

2.3.3 ISC – Indicador de Satisfação ao Cliente

ISC - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Primeiro semestre					
Mês/Ano	Nº ENTREVISTADOS*	N1**	N2**	N3**	NOTA FINAL ***
jan-25	310.00	73.31	145.20	71.41	0.950
fev-25	199.00	49.36	98.12	48.96	0.987
mar-25	116.00	28.96	57.85	28.98	0.998
abr-25	172.00	42.30	85.25	42.92	0.990
mai-25	212.00	52.85	105.55	52.85	0.996
jun-25	205.00	50.83	101.75	51.03	0.993
MÉDIA FINAL	202.33	49.60	98.95	49.36	0.986
Segundo semestre					
Mês/Ano	Nº ENTREVISTADO	N1**	N2**	N3**	NOTA FINAL ***
jul-25	249.00	61.85	123.95	62.12	0.996
ago-25	266.00	66.08	131.70	66.33	0.992
set-25	267.00	66.25	132.50	66.31	0.992
out-25	229.00	57.07	114.25	56.95	0.996
nov-25	282.00	69.57	139.50	69.90	0.989
dez-25					
MÉDIA FINAL	258,6	64.16	128.38	64.32	0.993

Nota	Avaliação	Peso
N1	O funcionário atendeu com gentileza?	25
N2	O serviço foi realizado satisfatoriamente?	50
N3	Após a realização do serviço a área foi limpa e os entulhos removidos?	25

*É realizado o contato com todas as OS de manutenção de rede de esgotamento. Considerando aqueles que respondem**Σ de todas as notas.

***Σ de todas as notas dividido pelo número de entrevistados, levando em consideração o peso de cada pergunta.

Ano	Valor
1 a 30	0.80