

MSA — SISTEMA DE MEDIÇÃO

Concordância entre avaliadores ao classificar a fatura em correta × com erro



Projeto: GB-2026-047 — Redução de Erros de Faturamento (CSC)

Green Belt: Thiago Ramos (Excelência Operacional)

Método: MSA por atributos

Critério: Kappa ≥ 0,75

1. CONCORDÂNCIA ENTRE AVALIADORES — 3 AVAL. × 12 FATURAS correta × com erro · 2 rodadas às cegas

ITEM	AVAL. A	AVAL. B	AVAL. C	CONCORDA?
1	OK	OK	OK	Sim
2	Erro	Erro	Erro	Sim
3	OK	OK	OK	Sim
4	Erro	Erro	Erro	Sim
5	Erro	Erro	Erro	Sim
6	OK	OK	OK	Sim
7	Erro	Erro	Erro	Sim
8	OK	OK	OK	Sim
9	OK	OK	OK	Sim
10	Erro	Erro	OK	Não
11	OK	OK	OK	Sim
12	Erro	Erro	Erro	Sim

Divergência em faturas com erro cadastral sutil

Concordância **92%** · Kappa **0,89**

RESULTADO

Concordância 92% e Kappa 0,89 (> 0,75): a classificação 'com erro' é confiável. Base do baseline de 6,2% validada.

CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO

- Kappa ≥ 0,75
- Concordância ≥ 90%
- Definição operacional escrita de 'fatura com erro'

AÇÃO CORRETIVA

Fechar a definição de erro cadastral 'sutil' (endereço vs. filial) para eliminar a divergência residual.