



ANO: 2023

MÊS	CRITÉRIO DE PESQUISA	AP	PR	CR	CDO	ÍNDICE
JAN	CLAREZA	4	6	387	390	82,95
JAN	CORTESIA	5	6	387	390	91,28
JAN	TEMPO	4	6	387	390	82,95
FEV	CLAREZA	1	1	185	190	98,68
FEV	CORTESIA	1	1	185	190	98,68
FEV	TEMPO	1	1	185	190	98,68
MAR	CLAREZA	8	10	242	247	88,99
MAR	CORTESIA	10	10	242	247	98,99
MAR	TEMPO	10	10	242	247	98,99
ABR	CLAREZA	4	4	149	151	99,34
ABR	CORTESIA	4	4	149	151	99,34
ABR	TEMPO	4	4	149	151	99,34
MAI	CLAREZA	7	7	149	153	98,69
MAI	CORTESIA	7	7	149	153	98,69
MAI	TEMPO	7	7	149	153	98,69
JUN	CLAREZA	13	13	139	143	98,60
JUN	CORTESIA	13	13	139	143	98,60
JUN	TEMPO	13	13	139	143	98,60
JUL	CLAREZA	5	6	138	148	88,29
JUL	CORTESIA	6	6	138	148	96,62
JUL	TEMPO	6	6	138	148	96,62
AGO	CLAREZA	9	10	179	186	93,12
AGO	CORTESIA	10	10	179	186	98,12
AGO	TEMPO	10	10	179	186	98,12
SET	CLAREZA	12	15	194	201	88,26
SET	CORTESIA	13	15	194	201	91,59
SET	TEMPO	11	15	194	201	84,93
OUT	CLAREZA	14	16	166	169	92,86
OUT	CORTESIA	14	16	166	169	92,86
OUT	TEMPO	14	16	166	169	92,86
NOV	CLAREZA	16	16	127	130	98,85
NOV	CORTESIA	16	16	127	130	98,85
NOV	TEMPO	15	16	127	130	95,72
DEZ	CLAREZA	5	6	74	81	87,35
DEZ	CORTESIA	5	6	74	81	87,35
DEZ	TEMPO	5	6	74	81	87,35
MÉDIA	CLAREZA	98	110	2129	2189	93,17
MÉDIA	CORTESIA	104	110	2129	2189	95,90
MÉDIA	TEMPO	100	110	2129	2189	94,08

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