

MSA — SISTEMA DE MEDIÇÃO

Os avaliadores classificam igual o lead com × sem visita em até 7 dias?



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

Green Belt: Larissa Menezes (Performance)

Método: MSA por atributos

Critério: concordância ≥ 90%

1. CONCORDÂNCIA — 2 AVAL. + PADRÃO × 12 LEADS

recorte da auditoria de 40 leads · visita confirmada em ≤ 7 dias

ITEM	AVAL. A	AVAL. B	PADRÃO (ESPECIALISTA)	CONCORDA?
1	Visita	Visita	Visita	Sim
2	Sem visita	Sem visita	Sem visita	Sim
3	Sem visita	Sem visita	Sem visita	Sim
4	Visita	Visita	Visita	Sim
5	Sem visita	Sem visita	Sem visita	Sim
6	Visita	Sem visita	Visita	Não
7	Sem visita	Sem visita	Sem visita	Sim
8	Visita	Visita	Visita	Sim
9	Sem visita	Sem visita	Sem visita	Sim
10	Visita	Visita	Visita	Sim
11	Sem visita	Sem visita	Sem visita	Sim
12	Visita	Visita	Visita	Sim

Divergência: visita agendada por WhatsApp, sem registro no CRM

Concordância 92% · Kappa 0,89

RESULTADO

No recorte, concordância de 92% e Kappa de 0,89 (> 0,75); na auditoria completa de 40 leads, 95%. A única divergência foi um agendamento feito por WhatsApp e ausente do CRM.

CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO

- Concordância ≥ 90%
- Kappa ≥ 0,75
- Definição: visita confirmada no CRM em ≤ 7 dias

AÇÃO CORRETIVA

Integração WhatsApp–CRM ativada, data/hora da visita obrigatória e carimbo automático da 1ª resposta — antes de oficializar o baseline de 8,4%.