

# Pesquisa de satisfação dos clientes de uma companhia aérea



# Nossa equipe



**F. Evelyn Silva Oliveira**  
evelynsilvaa000@gmail.com



**Pablo de Sousa Martins**  
pablogosousa234@gmail.com



**Vanessa Monteiro Ladislau**  
Vanessa.mladislau@gmail.com

**01**

**Objetivos**

**02**

**Introdução**

**03**

**Perguntas**

# Planejamento



**04**

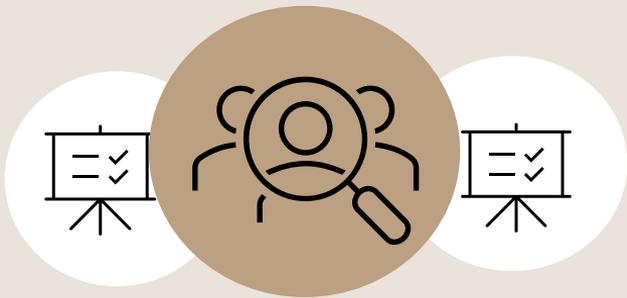
**Modificações da  
base**

**05**

**Hipóteses**

**06**

**Gráficos**



# Objetivos

- Identificar os maiores fatores que podem influenciar nos percentuais de satisfação e insatisfação se baseando pelos resultados obtidos com a análise feita por cada serviço ofertado pela companhia aérea, e por cada tipo de cliente.
- Apresentar os resultados dessas análises, a fim de indicar como sugestões de melhorias, ou de serviços que podem ser mais bem aproveitados por diversas companhias aéreas para aumentar o percentual de satisfação em futuras pesquisas.



# Introdução

O conjunto de dados fornece insights sobre os níveis de satisfação dos clientes em uma companhia aérea não divulgada. pretende-se identificar os principais fatores que influenciam a satisfação dos clientes e propor estratégias para melhorar a experiência dos passageiros das companhias aéreas em geral.

# Quais as perguntas de análise que se pretende responder com os dados?



Quais são os indicadores que mais influenciam na satisfação ou insatisfação?



Que tipo de cliente mais contribui para a insatisfação?



Qual faixa etária apresenta maior insatisfação?



Quais classes de voo apresentam maior índice de insatisfação?



Quais serviços ofertados têm o maior nível de insatisfação?

# O que foi necessário corrigir na base de dados para ela estar propícia para análise

<b>A base de dados continha um número elevado de linhas.</b>	Fizemos uma amostragem aleatória dos dados para comprimir a quantidade elevada de linhas, sem comprometer os resultados das análises
<b>A base de dados continha colunas semelhantes.</b>	Fizemos o empilhamento das colunas
<b>A base de dados mostrava perguntas com categorias semelhantes.</b>	Realizamos o agrupamento das perguntas, unindo-as em categorias, para assim facilitar e melhorar a análise

# Predições



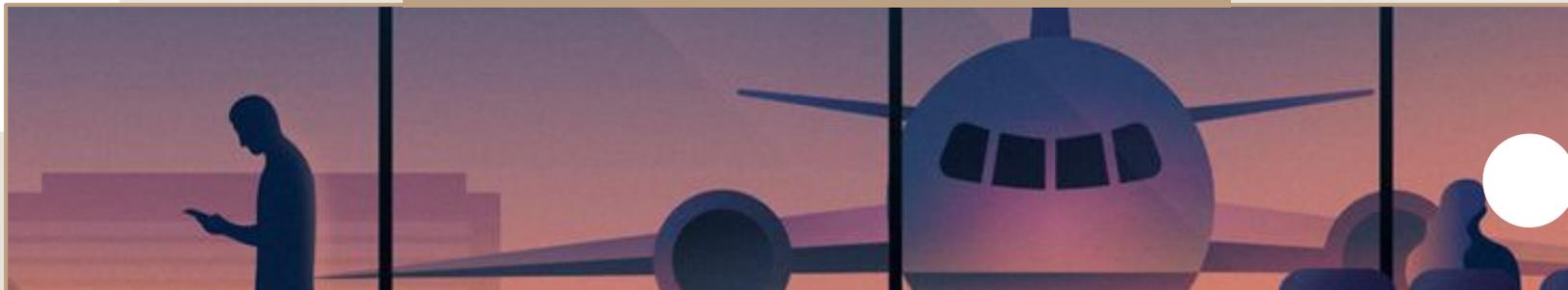
**Pontualidade do voo:** Os passageiros costumam dar importância à pontualidade, pois possíveis atrasos podem causar transtornos e insatisfações



**Qualidade do serviço:** Um serviço de alta qualidade, caracterizado por gentileza, eficiência e atenção às necessidades dos passageiros, é fortemente relacionado com os níveis mais altos de satisfação

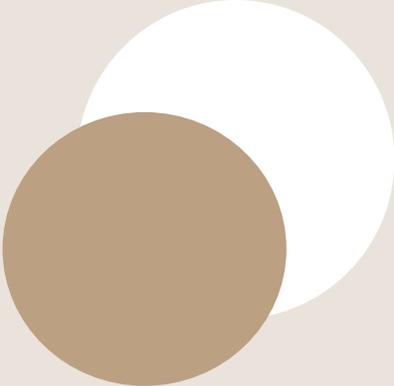


**Classe de viagem:** A classe de viagem deve ser um fator importante para os passageiros de classes superiores, normalmente pode apresentar uma satisfação maior, pois os serviços são melhores e os confortos oferecidos também.

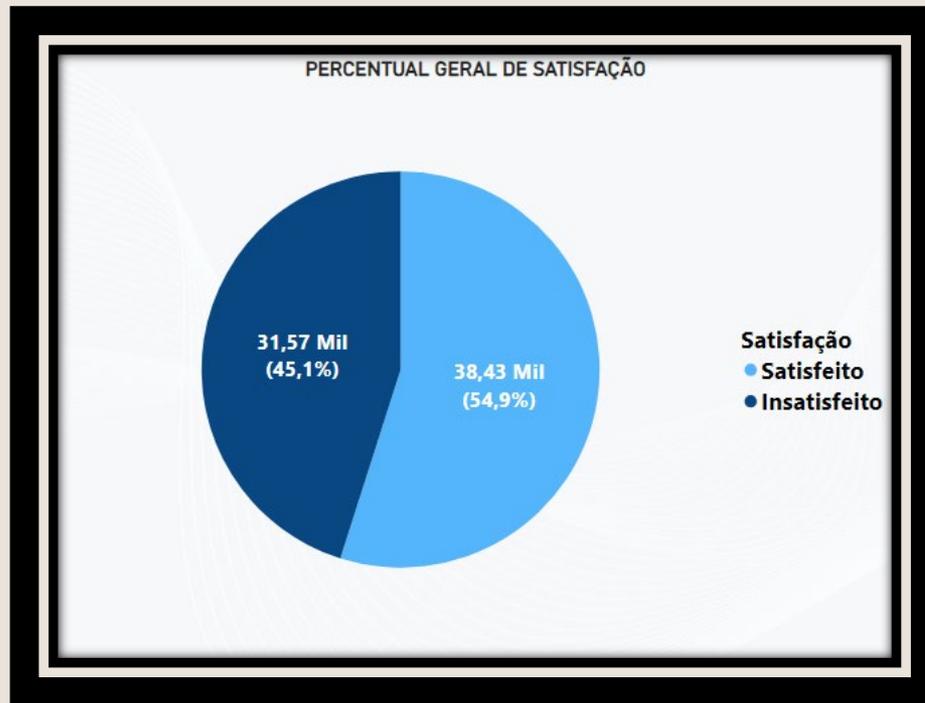




# Gráficos

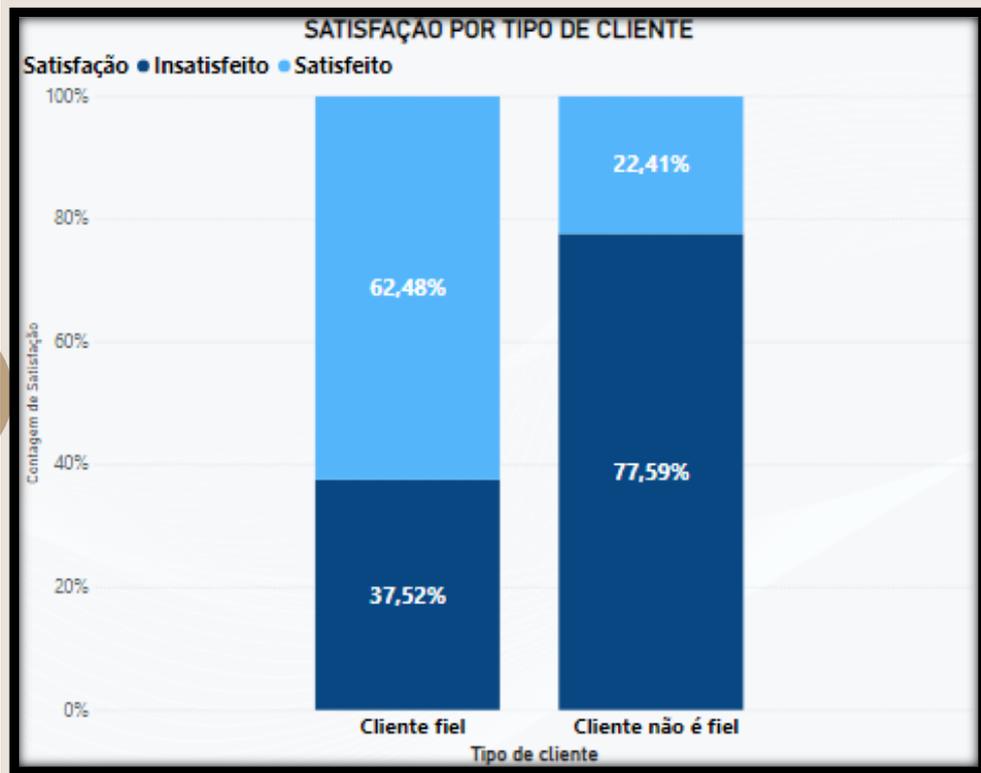


# Percentual geral de satisfação



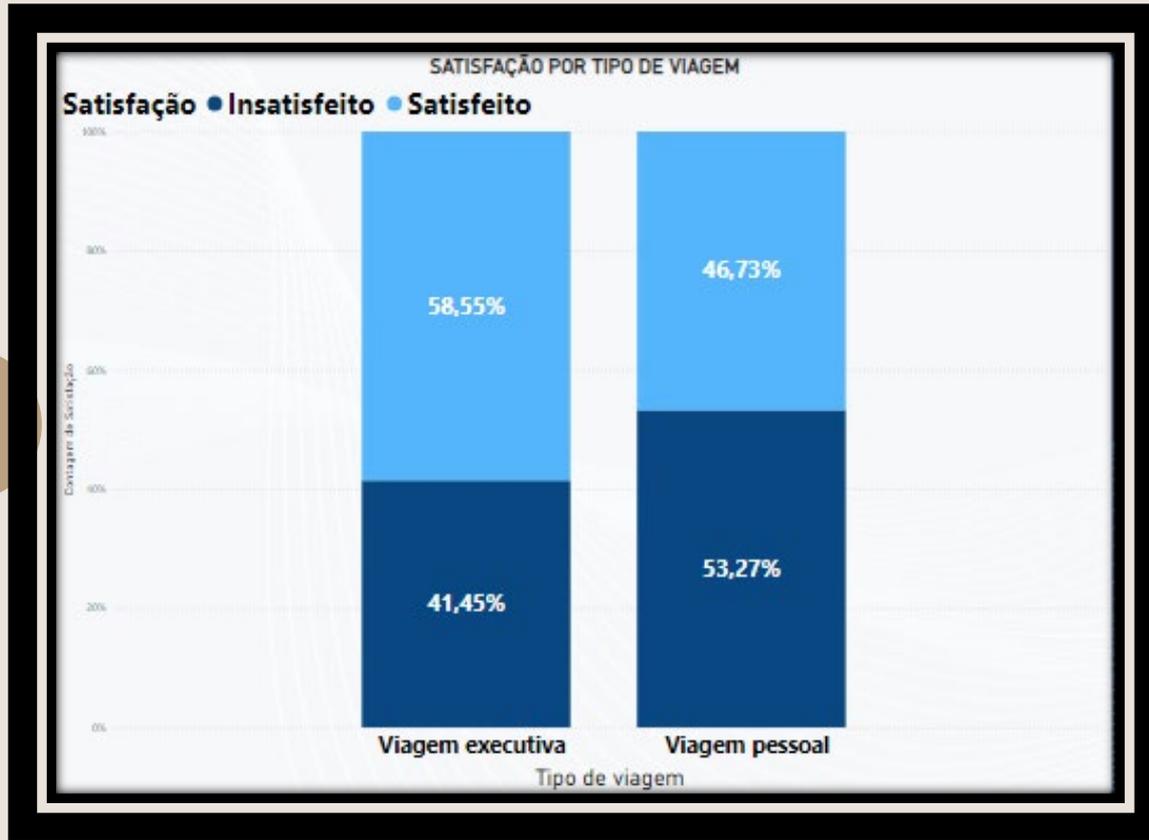
Ao analisar o gráfico podemos ver que de maneira geral, o percentual de satisfeitos se faz maior do que insatisfeitos, porém um pouco menos da metade do todo, ainda se apresentam como insatisfeitos pelos serviços ofertados pela companhia aérea

# Satisfação geral por tipo de cliente



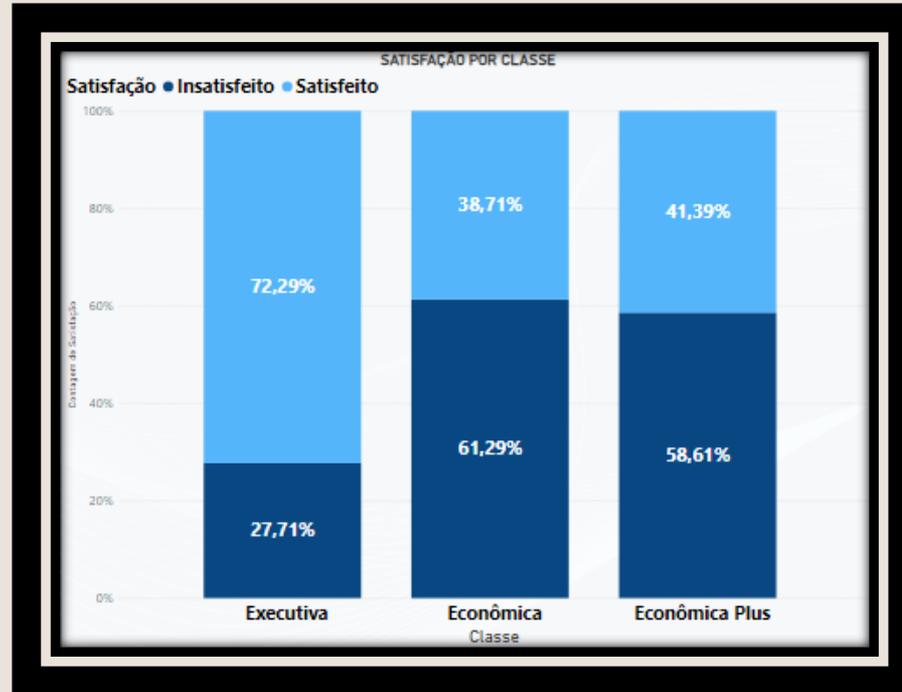
Ao analisar o gráfico podemos ver que o percentual de insatisfação dos clientes não fiéis é maior do que os clientes fiéis, o que nos leva a questionar a razão disso. Seria porque maior parte dos clientes fiéis se esquivam de criticar a companhia aérea devido a fidelidade?

# Satisfação geral por tipo de viagem



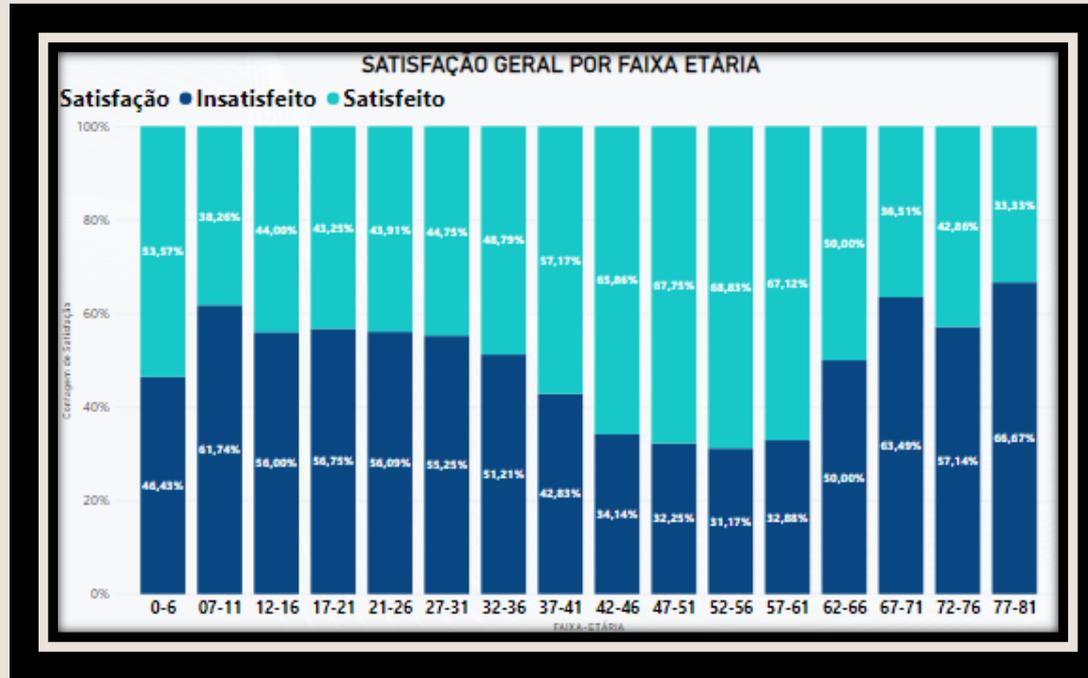
Ao analisar o gráfico pode-se notar que o maior percentual de insatisfação é de clientes que optam por viagem pessoal, o que nos leva a criar hipóteses para isso.

# Satisfação por classe



Os passageiros da classe econômica apresentaram maior percentual de insatisfação, mas qual seria o motivo exato para isso?

# Satisfação por faixa etária

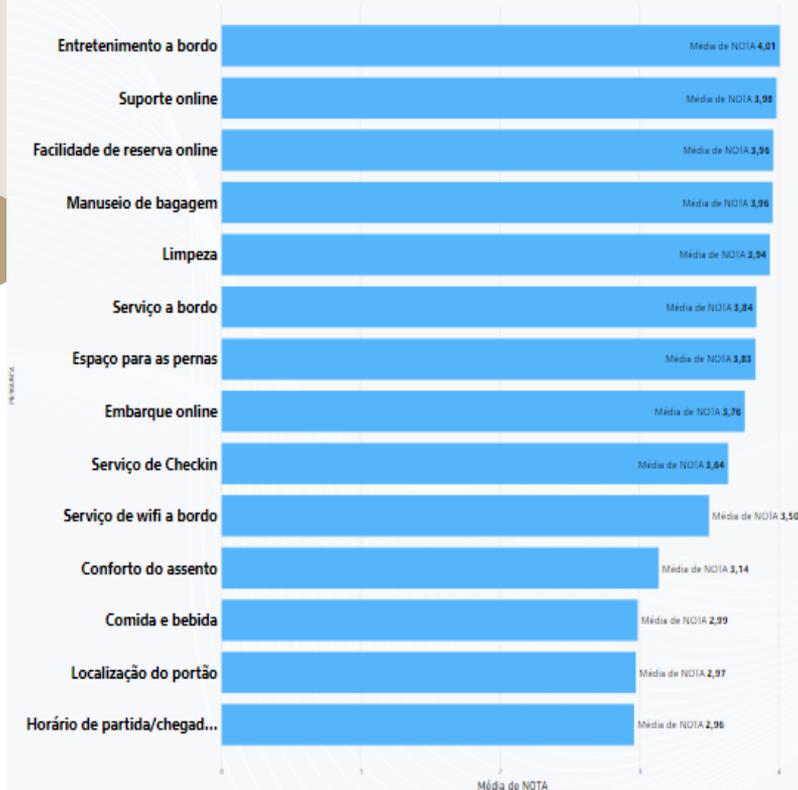


Ao analisar a satisfação por faixa etária, observamos que a faixa etária com o menor percentual de insatisfeitos é a de 52 a 56 anos, que também apresenta o maior percentual de satisfeitos, com a maioria dos dados de satisfação situados nessa faixa.

# Média de nota de satisfeito e insatisfeitos

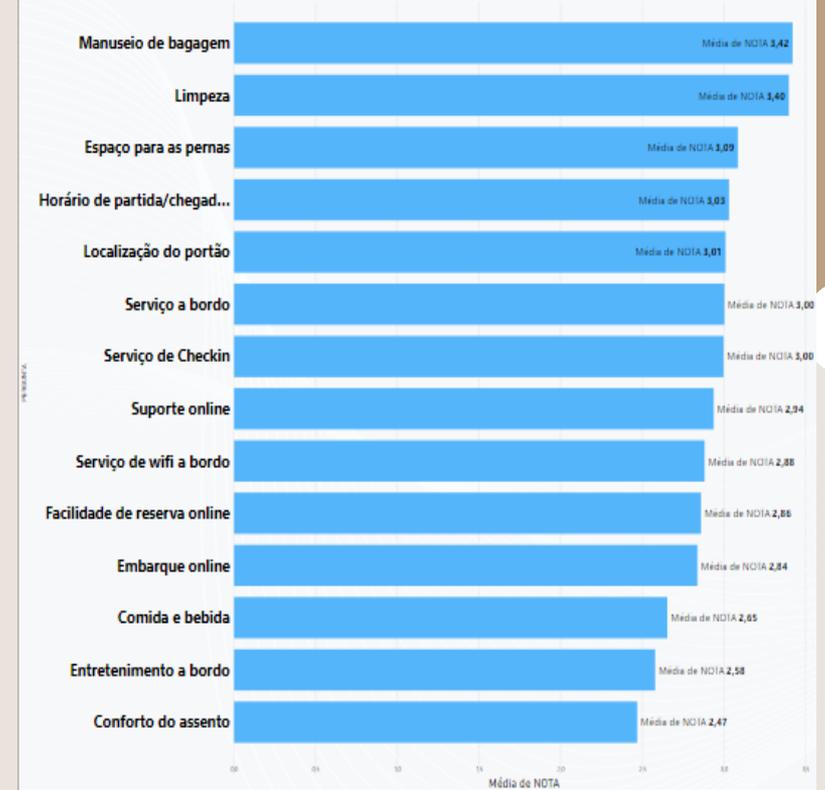
## Satisfeitos

MÉDIA DE NOTA POR SERVIÇO



## Insatisfeitos

MÉDIA DE NOTA POR SERVIÇO



# Recomendações

- Desenvolvimento de sistemas ou IA (inteligência artificial), que possam auxiliar na programação de vôos mais ajustados, tanto em quantidade de passageiros, como na previsão de eventuais atrasos ou ausência de serviços prestados.
- Oferecer oportunidades de avaliação ao vivo de cada serviço prestado durante o vôo, para identificar problemas que podem ser específicos por alguma razão.
- Questionário de sugestões de melhorias.
- Atualizar regularmente o catálogo de entretenimento, os cardápios de alimentação, e fazer frequentemente a manutenção de assentos, acessórios e ambientes de uso dos clientes dentro e fora do avião.

**Obrigado pela atenção!**