

## **Cenário 6: Problemas em um Aplicativo de Transporte Urbano**

### **Contexto:**

A empresa **MoveCity** opera um aplicativo de transporte urbano semelhante a serviços de carona e táxi por aplicativo. Nos últimos meses, a empresa recebeu diversas reclamações de usuários e motoristas sobre falhas no sistema e problemas operacionais que impactam a qualidade do serviço.

### **Problemas Identificados:**

Após a análise do feedback, foram identificadas as seguintes categorias de problemas com a quantidade de reclamações relatadas:

- **Instabilidade no Aplicativo (IA):** 35 casos
  - O aplicativo trava ou fecha inesperadamente, dificultando o uso para passageiros e motoristas.
- **Cobrança Indevida (CI):** 20 casos
  - Erros no cálculo da tarifa, resultando em cobranças incorretas para os clientes.
- **Dificuldade para Encontrar Motoristas (DEM):** 25 casos
  - Alta taxa de cancelamento por parte dos motoristas e tempos de espera muito longos.
- **Suporte ao Cliente Ineficiente (SCI):** 15 casos
  - Respostas demoradas ou genéricas, sem resolver os problemas dos usuários.
- **Avaliações Injustas (AI):** 10 casos
  - Motoristas e passageiros relatam que o sistema de avaliação pode ser injusto, impactando a reputação dos usuários sem possibilidade de revisão.

### **Objetivo da Atividade:**

Utilize o **Diagrama de Pareto** para analisar os problemas e identificar as áreas que precisam de maior atenção. O foco é compreender quais problemas afetam mais a experiência dos usuários e motoristas, propondo soluções para melhorar a plataforma.

## **Tarefa Instrucional - Aplicando o Diagrama de Pareto**

Etapas da Tarefa:

### **1. Organize os Dados**

- Objetivo: Estruturar os problemas identificados e quantificá-los para facilitar a análise.
  - Liste cada categoria de problema mencionada no cenário e o número correspondente de casos.

### **2. Calcule as Porcentagens**

- Objetivo: Calcular o impacto relativo de cada problema.
  - Passo 1: Calcule o total de casos somando todas as categorias.
  - Passo 2: Para cada categoria, calcule a porcentagem em relação ao total de casos.

### **3. Crie o Gráfico de Pareto**

- Objetivo: Visualizar os problemas em ordem de importância e identificar os mais críticos.
  - Passo 1: Construa um gráfico de barras com as categorias de problemas no eixo X e o número de casos no eixo Y.
  - Passo 2: Em cima do gráfico de barras, adicione uma linha que mostre a porcentagem acumulada dos problemas. Essa linha deve ser construída da esquerda para a direita, começando com a categoria com maior número de casos e somando as porcentagens.
  - Passo 3: Organize as barras de forma decrescente para destacar as categorias mais críticas no lado esquerdo do gráfico.

### **4. Analise os Resultados**

- Objetivo: Refletir sobre os dados para entender quais problemas têm maior impacto e quais áreas precisam de mais atenção.
  - Passo 1: Olhe para os problemas com maior número de casos e porcentagens acumuladas.
  - Passo 2: Identifique quais categorias representam a maior parte do total de casos (geralmente, as primeiras categorias no gráfico de Pareto).
  - Passo 3: Discuta as possíveis causas desses problemas. Por exemplo, se o "Problema de Comunicação Ineficiente" tiver muitos casos, analise se a falta de processos claros de comunicação pode ser a causa.
  - Passo 4: Determine quais áreas precisam de maior atenção, ou seja, onde as melhorias terão o maior impacto.



**UNITINS**  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO TOCANTINS

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO



## 5. Proponha Ações Corretivas

- **Objetivo:** Desenvolver estratégias para abordar os problemas mais críticos identificados.
  - **Passo 1:** Escolha as categorias de problemas que aparecem mais frequentemente no gráfico de Pareto. Estas são as áreas onde as ações corretivas terão o maior impacto.
  - **Passo 2:** Proponha soluções específicas para os problemas mais críticos. Por exemplo:
    - **Suporte Técnico:** Implementar um sistema de gestão de tickets para garantir que os problemas sejam resolvidos dentro de um prazo estabelecido.
    - **Software com Bugs:** Criar uma rotina de testes mais rigorosa antes de liberar atualizações para os clientes.
    - **Infraestrutura Deficiente:** Investir na atualização dos equipamentos e melhorias na rede.
  - **Passo 3:** Para cada área, descreva ações detalhadas que podem ser tomadas para melhorar o desempenho e a satisfação do cliente.

## 6. Apresente suas Descobertas

- **Objetivo:** Compartilhar suas descobertas e soluções propostas com a diretoria de forma clara e objetiva.
  - **Passo 1:** Prepare uma apresentação para a diretoria da empresa com as seguintes informações:
    - **Visão geral do Diagrama de Pareto:** Mostre o gráfico e as porcentagens acumuladas.
    - **Análise dos Resultados:** Discuta os problemas mais frequentes e suas causas.
    - **Ações Corretivas Propostas:** Apresente as soluções sugeridas para os problemas mais críticos.
  - **Passo 2:** Use gráficos, tabelas e visualizações para tornar a apresentação mais clara e envolvente.