



Prof. Estevam Martins
stvm@uol.com.br

Você é o proprietário de uma agência de viagens e está estudando a possibilidade de reduzir seus custos, procurando cancelar parcerias com alguns hotéis, pousadas e companhias aéreas. Para tanto você decidiu realizar uma pesquisa com seus clientes após o retorno de suas viagens de férias. São quatro os destinos mais importantes: Porto Seguro, Manaus, Orlando e Aracaju. Entre outras questões os clientes deveriam opinar sobre a companhia aérea, traslado no local e hospedagem. Os resultados da pesquisa realizada com 1.710 clientes estão na tabela a seguir.

		Opinião sobre a qualidade			
		Excelente	Bom	Ruim	Péssimo
		Abs.	Abs.	Abs.	Abs.
Companhia aérea	Porto Seguro	13	26	71	14
	Manaus	9	36	33	25
	Orlando	14	54	19	12
	Aracaju	10	127	78	16
	Total	46	243	201	67
Translado no local	Porto Seguro	13	17	27	37
	Manaus	54	36	22	28
	Orlando	37	65	102	54
	Aracaju	14	20	52	8
	Total	118	138	203	127
Hospedagem	Porto Seguro	12	27	67	18
	Manaus	26	22	35	30
	Orlando	66	85	46	34
	Aracaju	52	35	5	7
	Total	156	169	153	89

- a. Construa as tabelas com os percentuais que você julgar adequados (em relação aos totais das linhas, colunas e/ou geral) para auxiliar na escolha de qual destino deve ser

excluído do portfólio da agência? Justifique sua resposta. Sugestão: leve em conta a opinião dos clientes sobre as três características levantadas.

- b. Com base nos resultados do item anterior, e calculando quaisquer outras estatísticas e coeficientes necessários, há associação entre a opinião dos clientes e o destino da viagem, para cada uma das características levantadas? Justifique sua resposta.