



ANO: 2024

MÊS	CRITÉRIO DE PESQUISA	AP	PR	CR	CDO	ÍNDICE
JAN	CLAREZA	18	20	170	176	93,30
JAN	CORTESIA	18	20	170	176	93,30
JAN	TEMPO	18	20	170	176	93,30
FEV	CLAREZA	9	10	160	163	94,08
FEV	CORTESIA	9	10	160	163	94,08
FEV	TEMPO	9	10	160	163	94,08
MAR	CLAREZA	4	6	160	174	79,31
MAR	CORTESIA	4	6	160	174	79,31
MAR	TEMPO	5	6	160	174	87,64
ABR	CLAREZA	11	14	418	430	87,89
ABR	CORTESIA	12	14	418	430	91,46
ABR	TEMPO	11	14	418	430	87,89
MAI	CLAREZA	14	18	648	650	88,74
MAI	CORTESIA	17	18	648	650	97,07
MAI	TEMPO	15	18	648	650	91,51
JUN	CLAREZA	16	17	206	209	96,34
JUN	CORTESIA	16	17	206	209	96,34
JUN	TEMPO	16	17	206	209	96,34
JUL	CLAREZA	21	24	325	331	92,84
JUL	CORTESIA	23	24	325	331	97,01
JUL	TEMPO	22	24	325	331	94,93
AGO	CLAREZA	15	19	716	723	88,99
AGO	CORTESIA	17	19	716	723	94,25
AGO	TEMPO	16	19	716	723	91,62
SET	CLAREZA	12	18	834	849	82,45
SET	CORTESIA	14	18	834	849	88,01
SET	TEMPO	13	18	834	849	85,23
OUT	CLAREZA	17	27	1024	1033	81,05
OUT	CORTESIA	23	27	1024	1033	92,16
OUT	TEMPO	22	27	1024	1033	90,31
NOV	CLAREZA	11	16	263	266	83,81
NOV	CORTESIA	14	16	263	266	93,19
NOV	TEMPO	15	16	263	266	96,31
DEZ	CLAREZA	2	3	67	72	79,86
DEZ	CORTESIA	3	3	67	72	96,53
DEZ	TEMPO	3	3	67	72	96,53
MÉDIA	CLAREZA	150	192	4991	5076	88,23
MÉDIA	CORTESIA	170	192	4991	5076	93,43
MÉDIA	TEMPO	165	192	4991	5076	92,13

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