**SEP 700 MASP**

**Observação de dados – Caso em serviço**

Uma empresa de e-commerce de produtos esportivos monitora problemas relacionados à atendimento de clientes. Um dos problemas é de entrega de pedido incorreto (diferente do pedido). O cliente precisa devolver o produto e aguardar o recebimento do produto correto. Isso gera insatisfação e custos de retrabalho. Ou até mesmo perda da venda, quando o cliente pede o reembolso. A tabela na próxima página apresenta os dados de pedidos incorretos no período de setembro/2022 até julho de 2023.

**Atividade:**

Que técnicas podem ser usadas para melhor visualizar e/ou quantificar esse problema? Aplique as técnicas consideradas apropriadas e comente sobre o que se pode concluir sobre as diferentes formas de caracterização do problema.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mês | Total da entregas |  | Entrega total e incorreta (diferente do pedido) | | | | | | | | | Total entregas incorretas |
| Grande São Paulo | | Interior de SP | | Minas Gerais | | Rio de Janeiro | | Outros estados | |
| Total | Incorretas | Total | Incorretas | Total | Incorretas | Total | Incorretas | Total | Incorretas |  |
| setembro | 26320 | 5264 | 39 | 5790 | 32 | 6316 | 45 | 3948 | 22 | 5002 | 34 | 172 |
| outubro | 27550 | 5234 | 39 | 5510 | 32 | 7438 | 42 | 4683 | 22 | 4685 | 37 | 172 |
| novembro | 32112 | 6743 | 43 | 8028 | 22 | 6422 | 49 | 3211 | 15 | 7708 | 29 | 158 |
| dezembro | 41220 | 8244 | 28 | 4946 | 27 | 7831 | 40 | 8244 | 28 | 11955 | 18 | 141 |
| janeiro | 28550 | 4853 | 31 | 6281 | 22 | 5710 | 44 | 5139 | 17 | 6567 | 42 | 156 |
| fevereiro | 22360 | 5142 | 43 | 4472 | 21 | 4919 | 52 | 2236 | 29 | 5591 | 28 | 173 |
| março | 26330 | 3949 | 44 | 4739 | 32 | 6319 | 48 | 5002 | 30 | 6321 | 18 | 172 |
| abril | 27102 | 2710 | 35 | 5691 | 32 | 6504 | 49 | 4065 | 31 | 8132 | 10 | 157 |
| maio | 35230 | 7046 | 31 | 6693 | 33 | 8807 | 50 | 7046 | 34 | 5638 | 28 | 176 |
| junho | 30006 | 6001 | 42 | 4500 | 33 | 4200 | 52 | 4500 | 32 | 10805 | 44 | 203 |
| julho | 29885 | 5678 | 37 | 3586 | 30 | 5977 | 49 | 4781 | 22 | 9863 | 47 | 185 |