|  |  |
| --- | --- |
|  | Escola Politécnica da Universidade de São PauloDepartamento de Engenharia de ProduçãoPRO 3415 – Princípios de Gestão da Produção e Logística Profa. Marly Monteiro de Carvalho |

### ESTUDO DE CASO 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GRUPO | | |
| Alunos | **NOME** | **NÚMERO USP** |
| **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **4\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Dados Etcetera Ltda.**

***Dados Etcetera Ltda*** é uma empresa do setor de atendimento a cliente, cujo principal cliente é uma empresa de cartão de crédito: a ***Money S.A***., do mesmo grupo. Este serviço demanda muita interação entre as duas empresas, o sistema de informação das duas empresas é interligado.

A ***Dados Etcetera Ltda*** é uma empresa nova, atuando neste setor há 3 anos, mas já tem reputação de utilizar tecnologia de ponta e primar pela qualidade no atendimento. A empresa ***Money S.A***. possui aproximadamente 30% de *market share* no seu nicho de atuação, o que a coloca em segundo lugar no mercado.

Apesar deste cenário, recentemente estas empresas vêm recebendo muitas reclamações. A ***Dados Etcetera Ltda*** argumenta que os problemas de reclamação têm origem na ***Money S.A***. Uma vez que seu papel é encaminhar as demandas dos clientes às áreas responsáveis e fazer o *follow-up*. Já a ***Money S.A*** argumenta que os clientes reclamam muito da espera pelo atendimento telefônico e das informações imprecisas que recebem dos atendentes.

Para resolver o impasse, a ***Money S.A*** selecionou um grupo de especialista da qualidade de diferentes áreas da empresa para avaliar o problema, e emitir um aparecer, além de propor ações de melhoria.

O grupo iniciou o trabalho buscando nos registros do sistema de informações os dados de reclamações nos últimos quatro meses. Os dados estão na planilha dados1.mtb.

Quais são as variáveis respostas (y, dependente), quais são as variáveis de entrada (x, independente)? Qual(is) gráfico(s) pode(m) ser feito(s) com esses dados (utilize o mapa de análise estatística para justificar a resposta)? Quais as conclusões que o grupo tira desta primeira análise?

Para as principais reclamações o grupo achou informações extras nos dados disponíveis nos arquivos dados2.mtb e dados3.mtb.

Quais são as variáveis respostas (y, dependente), quais são as variáveis de entrada (x, independente)? Qual(is) gráfico(s) pode(m) ser feito(s) com esses dados (utilize o mapa de análise estatística para justificar a resposta)? Quais as conclusões que o grupo tira desta primeira análise?

Com base na análise conduzida como o grupo montará seu relatório. Lembre-se que o grupo está gerenciando uma situação de conflito.