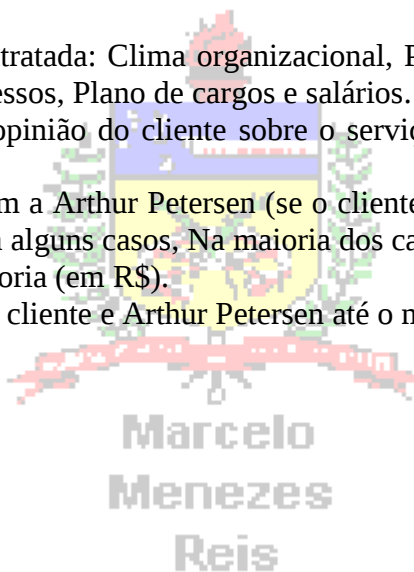


Consultoria

A grande empresa de consultoria Arthur Petersen atua há mais de 30 anos no mercado do país latino americano Pindorama. Recentemente, após perder alguns clientes de peso, resolveu conduzir uma pesquisa de satisfação. Selecionou uma amostra representativa de 5000 clientes (empresas), registrando várias informações. Contudo, não há pessoal suficiente para analisar os dados, pois a empresa precisa de todo seu pessoal para uma megaconsultoria encomendada pelo governo de Pindorama. Então, a Arthur Petersen resolveu contratar SEU grupo de consultores juniores freelancers para analisar os dados que se encontram no arquivo do Microsoft Excel em anexo.

As variáveis registradas para os 5000 clientes foram:

- 1) **Setor** do cliente¹: Atacado, Autoindústria, Bens de capital, Construção, Eletroeletrônico, Energia, Farmacêutico, Indústria digital, Mineração, Papel e celulose, Produtos de consumo, Química e petroquímica, Serviços, Siderurgia e metalurgia, Telecomunicações, Têxteis, Transporte, Varejo.
- 2) **Objetivo** da consultoria contratada: Clima organizacional, Pesquisa de opinião, Diagnóstico de mercado, Mapeamento de processos, Plano de cargos e salários.
- 3) **Satisfação** com o serviço (opinião do cliente sobre o serviço): Péssimo, Ruim, Regular, Bom, Excelente
- 4) **Continuação** da parceria com a Arthur Petersen (se o cliente contrataria a empresa novamente): De maneira alguma, Apenas em alguns casos, Na maioria dos casos, Sem dúvida
- 5) **Valor** do contrato de consultoria (em R\$).
- 6) **Número** de contratos entre o cliente e Arthur Petersen até o momento da pesquisa.



¹ De acordo com a classificação da Revista Exame – Maiores e Melhores – 2010.