



FUNSERV
FUNDACÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA

RELATÓRIO

FALE CONOSCO

RESUMO

Este relatório do Fale Conosco apresenta a análise consolidada das manifestações recebidas no período de referência. O documento tem como objetivo promover a transparência, estimular o diálogo com o público e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela FUNSERV.

GERAL/2025



RELATÓRIO FALE CONOSCO 2025

O **Fale Conosco** da Fundação da Seguridade Social dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba – **FUNSERV** constitui-se como um canal institucional de comunicação direta entre a Fundação, seus segurados, pensionistas e demais cidadãos. Sua finalidade principal é promover o diálogo permanente, assegurar a transparência das ações institucionais e fortalecer o relacionamento com o público, por meio de um atendimento pautado na ética, no respeito, na eficiência e na escuta qualificada.

Por intermédio desse canal, os usuários podem registrar **dúvidas, solicitações, sugestões, elogios, críticas e reclamações**, contribuindo de forma ativa para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela FUNSERV. O Fale Conosco reafirma, assim, o compromisso institucional com a participação social, a valorização do usuário e a construção de uma relação baseada na confiança mútua e na transparência administrativa.

O correto funcionamento do canal depende do envio de informações claras, completas e detalhadas por parte dos usuários, o que possibilita a adequada compreensão da demanda, sua correta classificação e o encaminhamento ao setor responsável. Essa prática contribui diretamente para a agilidade no atendimento, a efetividade das respostas e a melhoria dos fluxos internos da Fundação.

Entre as principais formas de interação disponibilizadas pelo Fale Conosco, destacam-se:

- o registro de dúvidas sobre serviços, processos e procedimentos institucionais;
- o envio de sugestões voltadas à melhoria dos serviços oferecidos;
- a manifestação de elogios relacionados ao atendimento ou às ações da FUNSERV;
- o encaminhamento de críticas construtivas;
- a solicitação de informações complementares ou esclarecimentos;
- o reporte de problemas, dificuldades ou inconsistências identificadas nos serviços prestados.

Ressalta-se que o Fale Conosco **não substitui**:

- os canais específicos destinados a atendimentos operacionais ou técnicos;
- o suporte técnico especializado para situações de maior complexidade;



- os canais de emergência ou de atendimento imediato;
- as demandas que já estejam formalmente em tramitação junto aos setores competentes.

Dessa forma, o Fale Conosco consolida-se como um importante instrumento de diálogo, participação e colaboração, voltado à escuta ativa das manifestações dos usuários, à identificação de oportunidades de melhoria e ao fortalecimento da governança institucional. Sua utilização sistemática contribui para o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos prestados pela FUNSERV, bem como para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e da relação de confiança com a sociedade.

Análise Geral das Manifestações

Entre os meses de **maio a dezembro de 2025**, o canal **Fale Conosco** registrou um total de **492 manifestações**, distribuídas de forma variável ao longo do período analisado. Observa-se maior concentração de registros nos meses de **setembro (84)**, **agosto (82)** e **julho (78)**, indicando períodos de maior demanda por atendimento, esclarecimentos e informações por parte dos usuários. Em contrapartida, os menores volumes foram registrados nos meses de **outubro (46)** e **dezembro (36)**.

Apesar das oscilações mensais, a **média de manifestações manteve-se relativamente estável ao longo do período**, **61 registros mensais**, evidenciando a consolidação do Fale Conosco como um canal institucional efetivo e amplamente utilizado como meio preferencial de comunicação entre os usuários e a FUNSERV.

A análise da **distribuição das manifestações por área** revela clara predominância das demandas relacionadas à **Saúde**, que concentrou **331 registros** no período, representando a maior parte dos atendimentos realizados. Na sequência, destacam-se as áreas de **Cadastro (73 registros)** e **Diversos (45 registros)**, que concentram demandas administrativas e solicitações de informações gerais. As áreas de **Pagamentos (20 registros)** e **Previdência (23 registros)** apresentaram menor volume de manifestações, indicando maior estabilidade de seus fluxos de atendimento ao longo do ano.



Complementarmente, a classificação das manifestações por tipo de assunto evidencia padrões relevantes ao longo dos meses. Observa-se predominância das **Dúvidas diversas**, que apresentaram crescimento significativo a partir do mês de julho, com picos nos meses de **agosto (28), setembro (32) e novembro (25)**, indicando maior necessidade de esclarecimentos por parte dos usuários, especialmente em períodos de maior demanda.

As **Solicitações diversas** também mantiveram volume elevado ao longo de todo o período analisado, destacando-se os meses de **julho (29), agosto (21) e novembro (23)**, reforçando o papel do Fale Conosco como canal institucional para encaminhamento de demandas administrativas e pedidos gerais.

As manifestações relacionadas à **dificuldade para agendamento de prestador** apresentaram números mais modestos, porém constantes, com maior incidência nos meses de **setembro (5) e outubro (4)**, indicando a necessidade de monitoramento contínuo desse tipo de demanda.

As reclamações de prestadores e as **reclamações direcionadas à FUNSERV** mantiveram distribuição relativamente estável ao longo dos meses, sugerindo padrão recorrente de insatisfação pontual, enquanto as ocorrências de **demora de protocolo** apresentaram variações mensais sem tendência de crescimento contínuo.

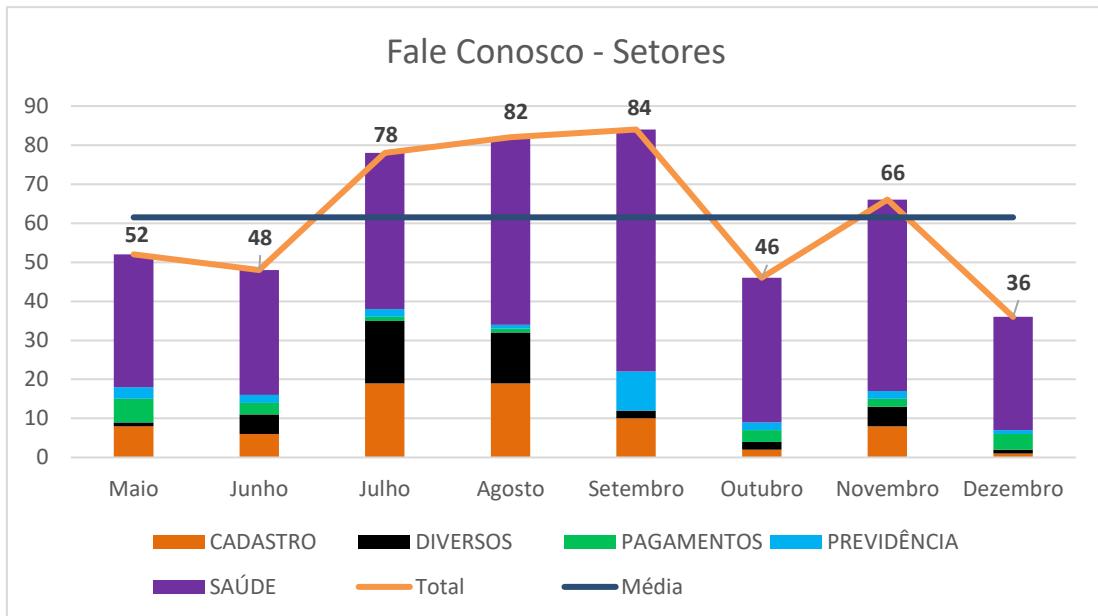
As manifestações classificadas como **Guias** concentraram-se a partir do mês de agosto, com destaque para **agosto (18) e setembro (11)**, refletindo períodos específicos de maior procura por autorizações e orientações relacionadas a procedimentos.

Por fim, os elogios e as denúncias de prestadores permaneceram em patamares reduzidos durante todo o período analisado, indicando baixa recorrência desses tipos de manifestação.

De forma geral, a análise integrada dos dados por volume mensal, área responsável e tipo de manifestação, conforme demonstrado nos gráficos e tabelas apresentados, permite identificar tendências, períodos críticos e oportunidades de melhoria. Esses elementos reforçam a importância do **monitoramento contínuo das manifestações**, especialmente nas demandas relacionadas à Saúde e ao agendamento de prestadores, como subsídio para o aprimoramento dos fluxos internos, a melhoria da comunicação institucional e o fortalecimento da transparência e da qualidade dos serviços prestados pela FUNSERV.



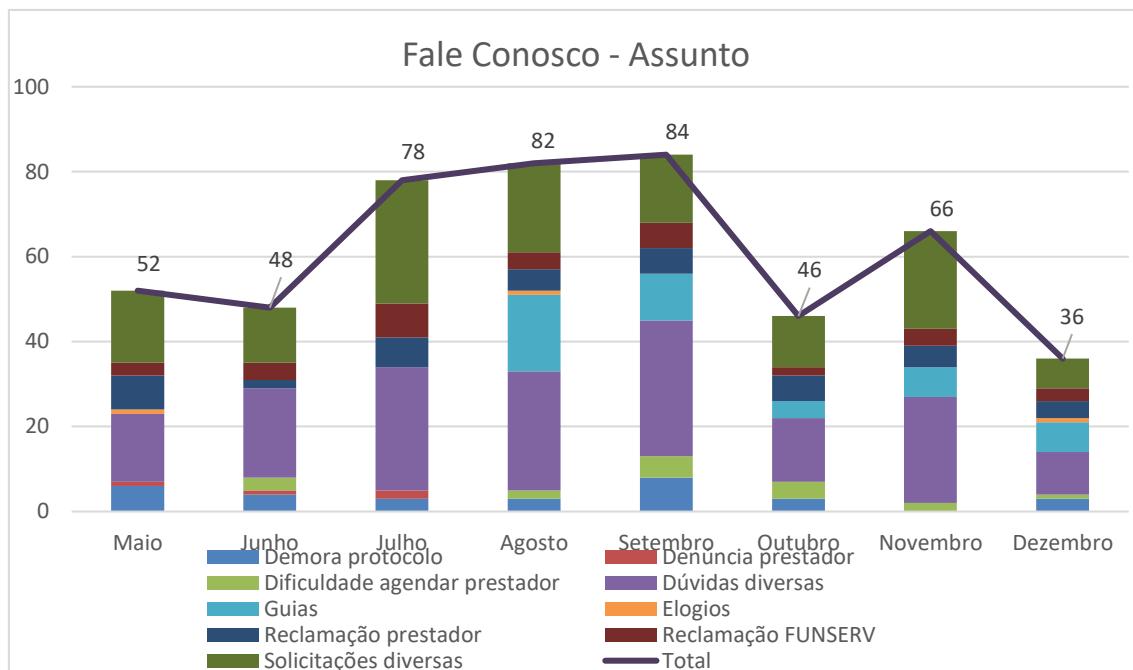
	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
CADASTRO	8	6	23	19	10	2	8	1
DIVERSOS	1	5	16	13	2	2	5	1
PAGAMENTOS	6	3	2	1	0	3	2	4
PREVIDÊNCIA	3	2	2	1	10	2	2	1
SAÚDE	34	32	60	48	62	37	49	28
Total	52	48	78	82	84	46	66	35



	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Demora protocolo	6	4	3	3	8	3	0	3
Denúncia prestador	1	1	2	0	0	0	0	0
Dificuldade agendar prestador	0	3	0	2	5	4	2	1
Dúvidas diversas	16	21	29	28	32	15	25	10
Guias	0	0	0	18	11	4	7	7
Elogios	1	0	0	1	0	0	0	1
Reclamação prestador	8	2	7	5	6	6	5	4
Reclamação FUNSERV	3	4	8	4	6	2	4	3



Solicitações diversas	17	13	29	21	16	12	23	7
Total	52	48	78	82	84	46	66	36



Perfil médio do usuário

A análise consolidada das manifestações registradas ao longo do período permite traçar o perfil médio dos usuários que utilizam o canal Fale Conosco, bem como compreender de que forma esse público acessa e interage com a plataforma.

No que se refere à faixa etária, observa-se maior concentração de manifestações provenientes de usuários com idade entre **30 e 40 anos (146 registros)** e **40 a 50 anos (120 registros)**, seguidos pela faixa de **50 a 60 anos (100 registros)**. Esses dados indicam que o público majoritário do Fale Conosco é composto por indivíduos em idade economicamente ativa, que tendem a buscar soluções ágeis, informações objetivas e canais de comunicação digitais acessíveis.



FUNSERV

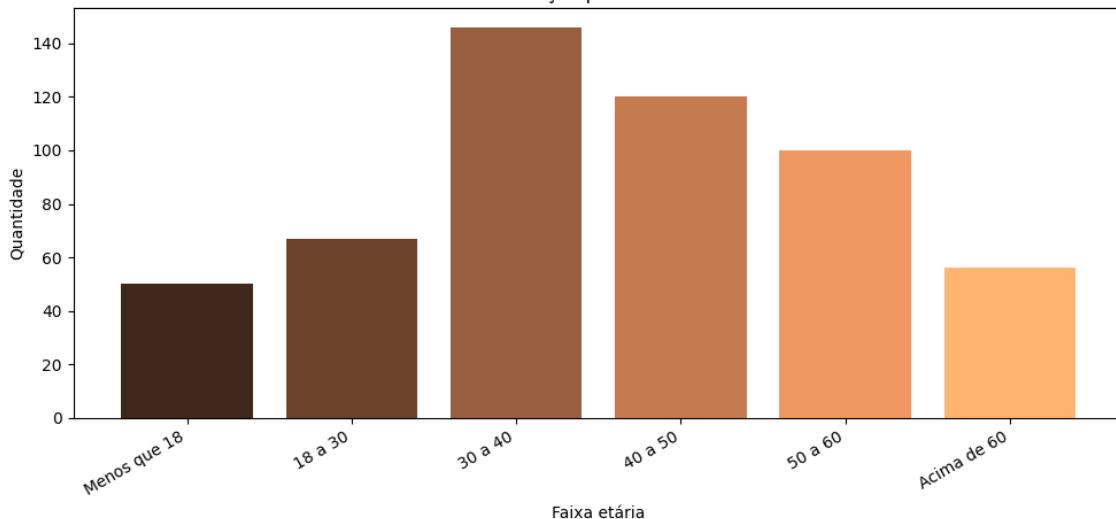
Fundação da Seguridade Social dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba

Rua Major João Lício, nº 265 - CEP 18035-105 - Sorocaba/SP | 15 2101.4412 | funservsorocaba.sp.gov.br

CNPJ 67.366.310/0001-03 | Leis 4168 e 4169 de 01/03/1993

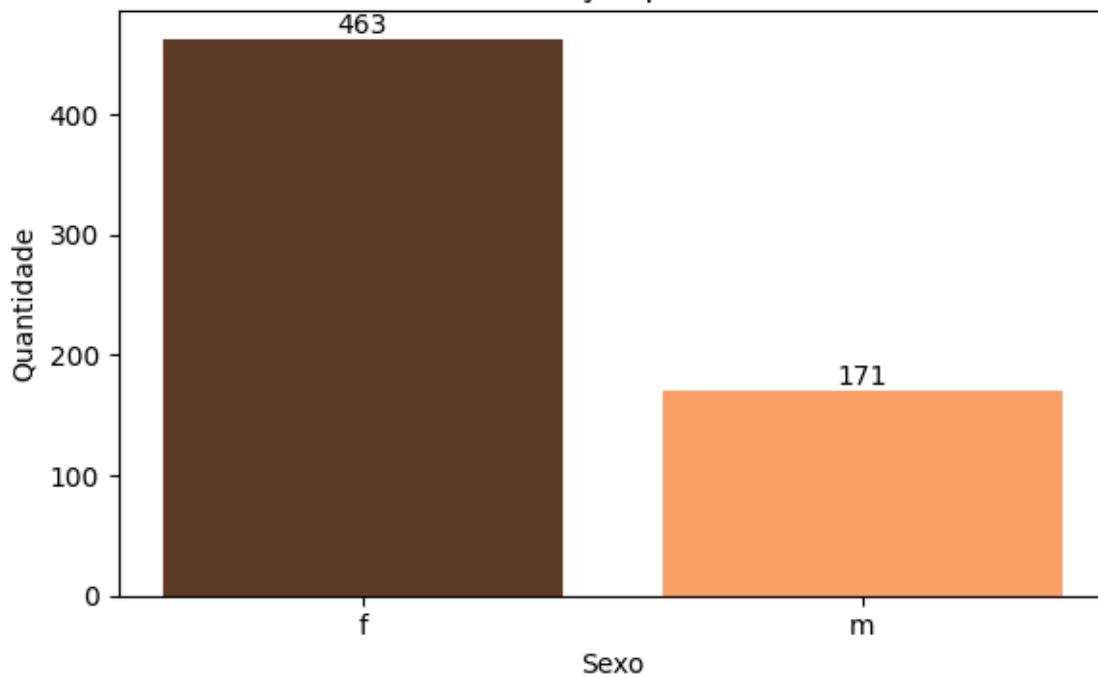


Distribuição por faixa etária



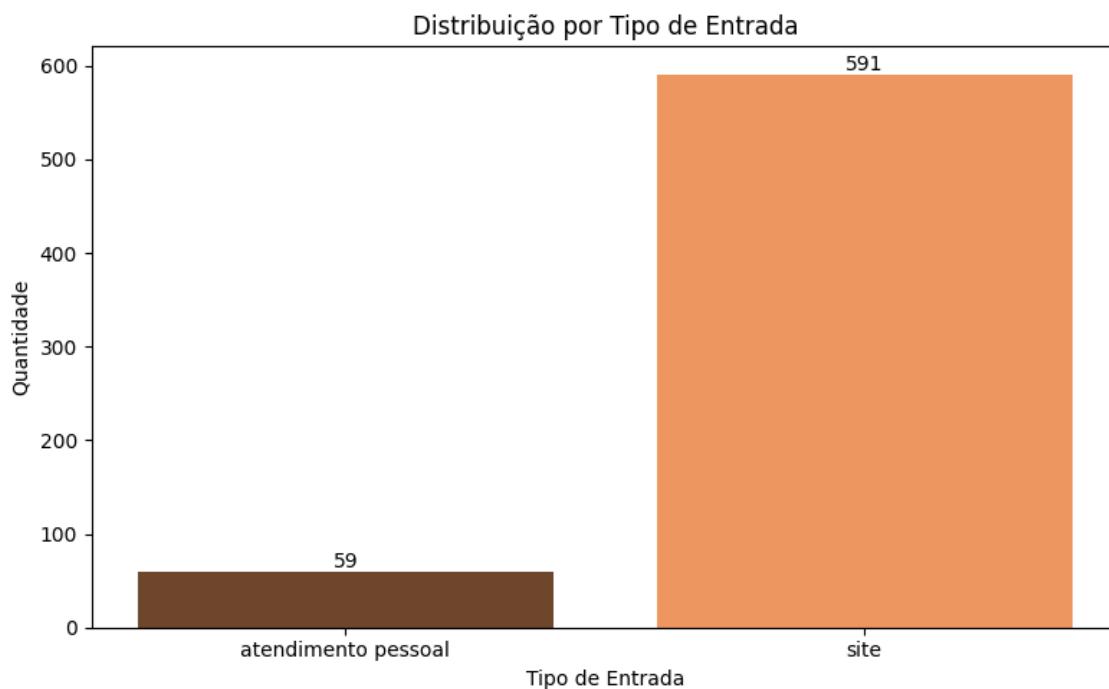
Quanto ao sexo, verifica-se predominância significativa de manifestações realizadas por usuárias do sexo feminino (463 registros), em comparação ao sexo masculino (171 registros). Esse comportamento sugere maior participação das mulheres na interlocução com a FUNSERV, especialmente no acompanhamento de demandas relacionadas à saúde e a questões administrativas.

Distribuição por sexo





Em relação à forma de utilização da plataforma, os dados demonstram ampla preferência pelo meio digital. A maioria das manifestações foi registrada por meio do site institucional, que concentrou 591 acessos, enquanto o atendimento pessoal representou apenas 59 registros. Esse cenário evidencia que o canal eletrônico se consolidou como o principal meio de comunicação entre os usuários e a FUNSERV, destacando a importância da manutenção, da usabilidade e da melhoria contínua da plataforma digital.



De modo geral, o perfil traçado indica que o usuário médio do Fale Conosco é predominantemente feminino, pertencente às faixas etárias intermediárias e habituado ao uso de ferramentas digitais. Esse usuário utiliza majoritariamente o canal online para registrar dúvidas, solicitações e reclamações, reforçando a necessidade de investimentos constantes em clareza das informações, acessibilidade, estabilidade do sistema e eficiência na tramitação das demandas.

Nuvem de palavras

A análise da nuvem de palavras, construída a partir do conteúdo textual das manifestações registradas no canal Fale Conosco, permite identificar os termos mais recorrentes utilizados pelos usuários e, consequentemente, compreender os principais temas, demandas e preocupações expressas ao longo do período analisado.

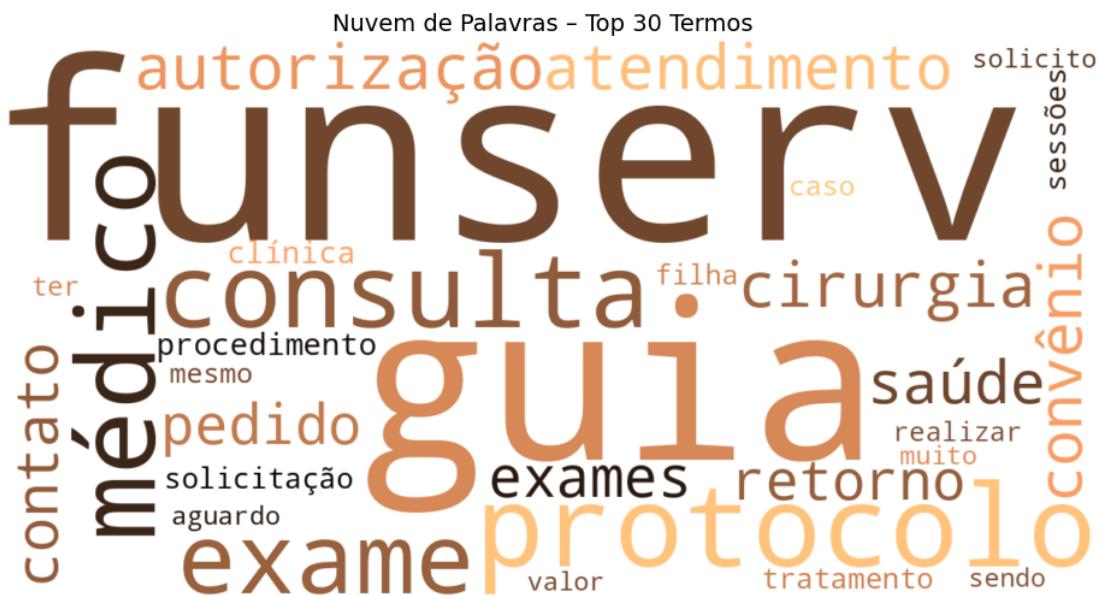


Observa-se que as palavras mais frequentes, como “funserv”, “guia”, “protocolo”, “médico”, “consulta”, “exame”, “autorização”, “cirurgia”, “convênio” e “tratamento”, estão diretamente relacionadas aos serviços de saúde, aos fluxos de atendimento e aos procedimentos administrativos associados. Esses termos remetem, de forma consistente, a solicitações de liberação de guias, agendamento de consultas e exames, acompanhamento de protocolos e esclarecimentos sobre procedimentos médicos.

A recorrência de palavras como “atendimento”, “retorno”, “pedido”, “solicitação”, “aguardo” e “realizar” evidencia a expectativa dos usuários quanto à resposta e à resolutividade das demandas encaminhadas, reforçando a importância da agilidade na tramitação dos protocolos e da comunicação clara sobre prazos e encaminhamentos.

Além disso, a presença de termos como “clínica”, “sessões”, “procedimento”, “tratamento” e “cirurgia” indica que parte significativa das manifestações envolve tratamentos continuados ou procedimentos específicos, o que contribui para o aumento do volume de interações e para a necessidade de acompanhamento mais próximo por parte da Fundação.

De modo geral, a nuvem de palavras confirma, sob uma perspectiva qualitativa, os resultados observados nas análises quantitativas, especialmente a predominância das demandas relacionadas à área da Saúde. A convergência entre os dados estatísticos e o conteúdo textual das manifestações reforça a relevância do Fale Conosco como instrumento de escuta ativa e como fonte estratégica de informações para a identificação de pontos críticos, oportunidades de melhoria e aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela FUNSERV.





Conclusão

A análise consolidada das manifestações registradas no canal Fale Conosco ao longo do período avaliado evidencia a consolidação desse instrumento como um meio essencial de comunicação entre a FUNSERV e seus usuários. Os dados quantitativos e qualitativos demonstram não apenas o volume de interações, mas também padrões relevantes de comportamento, temas recorrentes e áreas que demandam atenção contínua da gestão.

Observa-se clara predominância das demandas relacionadas à área da Saúde, tanto em volume de manifestações quanto nos conteúdos textuais analisados, o que reflete a complexidade, a sensibilidade e a centralidade desses serviços na rotina dos segurados e pensionistas. As análises por área, por tipo de manifestação e por palavras-chave convergem para a mesma conclusão, reforçando a necessidade de acompanhamento permanente dos fluxos, prazos e processos associados a esse segmento.

O perfil médio dos usuários indica predominância de pessoas em idade economicamente ativa, majoritariamente do sexo feminino, com ampla utilização do canal digital como principal meio de contato. Esse cenário evidencia a importância da manutenção e do aprimoramento contínuo da plataforma eletrônica, bem como da clareza das informações disponibilizadas e da eficiência na resposta às demandas encaminhadas.

A variação mensal das manifestações, aliada à identificação de períodos com picos específicos de determinados assuntos como dificuldades de agendamento, solicitações diversas e dúvidas recorrentes, oferece subsídios relevantes para o planejamento de ações preventivas, melhoria da comunicação institucional e otimização dos recursos disponíveis.

De modo geral, os dados apresentados reforçam o papel estratégico do Fale Conosco como ferramenta de escuta ativa, transparência e governança, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pela FUNSERV. O monitoramento sistemático das manifestações permanece fundamental para orientar decisões administrativas, fortalecer a relação institucional com os usuários e promover melhorias alinhadas às reais necessidades da população atendida.



DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Este Relatório do Fale Conosco contou com o apoio de ferramentas de Inteligência Artificial generativa, gratuita (ChatGPT), como recurso de apoio técnico, destinadas exclusivamente à organização textual, revisão gramatical, consolidação de informações e apoio à estruturação de dados, não substituindo a análise técnica, a interpretação normativa ou a responsabilidade institucional do autor, permanecendo sob sua responsabilidade a análise, validação e conclusões apresentadas.

Registra-se que a utilização de ferramentas de Inteligência Artificial na elaboração deste Relatório do Fale Conosco ocorreu de forma auxiliar e não decisória, observados os princípios da legalidade, transparência, finalidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da Lei Municipal nº 13.337/2025.

Sorocaba, 13 de Janeiro de 2026
Gabriel Schonfelder Felisberto
Agente de proteção de dados

PORTARIA FUNSERV nº 105/2025, de 18 de agosto de 2025
Publicada no Jornal do Município em 18 de agosto de 2025

FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA
– FUNSERV –