



**FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500
www.funprevbauru.sp.gov.br



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – AGOSTO/2017

Perfil:

Sexo			
Masculino	Feminino	Não Informou	
28	57	6	
Idade			
Maior de 65 anos	Menor de 65 anos	Não Informou	
10	70	11	
Portador de Necessidades Especiais			
Sim	Não	Não Informou	
6	75	10	
Condição			
Aposentado	Pensionista	Ativo	Não Informou
15	1	61	14

Divisão Previdenciária

	Ótimo
Cordialidade e simpatia	3
Conhecimento e informações adequadas	3
Tempo de espera e retorno	3
Qualidade no atendimento telefônico	3

Seção de Aposentadoria e Pensão

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	7	1
Conhecimento e informações adequadas	7	1
Tempo de espera e retorno	3	4
Qualidade no atendimento telefônico	4	2

Perícia Médica

	Ótimo	Bom	Ruim
Cordialidade e simpatia	38	6	-
Conhecimento e informações adequadas	38	4	-
Tempo de espera e retorno	28	12	2
Qualidade no atendimento telefônico	32	4	-



**FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500
www.funprevbauru.sp.gov.br



Seção de Benefícios – Cadastro

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	12	1
Conhecimento e informações adequadas	11	1
Tempo de espera e retorno	11	1
Qualidade no atendimento telefônico	9	1

Serviço Social

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	9	-
Conhecimento e informações adequadas	7	2
Tempo de espera e retorno	8	1
Qualidade no atendimento telefônico	7	1

Divisão Administrativa

	Ótimo	Regular
Cordialidade e simpatia	1	-
Conhecimento e informações adequadas	1	-
Tempo de espera e retorno	-	1
Qualidade no atendimento telefônico	-	-

Recepção

	Ótimo
Cordialidade e simpatia	5
Conhecimento e informações adequadas	4
Tempo de espera e retorno	4
Qualidade no atendimento telefônico	3

Procuradoria Jurídica

	Ótimo
Cordialidade e simpatia	2
Conhecimento e informações adequadas	2
Tempo de espera e retorno	2
Qualidade no atendimento telefônico	2



**FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS
MUNICIPAIS EFETIVOS DE BAURU – FUNPREV**

CNPJ 46.139.960/0001-38
Rua Rio Branco nº 19-31 – CEP 17014-037 – Bauru – SP
Fone/Fax – (014) 3009-5500
www.funprevbauru.sp.gov.br



Sem Identificação

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	4	1
Conhecimento e informações adequadas	4	1
Tempo de espera e retorno	4	1
Qualidade no atendimento telefônico	3	1

Todos os setores

	Ótimo
Cordialidade e simpatia	2
Conhecimento e informações adequadas	2
Tempo de espera e retorno	2
Qualidade no atendimento telefônico	2

Bauru/SP, 04 de setembro de 2017.

Tamiris Carolina Cardoso
Controladoria Interna – FUNPREV