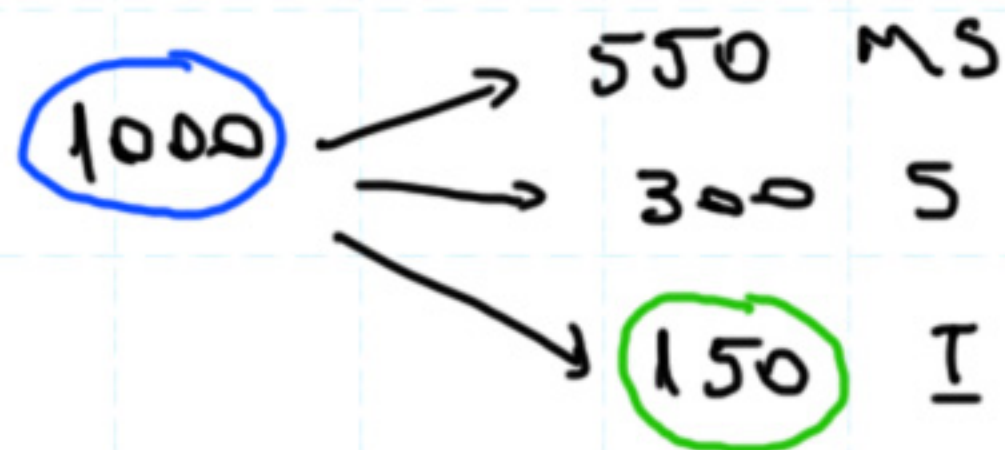


## EXEMPLO 4



Em um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de uma empresa, é perguntado sobre o grau de satisfação do cliente com os serviços prestados. Em 1000 atendimentos, 550 consumidores disseram estar “muito satisfeitos”; 300 apenas “satisfeitos”; e o restante, “insatisfeitos”. Qual a probabilidade de a empresa receber a ligação de um cliente “insatisfeito”?



$$P(I) = \frac{150}{1000} = 0,15 \text{ ou } 15\%$$

$$P(A) = \frac{n(A)}{n(\Omega)}$$