



# Técnico em Administração

## Introdução à Estatística

**PROFESSOR: FERNANDO GALVÃO**  
**CONTEÚDO: CIÊNCIA DOS DADOS**  
**DATA: 27.11.2018**



EDUCAÇÃO  
Secretaria de Estado  
da Educação / SEDUC



## Exemplo de Dados Estruturados

- Como criar portfólio (vídeo):  

- <https://www.youtube.com/watch?v=lXML-rnusk4>

S.V.E



# Por que os clientes abandonam o produto ou serviço?

1. Cliente sem fluxo de caixa pra manter a assinatura/mensalidade;  

2. Cliente não vê valor;  

3. Produto não se atualiza e perde qualidade com tempo;  

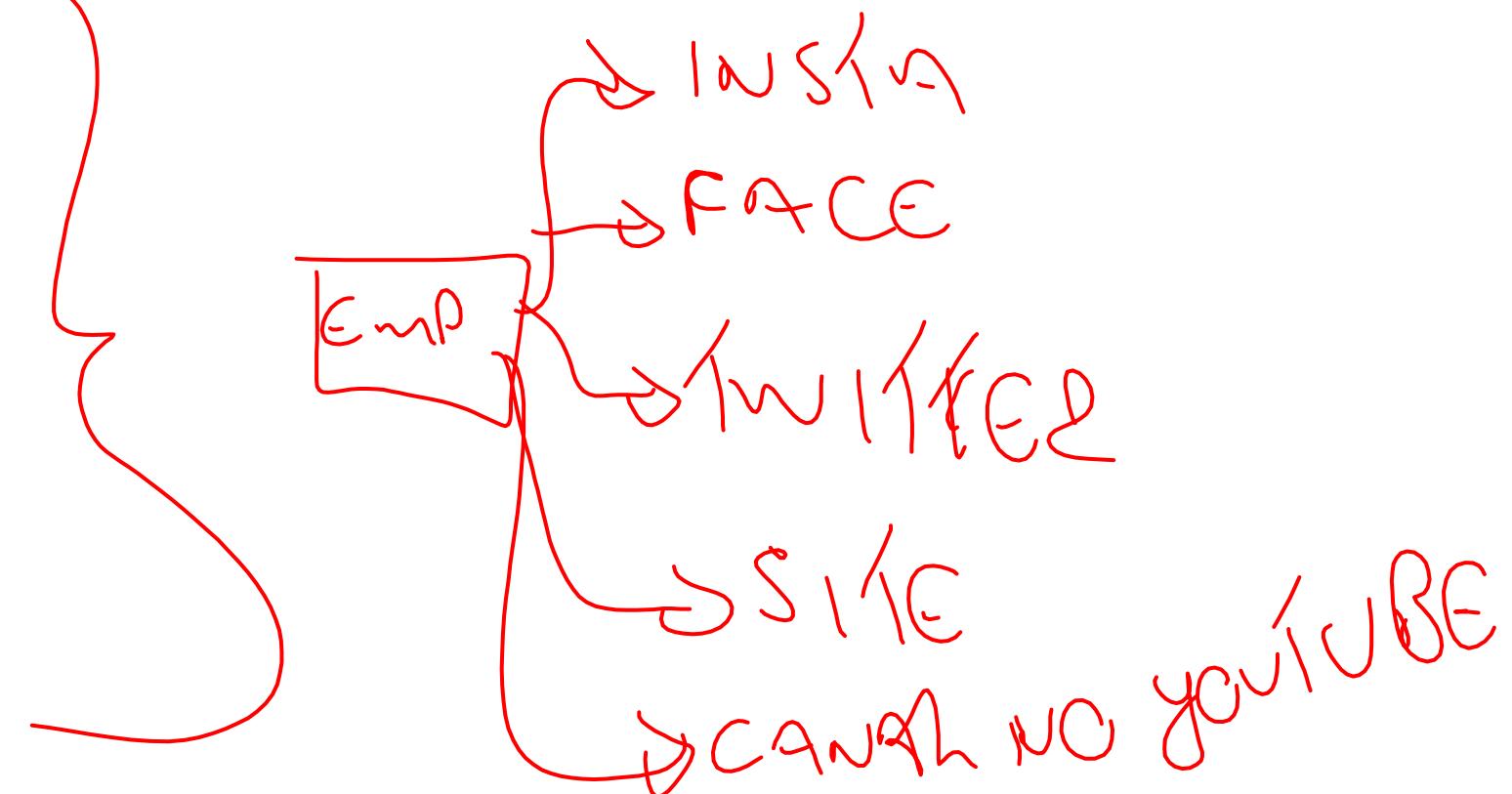
4. Produto bom mas **serviço ruim**;  


# Por que os clientes abandonam o produto ou serviço?



# Fontes de Dados:

- Mídias sociais;
- Sites de reclamação;
- Ouvidoria;



# Plano de Solução:

- 1. Criar boa primeira impressão;**
- 2. Alinhar expectativas;**
- 3. Personalizar serviços;**
- 4. Estreitar relação com clientes;**
- 5. Conhecimento sobre público-alvo;**
- 6. Direcionar ações de marketing através de multicanais;**
- 7. Programas de fidelidade;**

# Big Data:

1. **Volume** => volume de dados gerados externamente e internamente, indicadores de mercado, transações comerciais, redes sociais;
  2. **Velocidade** => hoje os dados fluem numa velocidade impressionante e precisam ser processados em tempo adequado;
  3. **Variedade** => dados têm diferentes formatos: numéricos, documentos (textos) físicos, digitais, vídeos, fotos, e-mails, áudios, relatórios, transações financeiras;
- Em resumo: capacidade de gerar, receber, armazenar, processar dados;

# Atividade Complementar

1. Formem times de trabalho;
2. Pesquisem (revistas, jornais, sites) pesquisas estatísticas e escolham uma para trabalhar;
3. Identifiquem qual a pergunta que a estatística escolhida quer responder;
4. Qual o público-alvo pesquisado e qual o resultado;