



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Python

Leonardo Nardi Hüffner

Mestre em Engenharia Química e Customer Data Analyst no Agibank

Agenda



- Objetivos
- Satisfação de Clientes
- Modelagem de Equações Estruturais
- Demonstração
- Referências

Objetivos



Introduzir conceitos de pesquisas de satisfação de clientes

Apresentar a implementação de Modelagem de Equações Estruturais para a comunidade Python

Pesquisa de Satisfação



As atividades empresariais existem com o objetivo de satisfazer os clientes

Crescimento da cultura de ter o cliente como centro do negócio (*Customer Centric Culture*)

Pesquisa de Satisfação



A pesquisa direciona a empresa na identificação dos seus pontos fortes e dos pontos fracos

Tomada de decisões para aumentar a satisfação dos clientes como o negócio

Pesquisa de Satisfação



Utilização da Escala Likert (nota de 1 a 5) para mensurar a satisfação

Exemplo de Pesquisa de Satisfação:

<https://forms.gle/vysVh9ruyDexgdFQ8>

!pip install semopy



Implementação de SEM em Python

Criada para incrementar o leque de ferramentas disponíveis em Python

Opção *open source* alternativa à implementação em R (lavaan)

Modelagem de Equação Estrutural



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Structural Equation Modeling (SEM) é quando se aplica *Path Analysis* utilizando variáveis latentes



Modelagem de Equação Estrutural



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Path Analysis é uma forma de regressão múltipla usada para avaliar modelos causais, examinando relações entre uma variável dependente e duas ou mais variáveis independentes

Variável latente é uma variável hipotética

Modelagem de Equação Estrutural



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Conjunto de técnicas estatísticas que permite estudar a relação entre todas as variáveis de um modelo

Série de equações lineares regridem as variáveis independentes na variável dependente, levando em consideração o impacto de outras variáveis

Modelagem de Equação Estrutural



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Utilizada para entender a relação (impacto) dos itens avaliados na satisfação geral

Alternativa multivariada às análises univariada e bivariada para abordar relações complexas

Confirmação de modelo

Demonstração



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Demonstração do código disponível em:

<https://github.com/leonardonh/tdcpoa2019>



Referências



<https://arxiv.org/pdf/1905.09376.pdf>

<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/133719/000986124.pdf?sequence=1>

<https://www.datacamp.com/community/tutorials/introduction-factor-analysis>

Contato



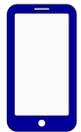
Linkedin: [linkedin.com/leonardonh](https://www.linkedin.com/leonardonh)



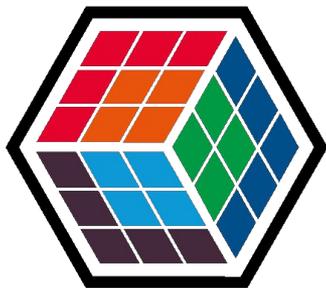
Github: github.com/leonardonh



E-mail: leohuffner@gmail.com



Celular: (51) 993126631



THE DEVELOPER'S CONFERENCE