



ANO: 2022

MÊS	CRITÉRIO DE PESQUISA	AP	PR	CR	CDO	ÍNDICE
JAN	CLAREZA	7	9	349	349	88,89
JAN	CORTESIA	7	9	349	349	88,89
JAN	TEMPO	9	9	349	349	100,00
FEV	CLAREZA	7	8	266	268	93,38
FEV	CORTESIA	8	8	266	268	99,63
FEV	TEMPO	7	8	266	268	93,38
MAR	CLAREZA	11	14	387	396	88,15
MAR	CORTESIA	11	14	387	396	88,15
MAR	TEMPO	12	14	387	396	91,72
ABR	CLAREZA	25	25	618	624	99,52
ABR	CORTESIA	25	25	618	624	99,52
ABR	TEMPO	25	25	618	624	99,52
MAI	CLAREZA	9	10	632	639	94,45
MAI	CORTESIA	10	10	632	639	99,45
MAI	TEMPO	10	10	632	639	99,45
JUN	CLAREZA	7	7	159	164	98,48
JUN	CORTESIA	7	7	159	164	98,48
JUN	TEMPO	7	7	159	164	98,48
JUL	CLAREZA	10	10	180	189	97,62
JUL	CORTESIA	10	10	180	189	97,62
JUL	TEMPO	10	10	180	189	97,62
AGO	CLAREZA	13	15	423	434	92,07
AGO	CORTESIA	14	15	423	434	95,40
AGO	TEMPO	14	15	423	434	95,40
SET	CLAREZA	11	16	875	888	83,64
SET	CORTESIA	11	16	875	888	83,64
SET	TEMPO	13	16	875	888	89,89
OUT	CLAREZA	10	20	736	813	70,26
OUT	CORTESIA	13	20	736	813	77,76
OUT	TEMPO	12	20	736	813	75,26
NOV	CLAREZA	9	10	468	471	94,68
NOV	CORTESIA	9	10	468	471	94,68
NOV	TEMPO	9	10	468	471	94,68
DEZ	CLAREZA	8	10	284	287	89,48
DEZ	CORTESIA	8	10	284	287	89,48
DEZ	TEMPO	8	10	284	287	89,48
MÉDIA	CLAREZA	127	154	5377	5522	89,92
MÉDIA	CORTESIA	133	154	5377	5522	91,87
MÉDIA	TEMPO	136	154	5377	5522	92,84

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