

ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Exercício:

A empresa de cruzeiros LZD pretende aferir o grau de satisfação dos seus clientes. Para isso, recolheu os resultados da pontuação atribuída por 1080 dos seus clientes. Na tabela seguinte, apresentam-se os resultados obtidos:

	Detratores						Neutros		Promotores		
N.º de clientes											
	0	34	25	9	0	22	30	124	170	369	297
Pontos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Completa os espaços em branco:

O número de clientes que atribuiu mais de 6 pontos e menos de 9 pontos foram _____ e chamam-se _____.

A moda das pontuações atribuídas pelos Detratores é _____.

Os clientes Neutros representam, com arredondamento às unidades, é aproximadamente _____ % da amostra.

A amplitude das pontuações atribuídas é _____.

Observação: A amplitude é a diferença entre a maior e a menor pontuações atribuídas.

A média das pontuações é, com arredondamento às unidades, é aproximadamente _____.