

Análise comportamental dos indicadores relacionados com os perfis de usuários da plataforma Mettzer

Behavioral analysis of indicators related to the user profiles of the Mettzer platform

Joana Halta dos Santos

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Brasil.

E-mail: joana.halla12@gmail.com

Douglas Dyllon Jeronimo de Macedo

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Brasil.

E-mail: douglas.macedo@gmail.com

RESUMO

Esse trabalho aborda a importância do uso da análise de indicadores, como alternativa cabível de aplicações nas mais diversas áreas de negócio das empresas. Partindo do princípio que, empresas vinculadas ao setor de tecnologia, como a deste estudo, permeiam a construção de seu código de cultura organizacional e de seus serviços prestados dentre alguns fatores vinculados à orientação por dados. A perspectiva da análise de indicadores cresce como uma estratégia de conhecimento no panorama da empresa e também da colheita de cada ponto do negócio, favorecendo peças de maior impacto assertivo, em ações como: aumento da produtividade, redução de custo, otimização de processo, como também, a aplicação em métricas de produto e negócio. O presente trabalho compreende a elaboração da análise comportamental de indicadores relacionados aos perfis de usuários da plataforma Mettzer, que funciona, integrada com o módulo para universidades - como uma plataforma de busca de oportunidades (Editais de fomento) e em outra vertente, integrada com o módulo para estudantes - Editor de texto para formatação de trabalhos acadêmicos, conforme a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). O editor é o produto que contribui efetivamente com a pesquisa realizada neste trabalho, cujo objetivo é analisar

Como citar: Santos, J. H.; & Macedo, D. D. J. (2022). Análise comportamental dos indicadores relacionados com os perfis de usuários da plataforma Mettzer. *Advanced Notes in Information Science*, volume 2 (pp. 202-214). Tallinn, Estonia: ColNes Publishing. DOI: 10.47909/anis.978-9916-9760-3-6.102.

Copyright: © 2022, The author(s). This is an open access work distributed under the terms of the CC BY-NC 4.0 license which permits copying and redistributing the material in any medium or format, adapting, transforming and building upon the material as long as the license terms are followed.

os padrões de comportamento dos perfis dos usuários desse módulo, para possível aplicação em métricas de produto. A pesquisa de caráter exploratória e também descritiva de modo qualitativo, conta com uma abordagem quantitativa, utilizou a coleta de indicadores do banco de dados do editor de texto. Os resultados alcançados com as análises feitas, visam favorecer a empresa em melhorias de ações para a construção de um diferencial estratégico. Assim, foi possível obter um panorama das relações comportamentais de indicadores dos perfis de assinantes e usuários de teste, que, por sua vez, apresentaram informações úteis para a empresa e reafirmaram a tendência da análise de indicadores como uma boa fonte para tomada de decisões.

Palavras-chave: Análise de dados; Análise comportamental; Indicadores; Mettzer; Perfil de usuário

ABSTRACT

This work addresses the usage of indicator analysis as a suitable alternative for applications in companies' most diverse business areas. We assumed that companies linked to the technology sector, such as the one in this study, permeate the construction of their organizational culture code and services among some data orientation factors. The perspective of indicators' analysis grows as a knowledge strategy in the company context and harvests each part of the business. This perspective also favors pieces of more significant assertive impact in actions such as increased productivity, cost reduction, and process optimization, such as the application in product and business metrics. The present work comprises the elaboration of the behavioral analysis of indicators related to the user's profiles of the Mettzer platform. This platform works integrated with the module for universities - as an opportunity search platform (Promotion Notices) and in another aspect, combined with the module for students - Text editor for formatting academic works, according to the Brazilian Association of Technical Norms (ABNT). The editor is the product that effectively contributes to the research carried out in this work, whose objective is to analyze the behavior patterns of the users' profiles of this module for possible application in product metrics. This paper is an exploratory, descriptive and qualitative research of a quantitative approach, in which we collected indicators from the text editor database. Our results sought to favor the company in improving actions to build a strategic differential. We obtained an overview of the behavioral relationships of indicators from the subscriber's profiles and test users, which, in turn, presented helpful information for the company and reaffirmed the trend of analyzing indicators as a good source for decision-making.

Keywords: Data analysis; Behavioral analysis; Indicators; Mettzer; User profile

INTRODUÇÃO

COM A SOCIEDADE cada vez mais digital, entender o processo de elaboração de produtos ou serviços digitais tornou-se uma constante.

Para buscar um resultado final significativo aos usuários, as empresas aderiram a permanência de relatórios, sendo estes, frutos de análises de dados. Por trás da criação de um perfil de usuário ideal, empresas como a deste estudo de caso, a Mettzer Sistemas LTDA, visionam por meio da análise de indicadores uma percepção que atente para otimização dos serviços prestados.

A empresa surgiu com o objetivo de ajudar estudantes a formatar seus trabalhos acadêmicos, dentro das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), por intermédio de seu serviço oferecido. Desde 2016, quando a Mettzer deu seus primeiros passos, sua missão evoluiu, pois adquiriu conhecimento da realidade dos pesquisadores e das universidades brasileiras. Com isso, a empresa vem construindo produtos que possam impactar em toda cadeia de desenvolvimento de pesquisa, dentro ou fora do universo acadêmico.

A Mettzer é uma Startup empresa que se caracteriza como mencionada pelo autor Bicudo (2016), uma empresa com aspecto jovem que apresenta um modelo de negócio repetível e escalável, que permeia em um cenário de incertezas e soluções a serem desenvolvidas. Empresas deste segmento não se limitam apenas a negócios digitais, mas tendem a ter sua predominância na Internet. De fato, startup é um termo que está na moda e como descrito pelo Sebrae (2020): Empreender virou o sonho de muita gente, seja aqui no Brasil ou lá fora.

A Mettzer vem aumentando seu escopo de atuação no ramo da pesquisa, com foco em dois modelos de mercado que visam atender de forma concreta um pipeline de pesquisa. Entre seus módulos de produtos encontra-se: para as universidades - plataforma de busca de oportunidades (Editais de fomento) que está em processo de amplitude, visando favorecer a submissão de projetos e sua gestão. E também um módulo para os estudantes - Editor para formatar projetos nas normas vinculadas ABNT, que visa abranger também outras normas vinculadas ao desenvolvimento e padronização de trabalhos acadêmicos. Este produto é atualmente a principal fonte de rentabilidade da empresa, pois, o mesmo que inseriu-a no mercado.

Sendo que, a partir da necessidade real encontrada na empresa, surgiu a possibilidade de realização da análise comportamental dos indicadores relacionados aos perfis de usuários da base do banco de dados relacionados ao produto editor. Pensando nisso, o objetivo deste estudo vem para suprir de algum modo, algumas demandas de ações relacionadas aos departamentos da empresa. Visto que, análises vinculadas aos perfis de usuários, contribuem para entendimento de fatores ainda obscuros sobre o uso do serviço prestado.

OBJETIVOS

Objetivo geral: Analisar os padrões comportamentais de perfis dos usuários do editor Mettzer, visando a aplicação em métricas de produto.

Objetivos específicos:

- Identificar os indicadores válidos, relacionados aos perfis de usuários do editor;
- Avaliar as relações entre os indicadores validados dos perfis de usuários;
- Selecionar entre as relações as que apresentam informações úteis;
- Apresentar os resultados obtidos no trabalho final do estudo.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o desenvolvimento desta pesquisa, optou-se por realizar uma pesquisa exploratória, descritiva com uma abordagem qualitativa. Ao verificar os dados estruturados relacionados à base de usuários do editor, pode-se acrescentar que esta pesquisa se caracteriza também por uma abordagem quantitativa. Sendo que, buscou-se utilizar um método de resultados estatísticos, que forneça aprofundamentos subjetivos das análises dos dados. Os autores Cervo, Bervian e Silva (2007) destacam que a elaboração do processo metodológico utilizando a pesquisa exploratória, requer planejamento flexível, para possibilitar a consideração dos mais diversos aspectos de um problema ou de uma situação. Ainda ressaltam que a pesquisa exploratória advém a sua aplicação, quando há pouco conhecimento sobre o problema a ser estudado.

Tendo como foco principal nesse estudo a análise de dados, que em seu processo de identificação, em sua curadoria observou o estabelecido no artigo 5º da lei, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais, e que considera: “- dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento” (BRASIL, 2014). Sendo assim, o processo metodológico aplicado aos dados foi baseado em dados anonimizados que caracterizam o nível comportamental dos usuários ao utilizar o editor Mettzer.

Sobre o período da pesquisa e o levantamento de dados, algumas etapas foram executadas para compor a metodologia, sendo elas:

ETAPAS	ANO DE REALIZAÇÃO
Coleta dos indicadores relacionados ao período de 2015/2019	2019
Verificação de quais tabelas do banco seriam utilizadas	2019
Verificação dos dados disponibilizados, seu formato? quais são? dados úteis?	2019
Escolha das tabelas do banco de dados que integraria a análise	2019 e 2020
Seleção dos indicadores pertencentes às tabelas que compõem a pesquisa	2019 e 2020
Organização dos indicadores em formato de tabela, utilizando a ferramenta Excel.	2019 e 2021
Escolha da ferramenta de análise de dados Jupyter Notebook, para extração de correlações entre os indicadores selecionados	2019
Nova coleta de indicadores com o período de armazenamento ano 2020	2021
Definição da estruturação da análise dos indicadores selecionados	2021
Interpretação das correlações dos indicadores	2020 e 2021
Selecionar entre as correlações quais tende a entregar valor a empresa	2021
Apresentação dos resultados em gráficos	2021
Entrega da pesquisa em produto final - TCC	2021

Tabela 1. Procedimentos metodológicos - etapas. **Fonte:** A autora (2021).

A coleta de dados foi realizada por meio de consulta ao banco de dados vinculado ao editor de texto. Em seu processo primeiramente teve-se uma pré-análise de quais tabela do banco contém indicadores comportamentais. Sendo selecionadas as tabelas: Usuário, Assinatura, Curso, Universidade e Projeto. Para a coleta e análises dos dados optou-se pela ferramenta o notebook Jupyter. O mesmo é um software de código aberto que permite aplicações em linguagem de programação. Neste estudo optou-se pela linguagem de programação Python.

Com a coleta de dados foi possível obter uma amostra composta por 10 (dez) dados compreendidos a tabela de usuários, 13 (treze) dados para com as assinaturas, 04 (quadro) para com os cursos, 07 (sete) para com as universidades e 10 (dez) dados direcionados a tabela de projetos. Com isto foi possível obter uma amostra superior de aproximadamente 1700000 indicadores vinculados aos 44 dados selecionados. Visto que cada dado possui seu indicador específico, e ainda muitos com registro de modo nulo. Tendo que, logo após a coleta dos dados, os mesmos foram organizados em formato CSV na ferramenta Excel, que possibilitou a visualização dos indicadores, e a criação da apresentação dos resultados finais das análises de correlações dos perfis.

RESULTADOS

Este trabalho buscou validar os indicadores úteis relacionados ao produto da empresa Mettzer, o editor de texto. Assim, os resultados para melhor identificação de insights passaram por um recorte mediante usuários assinantes e de testes. Visto que, a plataforma da Mettzer permite que o usuário cadastrado possa realizar o teste do produto por um período de até 07 (sete) dias. Sendo assim, algumas correlações foram realizadas e apresentadas a seguir:

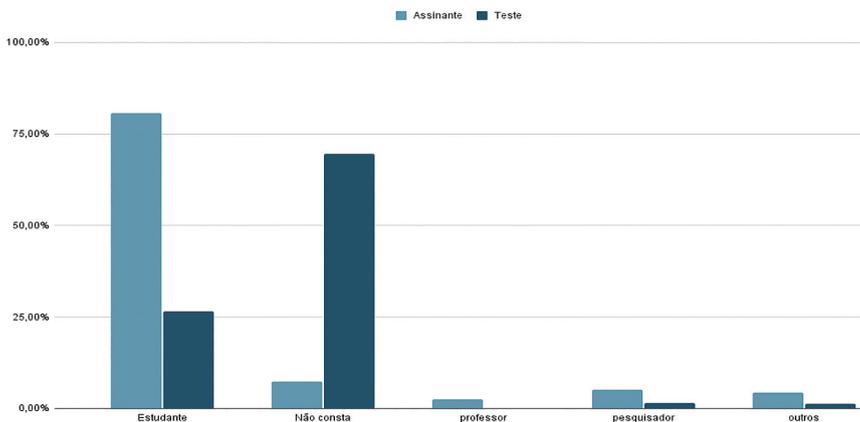


Gráfico 1. Perfis dos usuários assinantes e teste.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

No gráfico 1 o comportamento diante aos perfis, fica nítido que o público que a plataforma atinge são os estudantes. Ainda que a empresa busque em seu método de trabalho conseguir atingir outras parcelas de perfis do universo acadêmico, os estudantes são predominantes.

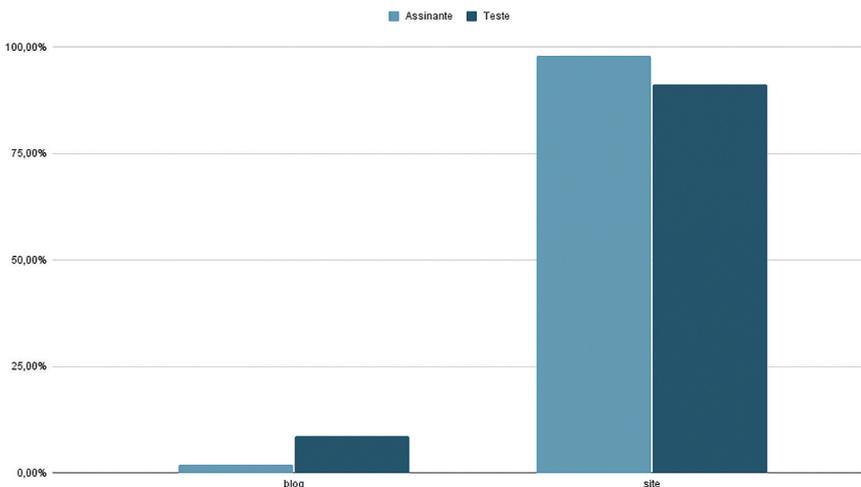


Gráfico 2. Origem dos usuários assinantes e teste.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Com a segunda correlação de dados apresentada no gráfico 2 tendo direcionamento a origem dos usuários obteve a disparada percepção de que o site da empresa consegue converter mais usuários que a sua página de blog. E o apontamento deste dado relata que o site converte e especificamente converte para assinantes, visto que usuários que testam tem predominância também no site.

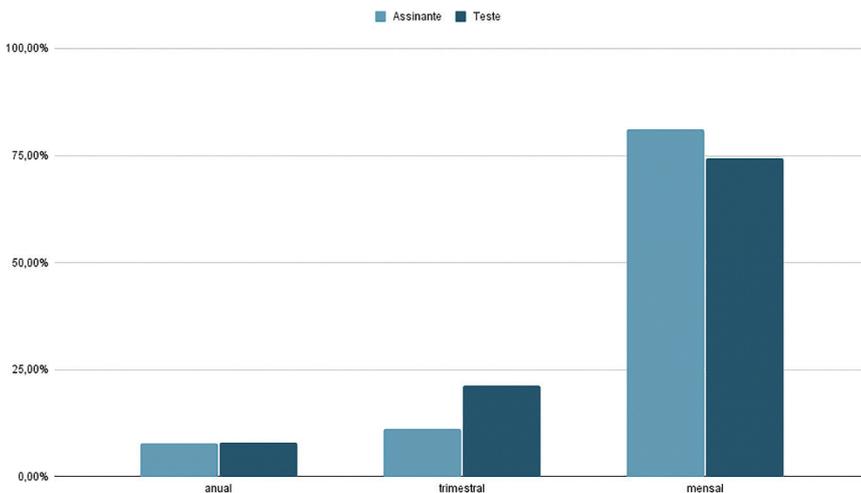


Gráfico 3. Planos escolhidos pelos usuários assinantes e teste.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Quanto aos planos oferecidos destacado no gráfico 3 se identificou o maior número de usuários que selecionam o plano mensal como alternativa viável para uso do editor durante a assinatura e no teste.

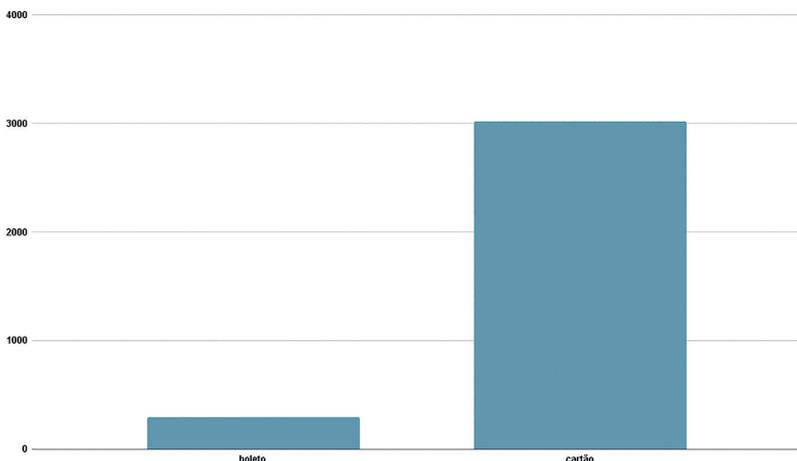


Gráfico 4. Tipo de pagamento dos usuários assinantes.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

A empresa Metzzer disponibiliza para seus usuários dois tipos de pagamento sendo estes os apresentados no gráfico 4. Sendo assim, o resultado apresenta que entre os usuários que optaram por usar o editor a realização de pagamento predominante é por cartão. Assim, é atrativo a empresa optar por ações vinculadas a forma de pagamento.

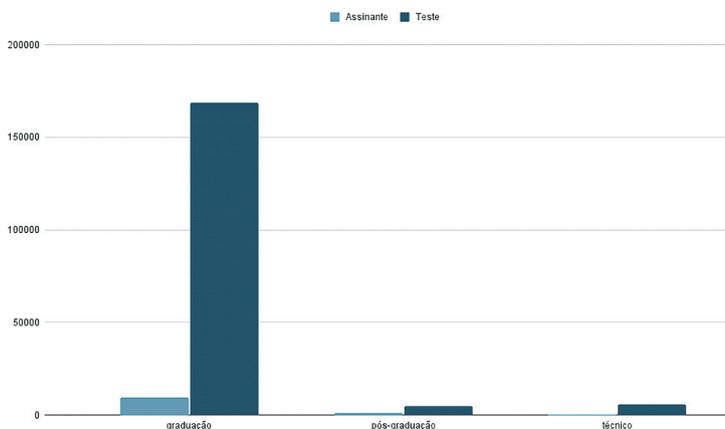


Gráfico 5. Tipos de cursos dos usuários assinantes e teste.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Neste momento o resultado dos tipos de cursos apresentado no gráfico 5 efetivou o curso de graduação com significativo público entre os usuários assinantes e de teste, nesta faixa de curso que predomina o maior número de usuários.

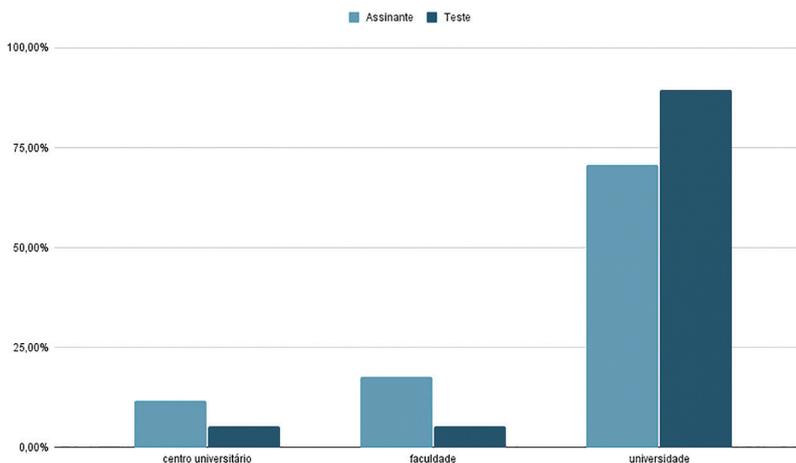


Gráfico 6. Organizações acadêmicas mencionadas por usuários assinantes e teste. **Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Neste momento analisado o gráfico 6 o resultado principal encontrado foi da organização acadêmica classificada como universidade, sendo maior que 75% entre os recortes de usuários.

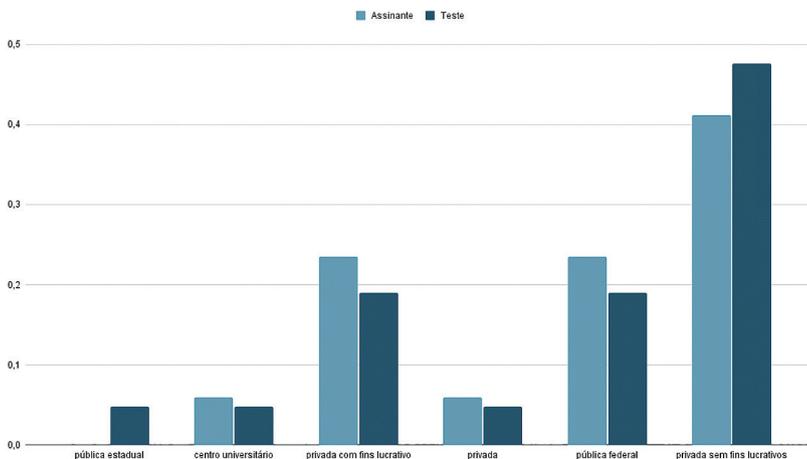


Gráfico 7. Categorias das principais universidades mencionadas por usuários assinantes e teste. **Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Neste resultado observado no gráfico 7 constam as categorias das principais universidades mencionadas nos projetos criados pelos usuários. A predominância dos assinantes e de teste é oriundo de universidades privadas sem fins lucrativos. Um ponto apresentado nesse resultado foi o baixo vínculo com universidades de categoria privada e de centro universitário.

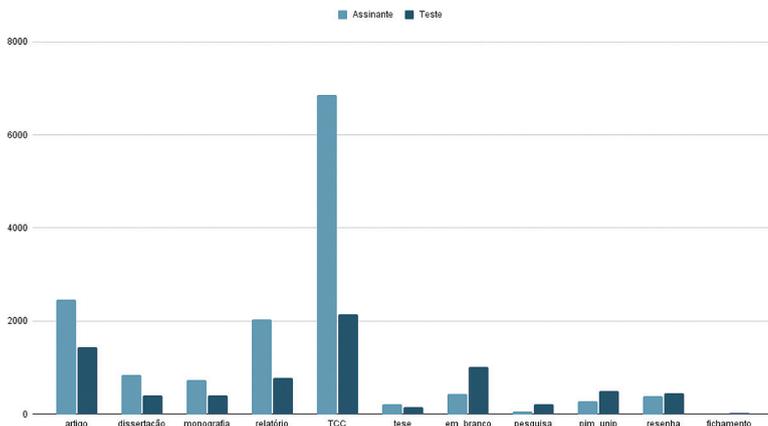


Gráfico 8. Tipos de projetos criados por usuários assinantes e teste.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2021.

Notório analisando o gráfico 8 que o editor da Mettzer atende os usuários que precisam escrever e formatar seu TCC. O modelo de TCC é o que possui mais unidades criadas no editor pelos usuários assinantes e de teste, seguindo em segundo lugar o modelo de artigo.

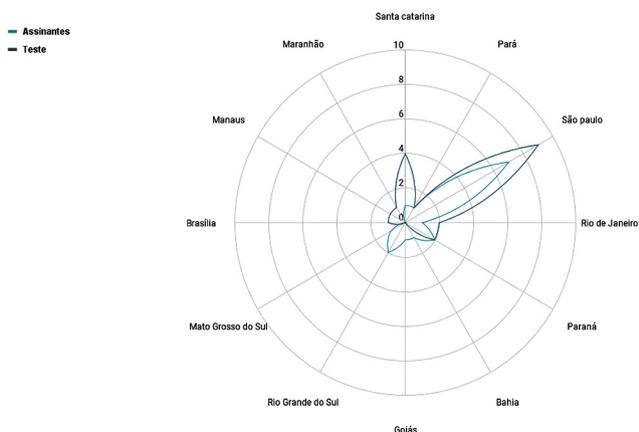


Gráfico 9. Estados das principais universidades mencionadas pelos usuários assinantes e teste. **Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

O resultado apresentado no gráfico 9 referente aos estados de origem das universidades aponta o estado de São Paulo como o principal entre os usuários. Nesse resultado é interessante pois cria um leque de possibilidades para a empresa, direcionando para uma prévia de alcance da Mettzer.

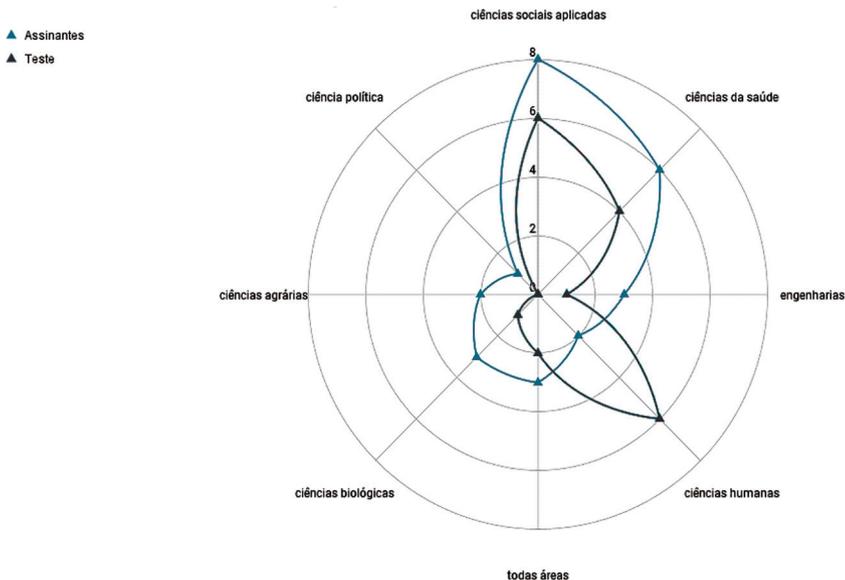


Gráfico 10. Áreas do conhecimento dos principais cursos mencionados por usuários assinantes e teste. **Fonte:** Dados da Pesquisa, 2021.

Foi possível verificar a partir do gráfico 10 os principais cursos mencionados nos projetos criados por usuários assinantes e de teste. Assim, constatou-se que área do conhecimento de ciências sociais aplicadas que tem maior número de projetos criados, em sequência a área da saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo geral analisar os padrões comportamentais de perfis dos usuários do editor o mettzer, visando a aplicação em métricas de produto. Partindo para os objetivos específicos visionados inicialmente é satisfatório o alcance dos resultados apresentados. Pois se concretizou a identificação dos indicadores válidos relacionados aos perfis de usuários, posteriormente foi possível avaliar as relações entre os indicadores validados alcançando a seleção entre as relações que

apresentam informações úteis. Por fim, o alcance com a apresentação final dos resultados obtidos das análises neste trabalho.

Em uma análise geral dos resultados, ao mencionar o perfil principal dos usuários tanto assinantes como de teste a predominância é de estudante, desconsiderando a classificação “não consta” que infelizmente no recorte de usuários de teste obteve maior número. Esse aspecto relata que o editor atende a abrangência de entrega de valor para estudantes em sua maior parcela. Para a análise de resultados direcionado para os planos, o resultado entregou o plano mensal como o de principal aderência de venda, e também como fator para usuários de teste. Essa informação revela que os conjuntos de usuários identificam este plano o suficiente em relação ao tempo para a completude de entrega de seu projeto.

Ainda para a análise dos tipos de projetos criados pelos usuários sendo o ponto de partida a chegar no Mettzer. Neste aspecto o modelo de TCC teve a melhor menção tanto de criação por parte dos assinantes como os de teste. Este modelo vem de encontro com o curso de graduação que teve maior número de usuários entre os recortes realizados. Esses dois pontos revelam que o serviço oferecido pelo editor está em maior número direcionado para entrega de valor para usuários que estão na reta final de conclusão de cursos de graduação.

Por fim, após pontuar os aspectos relacionados permanece a certeza que mesmo com muito esforço ainda existem lacunas a serem concluídas em estudos futuros, pois o tema abrange variadas possibilidades de pesquisa relacionadas ao mesmo. Contudo o estudo sobre o assunto não somente possibilitou o entendimento breve sobre o tema relacionado ao comportamento dos usuários junto ao uso de serviço online, como também despertou o interesse para os campos de atuação de análises de dados. Ainda, a pesquisa permitiu observar a relevância da análise direcionada a indicadores comportamentais dos usuários como fonte de informações estratégicas para as empresas que buscam excelência na experiência de seus serviços prestados. 

REFERÊNCIAS

- BICUDO, L. (2016). O que é uma startup? *Startse*. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/startups/afinal-o-que-e-uma-startup>
- BRASIL. Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018. *Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965*. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 2018, 23 de abril de 2014. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; & SILVA, R. (2007). *Metodologia científica* (6 ed). São Paulo: Pearson Prentice.

SEBRAE. *O que é uma startup e o que ela faz?* SEBRAE. 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pi/artigos/voce-sabe-o-que-e-uma-startup-e-o-que-ela-faz,e15ca719a0ea1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

