



**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
Telefone – (014) 3009-5500
www.funprevbauru.sp.gov.br



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – ANUAL

Perfil:

Sexo			
Masculino	Feminino	Não Informou	
144	386	42	
Idade			
Maior de 65 anos	Menor de 65 anos	Não Informou	
77	424	71	
Portador de Necessidades Especiais			
Sim	Não	Não Informou	
25	446	101	
Condição			
Aposentado	Pensionista	Ativo	Não Informou
101	23	389	61

Divisão Previdenciária

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Cordialidade e simpatia	16	01	-	01	01
Conhecimento e informações adequadas	14	-	02	01	-
Tempo de espera e retorno	12	03	-	02	-
Qualidade no atendimento telefônico	08	03	-	-	-

Seção de Aposentadoria e Pensão

	Ótimo	Bom	Regular
Cordialidade e simpatia	40	02	-
Conhecimento e informações adequadas	37	03	-
Tempo de espera e retorno	27	11	01
Qualidade no atendimento telefônico	27	06	01

Seção de Benefícios – cadastro

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	28	01
Conhecimento e informações adequadas	25	01
Tempo de espera e retorno	25	01
Qualidade no atendimento telefônico	20	02



**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
Telefone – (014) 3009-5500
www.funprevbauru.sp.gov.br



Serviço Social

	Ótimo	Bom	Péssimo
Cordialidade e simpatia	60	01	01
Conhecimento e informações adequadas	50	06	-
Tempo de espera e retorno	52	04	-
Qualidade no atendimento telefônico	40	06	-

Perícia Médica

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Cordialidade e simpatia	304	29	-	03	01
Conhecimento e informações adequadas	278	33	01	03	01
Tempo de espera e retorno	232	68	07	07	01
Qualidade no atendimento telefônico	239	40	05	-	01

Todos os setores

	Ótimo	Regular
Cordialidade e simpatia	10	-
Conhecimento e informações adequadas	08	-
tempo de espera e retorno	08	-
Qualidade no atendimento telefônico	06	02

Divisão Administrativa

	Ótimo	Bom	Regular
Cordialidade e simpatia	06	02	-
Conhecimento e informações adequadas	07	01	-
Tempo de espera e retorno	06	01	01
Qualidade no atendimento telefônico	01	01	01

Recepção/Atendimento

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	32	01
Conhecimento e informações adequadas	26	-
Tempo de espera e retorno	26	01
Qualidade no atendimento telefônico	16	-



**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
Telefone – (014) 3009-5500
www.funprevbauru.sp.gov.br



Sem Identificação

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Cordialidade e simpatia	46	10	01	01
Conhecimento e informações adequadas	32	09	-	-
Tempo de espera e retorno	30	15	-	-
Qualidade no atendimento telefônico	27	06	02	-

Procuradoria Jurídica

	Ótimo	Bom
Cordialidade e simpatia	13	-
Conhecimento e informações adequadas	13	-
Tempo de espera e retorno	12	01
Qualidade no atendimento telefônico	11	01

Bauru/SP, 30 de janeiro de 2018.

Tamiris Carolina Cardoso
Controladoria Interna – FUNPREV