



ANO: 2021

MÊS	CRITÉRIO DE PESQUISA	AP	PR	CR	CDO	ÍNDICE
FEV	CLAREZA	0	1	199	213	46,71
FEV	CORTESIA	1	1	199	213	96,71
FEV	TEMPO	1	1	199	213	96,71
MAR	CLAREZA	10	14	409	419	84,52
MAR	CORTESIA	13	14	409	419	95,24
MAR	TEMPO	12	14	409	419	91,66
ABR	CLAREZA	10	14	1196	1207	85,26
ABR	CORTESIA	10	14	1196	1207	85,26
ABR	TEMPO	12	14	1196	1207	92,40
MAI	CLAREZA	3	3	1184	1197	99,46
MAI	CORTESIA	3	3	1184	1197	99,46
MAI	TEMPO	2	3	1184	1197	82,79
JUN	CLAREZA	12	14	207	209	92,38
JUN	CORTESIA	12	14	207	209	92,38
JUN	TEMPO	13	14	207	209	95,95
JUL	CLAREZA	10	11	236	241	94,42
JUL	CORTESIA	11	11	236	241	98,96
JUL	TEMPO	11	11	236	241	98,96
AGO	CLAREZA	12	15	209	223	86,86
AGO	CORTESIA	13	15	209	223	90,19
AGO	TEMPO	13	15	209	223	90,19
SET	CLAREZA	4	6	243	248	82,33
SET	CORTESIA	4	6	243	248	82,33
SET	TEMPO	4	6	243	248	82,33
OUT	CLAREZA	5	6	153	159	89,78
OUT	CORTESIA	6	6	153	159	98,11
OUT	TEMPO	6	6	153	159	98,11
NOV	CLAREZA	10	11	146	156	92,25
NOV	CORTESIA	11	11	146	156	96,79
NOV	TEMPO	10	11	146	156	92,25
DEZ	CLAREZA	5	6	280	286	90,62
DEZ	CORTESIA	6	6	280	286	98,95
DEZ	TEMPO	6	6	280	286	98,95
MÉDIA	CLAREZA	81	101	4462	4558	89,05
MÉDIA	CORTESIA	90	101	4462	4558	93,50
MÉDIA	TEMPO	90	101	4462	4558	93,50

Obs.: O critério de pesquisa "Antigo Grau de Satisfação" foi adotado somente até o mês de Abril / 2017.

FÓRMULA: $((Ap/Pr)+(Cr/Cdo))*(100/2)$

Ap = Avaliações Positivas ("Muito Satisfeito" e "Satisfeito")

Pr = Pesquisas Respondidas

Cr = Contatos com Resposta

Cdo = Contatos Dirigidos à OUVIR + Contatos Anteriores Respondidos