

MSA — SISTEMA DE MEDIÇÃO

Central e engenharia classificam igual o que é rechamada? Re-teste após a árvore de 12 códigos



Projeto: GB-2026-078 — Redução de Rechamadas na Preventiva

Green Belt: André Coutinho (Supervisão Técnica)

Método: MSA por atributos

Critério: Kappa ≥ 0,75

1. RE-TESTE DE CONCORDÂNCIA — 2 AVAL. + PADRÃO × 12 CHAMADOS

recorte dos 180 chamados reclassificados às cegas · 24/03/2026

ITEM	CENTRAL 0800	ENG. DE CAMPO	PADRÃO DO PROJETO	CONCORDA?
1	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim
2	Excluído	Excluído	Excluído	Sim
3	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim
4	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim
5	Excluído	Excluído	Excluído	Sim
6	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim
7	Excluído	Rechamada	Excluído	Não
8	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim
9	Excluído	Excluído	Excluído	Sim
10	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim
11	Excluído	Excluído	Excluído	Sim
12	Rechamada	Rechamada	Rechamada	Sim

Divergência residual: parada após queda de energia lançada como corretivo

Concordância 92% · Kappa 0,88

RESULTADO

No recorte, concordância de 92% e Kappa de 0,88. No re-teste completo (180 chamados), 94% e kappa 0,88, contra 76% no 1º teste. Baseline de 8,9% liberado.

CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO

- Kappa ≥ 0,75 · concordância ≥ 90%
- Excluídos: vandalismo, energia, uso indevido
- Janela: até 30 dias da preventiva

AÇÃO CORRETIVA

Árvore obrigatória de 12 códigos no FSM, vínculo automático preventiva × chamado pelo nº do equipamento e treinamento da Central (2 turmas).