



ANO: 2025

MÊS	CRITÉRIO DE PESQUISA	AP	PR	CR	CDO	ÍNDICE
JAN	CLAREZA	7	9	207	208	88,65
JAN	CORTESIA	7	9	207	208	88,65
JAN	TEMPO	6	9	207	208	83,09
FEV	CLAREZA	6	6	110	111	99,55
FEV	CORTESIA	6	6	110	111	99,55
FEV	TEMPO	6	6	110	111	99,55
MAR	CLAREZA	6	7	97	100	91,36
MAR	CORTESIA	7	7	97	100	98,50
MAR	TEMPO	6	7	97	100	91,36
ABR	CLAREZA	7	7	128	130	99,23
ABR	CORTESIA	7	7	128	130	99,23
ABR	TEMPO	7	7	128	130	99,23
MAI	CLAREZA	8	8	208	215	98,37
MAI	CORTESIA	8	8	208	215	98,37
MAI	TEMPO	7	8	208	215	92,12
JUN	CLAREZA	8	8	180	182	99,45
JUN	CORTESIA	7	8	180	182	93,20
JUN	TEMPO	8	8	180	182	99,45
JUL	CLAREZA	10	10	204	207	99,28
JUL	CORTESIA	9	10	204	207	94,28
JUL	TEMPO	10	10	204	207	99,28
AGO	CLAREZA	5	7	149	155	83,78
AGO	CORTESIA	6	7	149	155	90,92
AGO	TEMPO	6	7	149	155	90,92
SET	CLAREZA	5	6	149	151	91,00
SET	CORTESIA	6	6	149	151	99,34
SET	TEMPO	6	6	149	151	99,34
OUT	CLAREZA	2	3	68	73	79,91
OUT	CORTESIA	3	3	68	73	96,58
OUT	TEMPO	3	3	68	73	96,58
MÉDIA	CLAREZA	64	71	1500	1532	94,03
MÉDIA	CORTESIA	66	71	1500	1532	95,43
MÉDIA	TEMPO	65	71	1500	1532	94,73

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