

DIAGRAMA DE DISPERSÃO / REGRESSÃO

A demora na 1ª resposta derruba a conversão? Tempo de resposta × visitas agendadas



Projeto: GB-2026-067 — Conversão de Leads em Visitas Agendadas

Green Belt: Larissa Menezes (Performance)

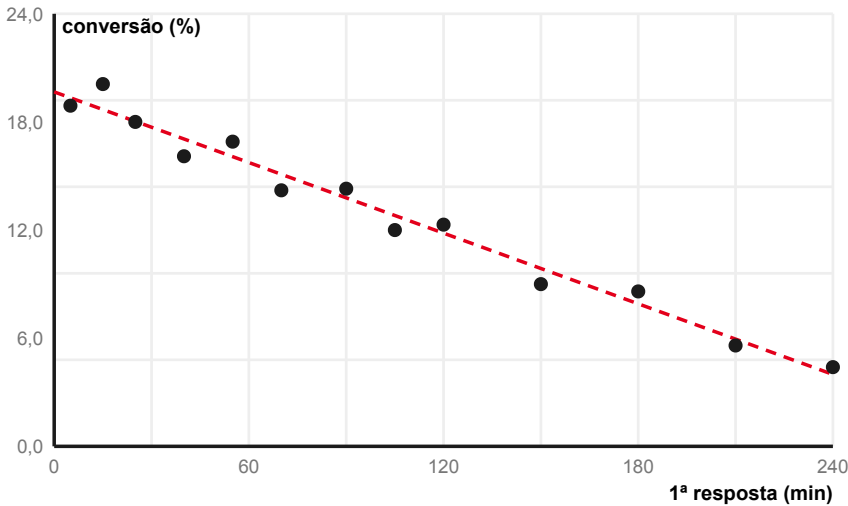
Variável X: 1ª resposta (min)

Variável Y: conversão em visita (%)

1. DADOS E GRÁFICO n = 13 faixas de tempo · 2.480 leads (fev–abr/2026) · causa-raiz 1

1ª RESPOSTA (MIN)	CONVERSÃO (%)
5	18,9
15	20,1
25	18,0
40	16,1
55	16,9
70	14,2
90	14,3
105	12,0
120	12,3
150	9,0
180	8,6
210	5,6
240	4,4

GRÁFICO DE DISPERSÃO · RETA DE REGRESSÃO



Correlação negativa forte

$R^2 = 0,98 \cdot \text{conversão (\%)} \approx 19,7 - 0,065 \cdot X$

INTERPRETAÇÃO

Quanto mais o lead espera, menos agenda: 19% com resposta em menos de 30 min, ~4% após 4 h. Cada hora de espera custa ~3,9 p.p. de conversão.

REGRESSÃO

conversão (%) $\approx 19,7 - 0,065 \times \text{minutos}$. Com o SLA de 15 min, o modelo projeta ~18,7% de conversão nesse grupo de leads.

ATENÇÃO

Correlação não é causa: o teste de sombra (60 leads recontatados, 18% agendaram) e os 5 Porquês confirmaram o mecanismo. A falta de cadência (26%) é o 2º fator.