



ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2017	89,83	96,20	93,54	90,38	86,84	93,33	93,33	85,29	93,65	91,86	95,16	98,17

FÓRMULA: $(Cr / Cdo) * 100$

Cr = Contatos com Resposta

Cdo = Contatos dirigidos à OUVIR + Contatos Anteriores Respondidos