



Abaixo seguem as principais deliberações e temas da reunião realizada no dia 28 de junho de 2011 na sede da SPPREV:

- Os indicadores antecedentes da área de Comunicação foram analisados e discutidos. Sendo eles: os prazos de resposta da Ouvidoria, de triagem e envio de documentos às Diretorias de Benefícios; o tempo na fila de atendimento presencial e de espera no call-center, assim como as chamadas perdidas, o prazo de resposta do fale conosco e o número de postos no interior.

- Após, analisou-se a Bonificação por Resultados, em que foram abordados e discutidos os seguintes pontos: as receitas decorrentes da alienação de imóveis do patrimônio previdenciário; a eliminação de pagamentos indevidos de pensões, o prazo médio de concessão de pensões e o índice de satisfação do segurado.