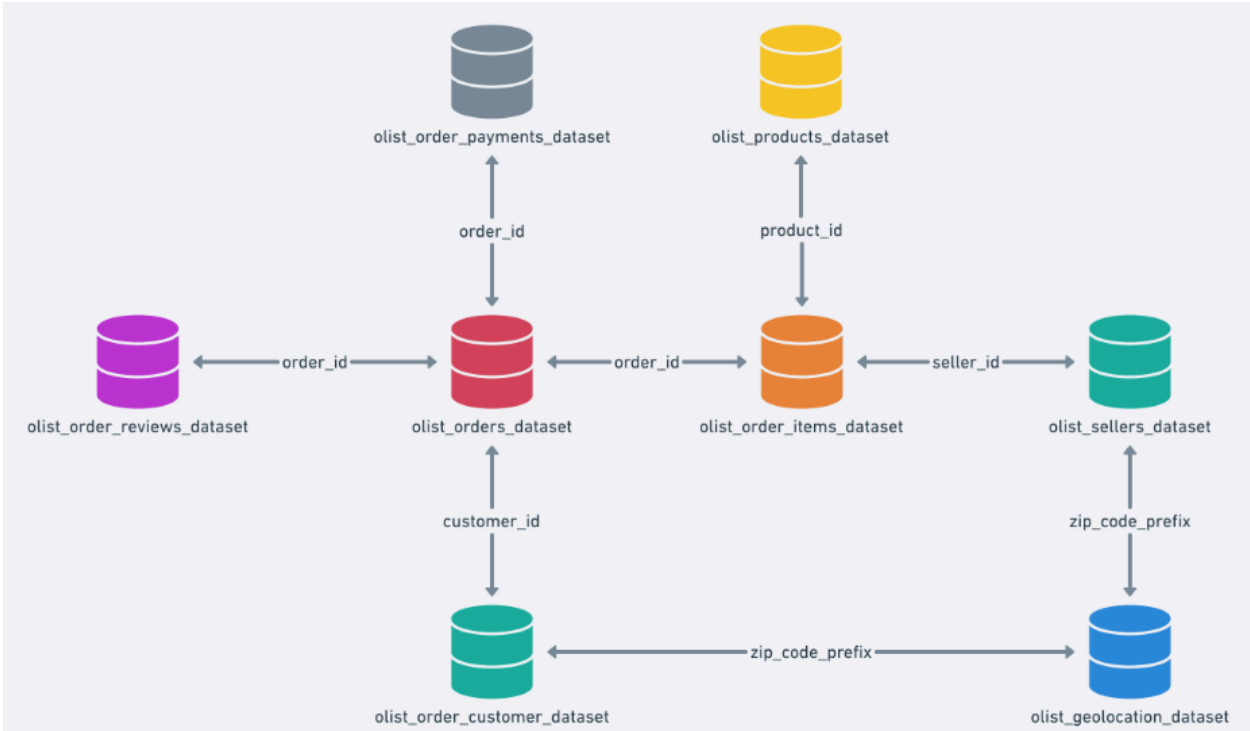
Lista de Figuras

- **Figura 1:** Organização do repositório 6
- **Figura 2:** Data Model 7

Figura 1

```
.
├── 01-Project-Setup
│   │   # toda a lógica e os dados, esse é meu módulo
│   ├── data-context-and-setup
│   │   ├── data          # fonte de dados (git ignored)
│   │   │   ├── csv
│   │   │   │   ├── olist_customers_dataset.csv
│   │   │   │   ├── olist_orders_dataset.csv
│   │   │   │   └── ... # todos os datasets, total 9
│   │   │   └── README.md    # documentação da database
│   │   └── olist          # lógica do processamento de dados
│   │       ├── data.py
│   │       ├── product.py
│   │       ├── seller.py
│   │       ├── utils.py
│   │       └── __init__.py  # turns the olist folder into a "package"
│   └── # notebooks & análises, dia a dia
│       ├── data-data-preparation
│       └── data-exploratory-analysis
└── 02-Statistical-Inference # para continuação do projeto no futuro
```

Figura 2



Lista de Tabelas

- **Tabela 1:** Custo de Avaliação de Reputação 9
- **Tabela 2:** Taxa de Comissão e Custos Fixos do Olist 9

Tabela 1

review_score	cost (BRL)
1	100
2	50
3	40
4	0
5	0

Tabela 2

Estimativa de potenciais aumentos

	lift	benefit
0	0.01	20000.0
1	0.02	40000.0
2	0.03	60000.0
3	0.04	80000.0

Introdução

Este projeto de análise de dados tem como objetivo fornecer recomendações para aumentar a satisfação do cliente e a margem de lucro da Olist, uma plataforma de e-commerce brasileira. O estudo foca em entender como fatores como o tempo de entrega, as avaliações dos produtos e o volume de vendas impactam os lucros e a experiência do cliente. Com base em um conjunto de dados de aproximadamente 100 mil pedidos feitos entre 2016 e 2018, será realizada uma análise detalhada para identificar quais variáveis são cruciais para atingir o objetivo proposto.

O Olist oferece uma plataforma que conecta pequenos vendedores a marketplaces importantes no Brasil, e a análise de dados visa otimizar tanto a experiência do cliente quanto a operação do marketplace para melhorar a rentabilidade. Este trabalho busca aplicar métodos de análise de dados para explorar como o aumento da satisfação do cliente pode impulsionar as vendas e o lucro, mantendo um volume de pedidos saudável.

Contexto do Estudo

Neste capítulo, discutimos o contexto do estudo e a situação do Olist, destacando as principais características da plataforma e seus processos internos. O Olist conecta comerciantes pequenos a grandes marketplaces e fornece uma série de serviços de logística e gerenciamento de estoque para os vendedores. Em troca, os vendedores pagam taxas fixas mensais e uma comissão sobre as vendas realizadas. O estudo busca responder à pergunta do CEO: **Como o Olist pode aumentar seu lucro?** A análise do conjunto de dados de cerca de 100 mil pedidos entre 2016 e 2018 ajudará a identificar as variáveis que impactam a satisfação do cliente e os lucros.

Premissas do Projeto

1. **Satisfação do cliente** está diretamente relacionada à avaliação do produto e ao tempo de entrega.
2. **Aumento da satisfação** levará ao aumento nas vendas e, portanto, ao lucro do Olist.
3. A análise dos **dados históricos** pode fornecer insights sobre como melhorar a experiência do cliente sem impactar negativamente o volume de vendas.
4. **Modelo de receita** baseado em taxas fixas e comissões pode ser otimizado para melhorar a margem de lucro.

Objetivos e Metas

O principal objetivo deste projeto é fornecer recomendações para o aumento da satisfação do cliente e da margem de lucro do Olist. Para isso, os seguintes objetivos e metas foram estabelecidos:

Objetivo principal: Analisar o conjunto de dados para fornecer recomendações sobre como aumentar a satisfação do cliente, melhorar a margem de lucro e manter um volume saudável de pedidos.

Metas específicas:

1. Identificar **fatores críticos** que afetam a satisfação do cliente, como tempo de entrega e avaliação do produto.
2. Analisar **tendências de vendas** e como elas se relacionam com a satisfação do cliente e o volume de pedidos.
3. Desenvolver um **modelo preditivo** para otimizar a satisfação do cliente e as vendas.
4. Apresentar **recomendações** baseadas nos dados para melhorar a experiência do usuário e aumentar o lucro.

Cronograma de Atividades

1. **Semana 1:**
 - Definição de premissas e objetivos do projeto.
 - Coleta e exploração inicial dos dados.
2. **Semana 2:**
 - Análise exploratória dos dados (EDA) e identificação de padrões relevantes.
 - Pré Processamento dos dados (limpeza e transformação).
 - Discussão com o professor sobre os primeiros achados.
3. **Semana 3:**
 - Desenvolvimento de modelos de previsão.
 - Identificação de insights e recomendações.
4. **Semana 4:**
 - Consolidação das análises e elaboração do relatório final.

- Apresentação do projeto e recomendações ao CEO.

Pensamento Computacional em Contextos Organizacionais

O pensamento computacional será aplicado ao projeto para explorar grandes volumes de dados e identificar padrões importantes. Ele ajudará a Olist a tomar decisões mais informadas, permitindo que a empresa resolva problemas como insatisfação de clientes e flutuação nas vendas. A análise de dados permitirá que a empresa implemente soluções baseadas em dados históricos, aumentando a eficiência dos fluxos de trabalho internos e melhorando a experiência do cliente.

Referências

1. **Kaggle**. Conjunto de dados do Olist disponível em:
kaggle.com/olistbr/brazilian-ecommerce
2. **Olist**. Informações corporativas e financeiras disponíveis em:
<https://olist.com/blog/pt/olist/casos-de-uso/o-que-e-olist/>
3. Github: <https://github.com/tatchiwiggers/projeto-aplicado-olist>