

## Estatística

Maicon Dias 082210032

Pedro Henrike 082210025

Thiago Guedes 082210010

Resultados dos itens de 1 a 3

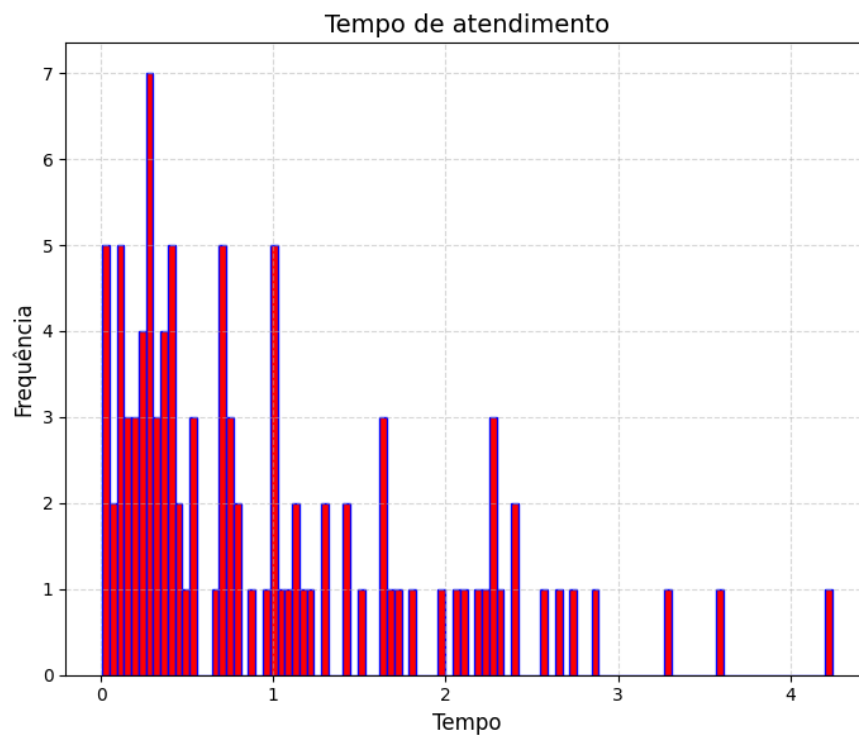
1. Média, mediana, moda, variância, desvio padrão

Estatística	Tempo de Atendimento	Tempo entre Chegadas
Média	976.225	182.950
Mediana	704.478	124.800
Moda	6.976	11.075
Variância	824.552	338.402
Desvio Padrão	908.048	183.957

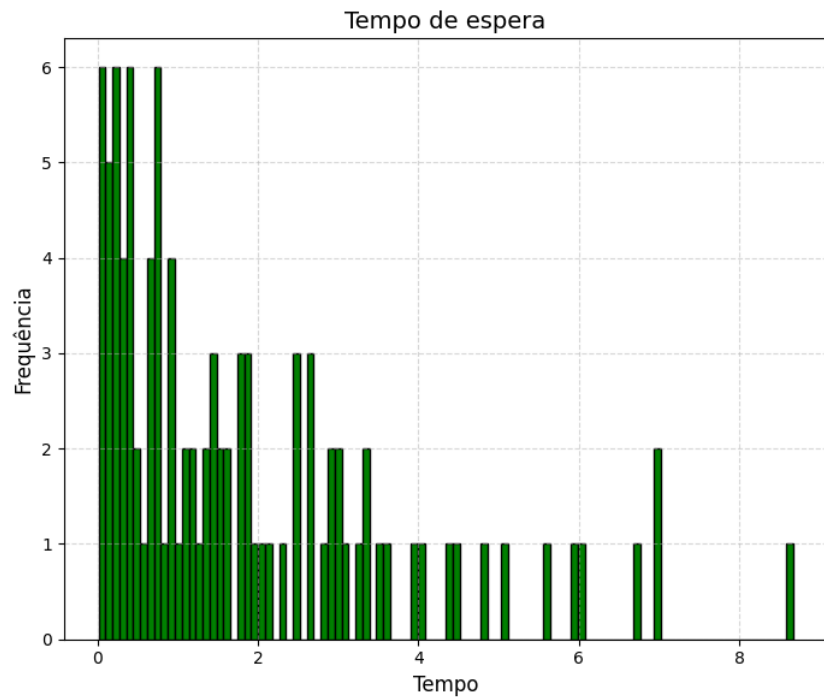
2. Visualizar os dados

a. Histograma para:

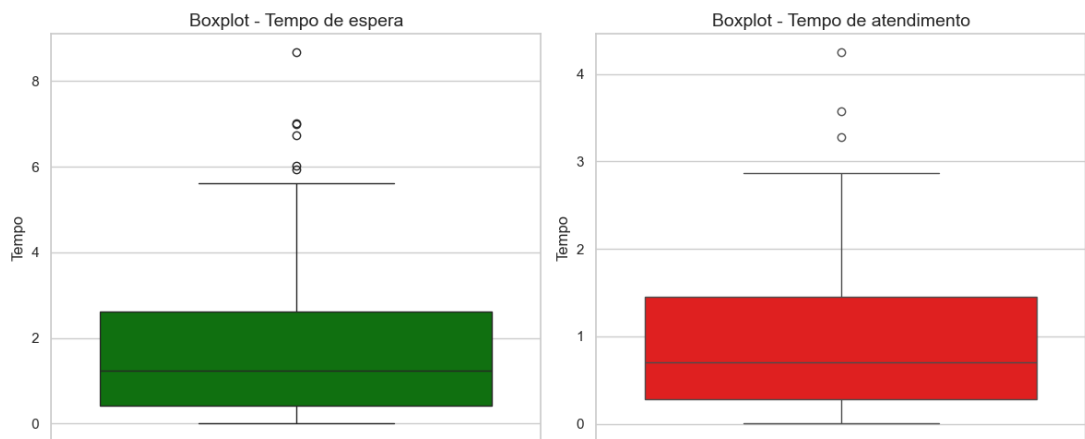
i. o Tempo de atendimento



ii. Tempo de espera



b. Boxplot comparando:



3. Comparações e Inferência:

a. Apresente o intervalo de confiança

i. Para a média do tempo de atendimento

Nível de Confiança	Intervalo
IC 90.0%	[0.83, 1.13]
IC 95.0%	[0.80, 1.16]
IC 99.0%	[0.74, 1.21]

ii. Para a média do tempo de espera

Nível de Confiança	Intervalo
IC 90.0%	[1.52, 2.13]
IC 95.0%	[1.46, 2.19]
IC 99.0%	[1.35, 2.31]

4. Sugestão de melhorias no atendimento com base nos dados.

Possuímos uma média maior que a mediana mostrando que a maioria dos atendimentos é realizada de forma eficaz, mas possui alguns que demoram consideravelmente mais.

Uma sugestão de melhoria seria analisar esses atendimentos mais demorados, identificando a causa do mesmo que pode ser, problemas complexos, Falta de conhecimento do atendente etc.

Outra sugestão seria implementar scripts mais eficientes sem congelar o processo.