



| ANO  | JAN   | FEV   | MAR   | ABR   | MAI   | JUN   | JUL   | AGO   | SET   | OUT   | NOV   | DEZ   |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2016 | 95,09 | 82,83 | 88,01 | 85,62 | 94,11 | 90,24 | 84,49 | 86,58 | 88,42 | 93,37 | 87,01 | 86,00 |

FÓRMULA:  $(Cr / Cdo) * 100$

Cr = Contatos com Resposta

Cdo = Contatos dirigidos à OUVIR + Contatos Anteriores Respondidos