

Atividade Principal - MAT7_24PES05

Uma empresa de planos de saúde fez uma pesquisa de satisfação com alguns de seus clientes e organizou as informações em uma tabela:

Como está seu grau de satisfação com relação ao seu plano de saúde?

	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Plano A	18	206	176
Plano B	18	163	169
Plano C	21	164	65

Na meta de qualidade estabelecida por essa empresa, o nível estimado de insatisfação do cliente com seu plano deve ser inferior a 5%. Você é diretor dessa empresa e deve apresentar um relatório contendo:

- Uma estimativa, para cada plano, da probabilidade de um cliente, participante da pesquisa, estar insatisfeito.
- Em qual dos três planos você iniciaria um trabalho de melhoria para alcançar a meta?
- Um cenário, com impacto na meta de qualidade, de modo que um percentual de clientes que se posicionaram “insatisfeitos” mudassem de opinião.