

MSA — SISTEMA DE MEDIÇÃO

O PMS enxerga o mesmo atraso que a cronometragem presencial? Liberação acima ou abaixo de 60 min



Projeto: GB-2026-058 — Tempo de Liberação de Quartos	Green Belt: Camila Andrade (Governança)	Medição: timestamps do PMS	Critério: concordância ≥ 90%
--	---	----------------------------	------------------------------

■ 1. CONCORDÂNCIA — 2 OBSERVADORES × PMS amostra de 12 dos 40 quartos · 13–17/04/2026 · marco = 'inspecionado'

ITEM	OBS. A (CRONÔMETRO)	OBS. B (CRONÔMETRO)	PMS (INSPECIONADO)	CONCORDA?
1	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 60 min	Sim
2	> 60 min	> 60 min	> 60 min	Sim
3	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 60 min	Sim
4	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 60 min	Sim
5	> 60 min	> 60 min	> 60 min	Sim
6	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 60 min	Sim
7	> 60 min	> 60 min	> 60 min	Sim
8	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 60 min	Sim
9	≤ 60 min	> 60 min	≤ 60 min	Não
10	> 60 min	> 60 min	> 60 min	Sim
11	≤ 60 min	≤ 60 min	≤ 60 min	Sim
12	> 60 min	> 60 min	> 60 min	Sim

Divergência em quarto no limite dos 60 min (diferença de 2 min)

Concordância **92%** · Kappa **0,89**

RESULTADO

Na amostra, concordância de 92% e Kappa **0,89** (> 0,75); nos 40 quartos, divergência média de 2,1 min. O PMS é confiável para medir o baseline de 74 min.

CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO

- Concordância ≥ 90%
- Kappa ≥ 0,75
- Divergência média ≤ 5%

AÇÃO DERIVADA

Marco oficial do Y passa a ser 'inspecionado': camareiras marcavam 'limpo' antes da inspeção. O PMS registra os dois eventos separadamente.