



FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS  
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA

**FUNSERV**

# *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.

*ABRIL/2026*





## RELATÓRIO FALE CONOSCO

**ABRIL/2026**

O Fale Conosco da Fundação da Seguridade dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba - FUNSERV é um canal institucional de comunicação direta entre a Fundação e seus segurados, pensionistas e demais cidadãos. Seu propósito é facilitar o diálogo, promover a transparência e fortalecer o relacionamento com o público, por meio de um atendimento ético, respeitoso e eficiente.

Por meio deste canal, é possível registrar dúvidas, sugestões, elogios, críticas e solicitações, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Fundação. O Fale Conosco reafirma o compromisso da FUNSERV com a escuta ativa, o respeito e a valorização da participação do usuário, estimulando uma relação baseada na confiança e na transparência.

Para garantir um atendimento ágil e eficaz, recomenda-se que as mensagens enviadas contenham informações detalhadas e completas, de modo a possibilitar a correta identificação e o encaminhamento da demanda ao setor responsável.

Entre as principais formas de interação disponíveis, destacam-se:

- Registrar dúvidas sobre serviços, processos e procedimentos;
- Enviar sugestões de melhoria dos serviços oferecidos;
- Expressar elogios relacionados ao atendimento ou às ações institucionais;
- Registrar críticas construtivas;
- Solicitar informações complementares ou esclarecimentos;
- Reportar problemas ou dificuldades encontradas nos serviços prestados.

É importante ressaltar que o Fale Conosco não substitui:

- Os canais específicos de atendimento destinados a questões operacionais ou técnicas;
- O suporte técnico especializado para situações complexas;
- Os canais de emergência ou atendimento imediato;
- As demandas já encaminhadas diretamente aos setores competentes.

Assim, o Fale Conosco consolida-se como um instrumento de diálogo e colaboração, destinado a ouvir, compreender e aprimorar a experiência dos usuários da FUNSERV,



reafirmando o compromisso institucional com a qualidade, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
17.030/2026	01/04/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	01/04/2026	Completo
17.002/2026	01/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/05/2026	Completo
17.229/2026	06/04/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	07/04/2026	Completo
17.274/2026	06/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
17.542/2026	06/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
17.612/2026	07/04/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	07/04/2026	Completo
17.711/2026	07/04/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	07/04/2026	Completo
17.725/2026	07/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
17.806/2026	07/04/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	21/04/2026	Completo
17.850/2026	07/04/2026	Dúvidas diversas	PAGAMENTOS	07/04/2026	Completo
17.869/2026	07/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
17.925/2026	07/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/05/2026	Completo
17.987/2026	08/04/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	09/04/2026	Completo
18.075/2026	08/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
18.268/2026	09/04/2026	Guias	SAÚDE	21/04/2026	Completo
18.269/2026	09/04/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	09/04/2026	Completo
18.293/2026	09/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
18.569/2026	10/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
18.499/2026	10/04/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	10/04/2026	Completo
18.602/2026	10/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
18.498/2026	10/04/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	14/04/2026	Completo
18.738/2026	13/04/2026	Guias	SAÚDE	21/04/2026	Completo
18.741/2026	13/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/04/2026	Completo
18.751/2026	13/04/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	13/04/2026	Completo
18.783/2026	13/04/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	13/04/2026	Completo
18.766/2026	13/04/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	13/04/2026	Completo
19.034/2026	14/04/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	14/04/2026	Completo
18.889/2026	14/04/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	14/04/2026	Completo
19.047/2026	14/04/2026	Demora protocolo	SAÚDE	21/04/2026	Completo



19.076/2026	14/04/2026	Demora protocolo	SAÚDE	21/04/2026	Completo
19.214/2026	14/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/04/2026	Completo
19.186/2026	14/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/04/2026	Completo
19.134/2026	14/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/05/2026	Completo
19.097/2026	14/04/2026	Demora protocolo	SAÚDE	21/04/2026	Completo
19.331/2026	15/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/04/2026	Completo
19.559/2026	16/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
19.411/2026	16/04/2026	Elogios	SAÚDE	22/04/2026	Completo
19.397/2026	16/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/04/2026	Completo
19.259/2026	16/04/2026	Guias	SAÚDE	21/04/2026	Completo
19.798/2026	17/04/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	17/04/2026	Completo
19.848/2026	17/04/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	21/04/2026	Completo
20.136/2026	22/04/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	22/04/2026	Completo
20.074/2026	22/04/2026	Demora protocolo	SAÚDE	06/05/2026	Completo
20.072/2026	22/04/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	22/04/2026	Completo
20.258/2026	22/04/2026	Demora protocolo	SAÚDE	06/05/2026	Completo
20.260/2026	22/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/05/2026	Completo
20.273/2026	22/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	06/05/2026	Completo
20.435/2026	23/04/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	22/05/2026	Completo
20.474/2026	23/04/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	23/04/2026	Completo
20.336/2026	24/04/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	22/05/2026	Completo
20.331/2026	22/04/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	22/04/2026	Completo
20.612/2026	24/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
20.604/2026	24/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
20.781/2026	24/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
20.728/2026	24/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
20.720/2026	24/04/2026	Demora protocolo	SAÚDE	06/05/2026	Completo
20.646/2026	24/04/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	24/04/2026	Completo
21.030/2026	27/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
21.066/2026	27/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/05/2026	Completo
21.080/2026	27/04/2026	Guias	SAÚDE	01/06/2026	Completo



21.092/2026	27/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	28/04/2026	Completo
21.087/2026	27/04/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	27/04/2026	Completo
20.645/2026	23/04/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	27/04/2026	Completo
21.167/2026	27/04/2026	Guias	SAÚDE	06/05/2026	Completo
21.229/2026	27/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
21.283/2026	27/04/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	08/05/2026	Completo
21.187/2026	27/04/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	27/04/2026	Completo
21.260/2026	27/04/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente
21.503/2026	28/04/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
21.594/2026	28/04/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	22/05/2026	Completo
21.819/2026	29/04/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/05/2026	Completo
22.217/2026	04/05/2026	Demora protocolo	SAÚDE	22/05/2026	Completo
22.216/2026	04/05/2026	Demora protocolo	SAÚDE	22/05/2026	Completo
22.138/2026	04/05/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	25/05/2026	Completo

No mês de abril de 2026, foram registradas 74 manifestações no canal Fale Conosco, representando redução de 18,7% em relação ao mês de março, que contabilizou 91 protocolos. Apesar da queda no volume total, o resultado permanece acima da média histórica, confirmando o crescimento consistente na utilização do canal ao longo de 2026. No que se refere ao tempo médio geral de atendimento, abril registrou média de 11 dias, mantendo-se no mesmo patamar de fevereiro e representando estabilidade em relação ao mês anterior. Esse resultado reflete o equilíbrio entre a agilidade das áreas administrativas e o prazo mais extenso da área da Saúde, que concentra a maior parte das demandas.

A distribuição por setor manteve o padrão observado nos meses anteriores, com a área da Saúde concentrando a expressiva maioria das manifestações, totalizando 51 registros, o que corresponde a aproximadamente 68% do total do período. O setor de Cadastro registrou 7 ocorrências, mantendo-se como a segunda área com maior volume de demandas. A área de Previdência contabilizou 6 registros, a categoria Diversos totalizou igualmente 6 manifestações, enquanto Pagamentos registrou 4 ocorrências.



### Por situação (geral)

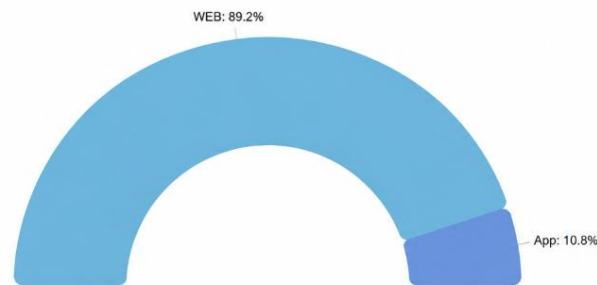


Por situação (geral)

Copiar dados

Situação	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	70	94.60
Não resolvido	4	5.40
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100.00</b>

### Por método de origem



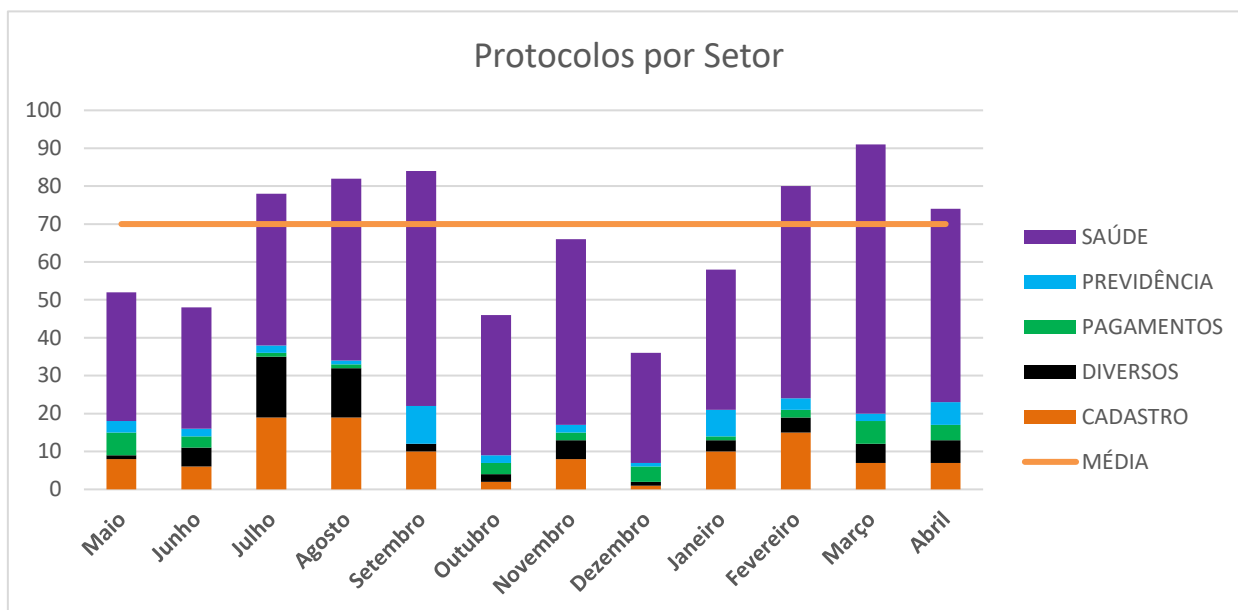
Por método de origem

Copiar dados

Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	66	89.2
App	8	10.8
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>

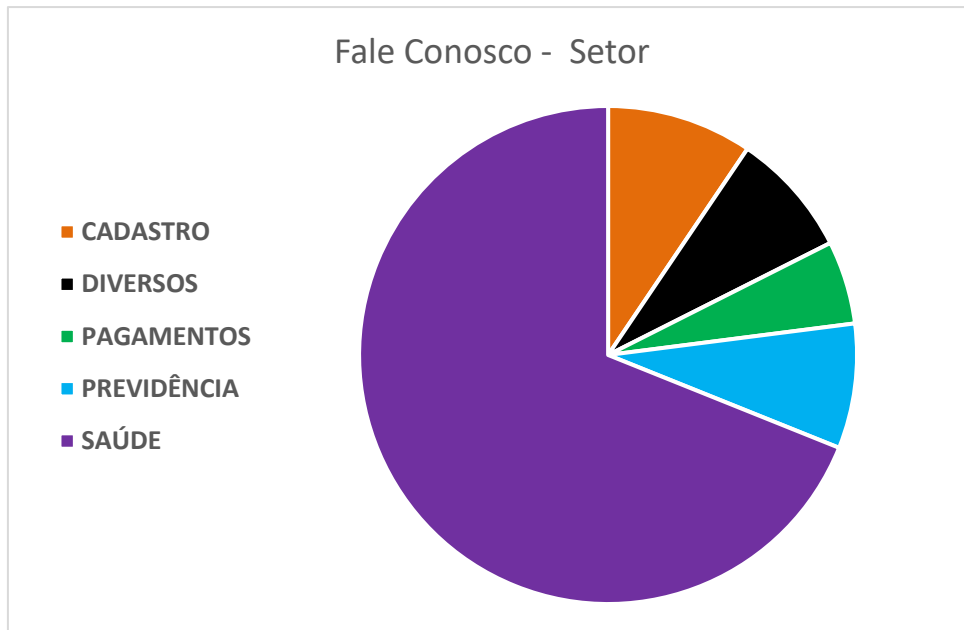
SAÚDE	51
CADASTRO	7
PAGAMENTOS	4
PREVIDÊNCIA	6
DIVERSOS	6
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>





	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE	TOTAL
<b>Maio</b>	8	1	6	3	34	52
<b>Junho</b>	6	5	3	2	32	48
<b>Julho</b>	19	16	1	2	40	78
<b>Agosto</b>	19	13	1	1	48	82
<b>Setembro</b>	10	2	0	10	62	84
<b>Outubro</b>	2	2	3	2	37	46
<b>Novembro</b>	8	5	2	2	49	66
<b>Dezembro</b>	1	1	4	1	29	36
<b>Janeiro</b>	10	3	1	7	37	58
<b>Fevereiro</b>	15	4	2	3	56	80
<b>Março</b>	7	5	6	2	71	91
<b>Abril</b>	7	6	4	6	51	74





No que se refere ao tempo médio de atendimento das manifestações, observa-se, no mês de abril de 2026, variações relevantes entre as áreas em comparação ao mês anterior.

A área de Cadastro manteve elevada agilidade, com média de 1 dia, permanecendo estável em relação aos meses anteriores e evidenciando eficiência contínua na resolução de demandas de natureza administrativa. A área de Pagamentos também registrou tempo médio de 1 dia, mantendo o padrão de celeridade historicamente observado para esse setor. A área de Previdência apresentou redução expressiva no tempo médio de atendimento, passando de 15 dias em março para 1 dia em abril, retomando o desempenho ágil observado em fevereiro. A categoria Diversos registrou tempo médio de 3 dias, apresentando leve aumento em relação aos 2 dias de março, mas ainda dentro de patamar satisfatório.

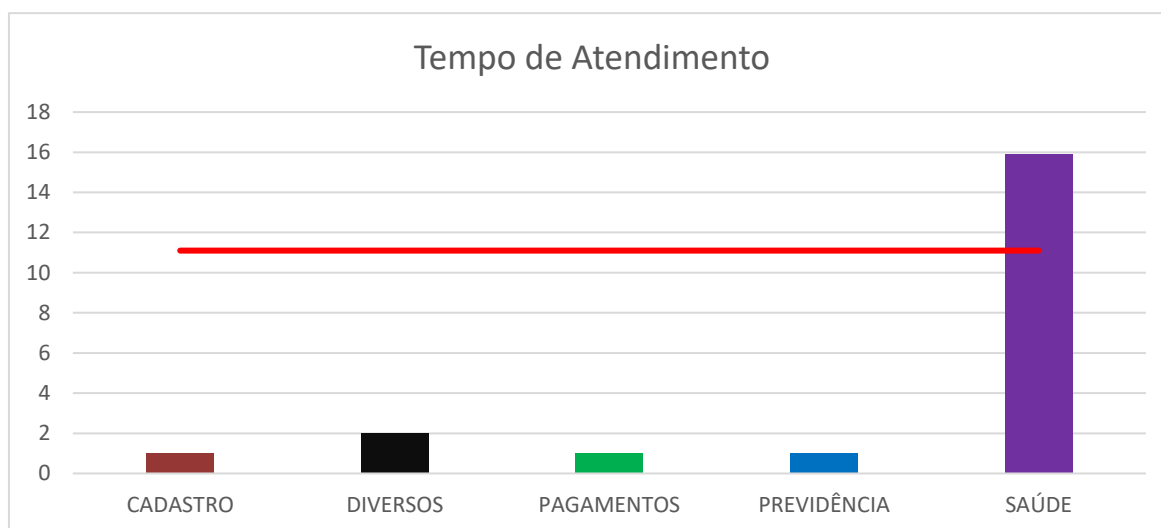
A área da Saúde registrou tempo médio de atendimento de 16 dias em abril, apresentando redução em relação ao mês de março, que registrou 21 dias, permanecendo, ainda assim, como o setor com maior prazo de resposta. Esse resultado indica melhora no desempenho operacional do setor, embora a natureza mais complexa das demandas recebidas, que frequentemente envolvem análise técnica, verificação documental e interlocução com prestadores de serviço, continue a impactar o prazo de atendimento.





## Tempo de Atendimento médio

	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE
Janeiro	1	13	1	11	23
Fevereiro	1	5	1	1	15
Março	1	2	2	15	22
Abril	1	2	1	1	16



Quanto à classificação por assunto, as Dúvidas diversas mantiveram-se na primeira posição entre as manifestações registradas no período, com 32 ocorrências, apresentando leve aumento em relação ao mês de março (30 registros) e permanecendo em patamar elevado, o que reforça a necessidade contínua de orientação e esclarecimentos aos usuários, especialmente nas demandas relacionadas à área da Saúde.

As Solicitações diversas totalizaram 21 registros, representando redução em comparação com março (33 ocorrências), porém mantendo-se acima da média histórica e confirmando o canal como importante instrumento para encaminhamento de demandas operacionais e administrativas.

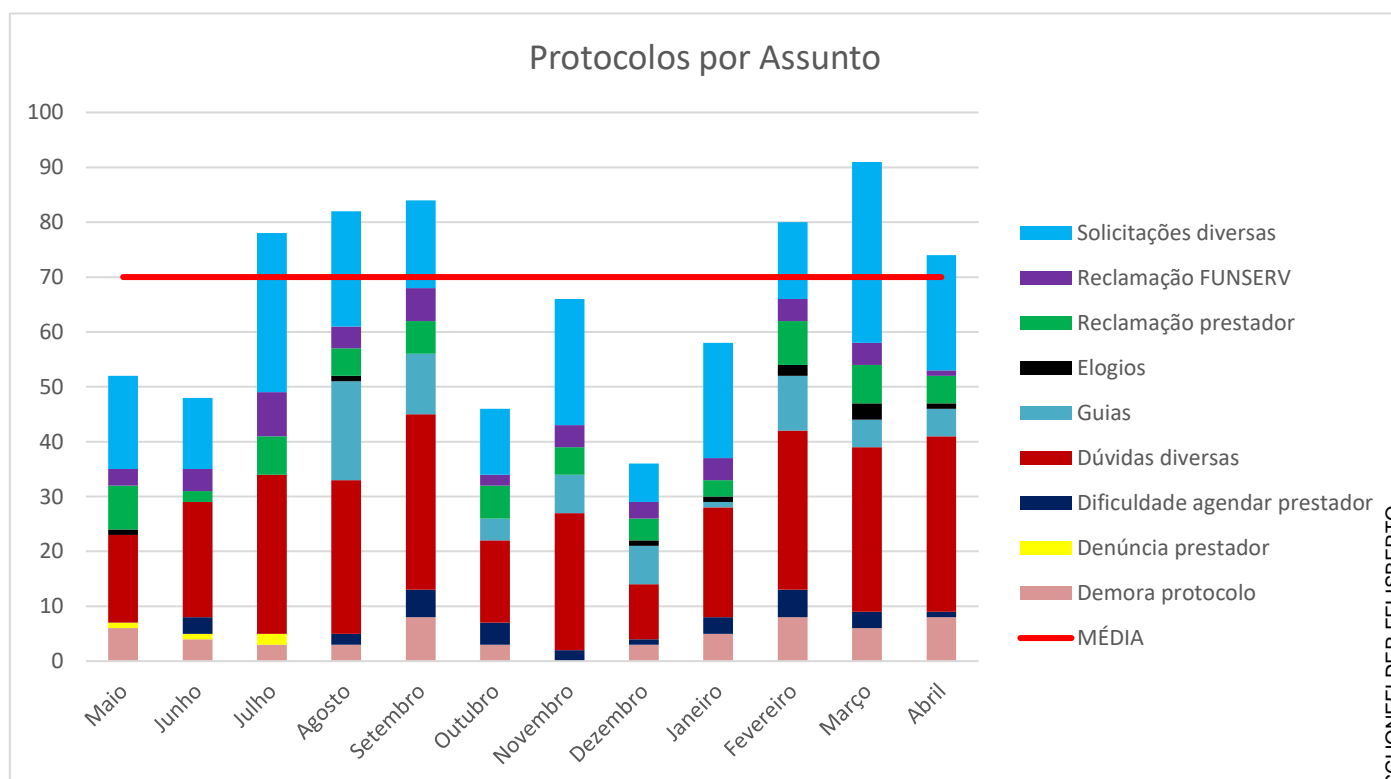
As manifestações classificadas como Demora de protocolo totalizaram 8 ocorrências, repetindo o volume de fevereiro e indicando manutenção do nível de atenção a esse tipo de





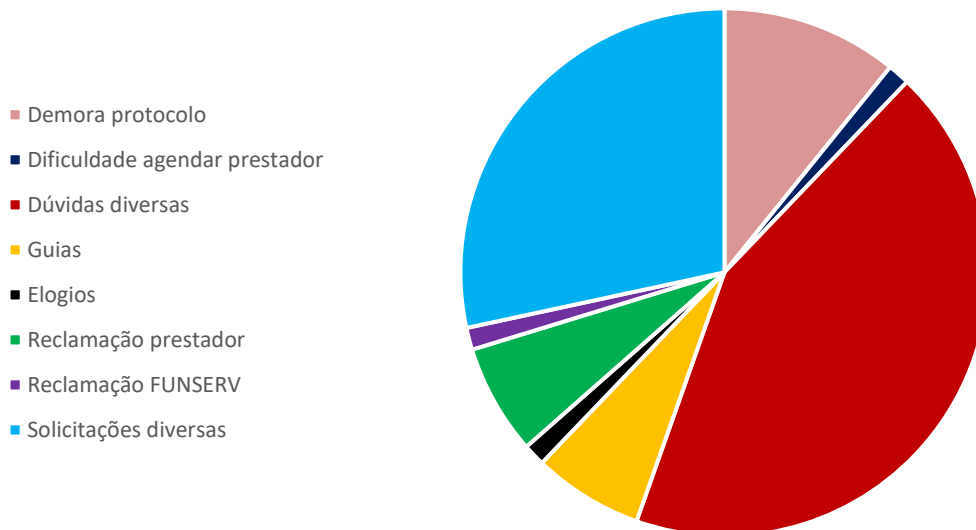
demanda. As Reclamações de prestador registraram 5 ocorrências, apresentando redução em relação a março (7 registros) e mantendo comportamento compatível com a série histórica recente. As manifestações referentes a Guias totalizaram 5 registros, mantendo-se no mesmo patamar de março e abaixo dos volumes mais elevados observados em fevereiro (10).

A Dificuldade para agendamento de prestador registrou 1 ocorrência, indicando manutenção da tendência de queda observada nos meses anteriores. Os Elogios totalizaram 1 registro, permanecendo com baixa recorrência histórica. As Reclamações direcionadas à FUNSERV contabilizaram 1 ocorrência, abaixo do volume registrado nos meses de março e fevereiro (4 registros cada). Não houve registro de Denúncia de prestador no período, mantendo o padrão observado nos meses recentes.





### Fale Conosco - Assunto



	Demora protocolo	Denúncia prestador	Dificuldade agendar prestador	Dúvidas diversas	Guias	Elogios	Reclamação prestador	Reclamação FUNSERV	Solicitações diversas
<b>Maio</b>	6	1	0	16	0	1	8	3	17
<b>Junho</b>	4	1	3	21	0	0	2	4	13
<b>Julho</b>	3	2	0	29	0	0	7	8	29
<b>Agosto</b>	3	0	2	28	18	1	5	4	21
<b>Setembro</b>	8	0	5	32	11	0	6	6	16
<b>Outubro</b>	3	0	4	15	4	0	6	2	12
<b>Novembro</b>	0	0	2	25	7	0	5	4	23
<b>Dezembro</b>	3	0	1	10	7	1	4	3	7
<b>Janeiro</b>	5	0	3	20	1	1	3	4	21
<b>Fevereiro</b>	8	0	5	29	10	2	8	4	14
<b>Março</b>	6	0	3	30	5	3	7	4	33
<b>Abril</b>	8	0	1	32	5	1	5	1	21

Assinado por 1 pessoa: GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO  
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.idoc.com.br/verificacao/2555-FE75-2903-4083> e informe o código 2555-FE75-2903-4083





De forma geral, o comportamento observado em abril de 2026 demonstra redução moderada no volume total de manifestações em relação ao mês anterior, com manutenção do perfil das demandas, caracterizado pela ampla predominância da área da Saúde e forte presença de dúvidas e solicitações. A retomada da agilidade no atendimento de áreas administrativas, especialmente Previdência, representa resultado positivo no desempenho operacional do canal. Destaca-se ainda a redução no tempo médio de atendimento da área da Saúde, que passou de 21 dias em março para 16 dias em abril, representando avanço relevante no desempenho do setor com maior concentração de demandas. Por outro lado, o volume de manifestações classificadas como Demora de protocolo, mantido em 8 ocorrências, merece atenção continuada.

Os dados reforçam a importância do monitoramento contínuo do Fale Conosco, especialmente em períodos de maior demanda, como forma de subsidiar ajustes operacionais, aprimorar fluxos internos e fortalecer a qualidade do atendimento prestado aos usuários da FUNSERV.



### 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, 1 de junho 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 –**



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 2555-FE75-2903-4083

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO (CPF 419.XXX.XXX-05) em 01/06/2026 13:14:51 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://funserverocaba.1doc.com.br/verificacao/2555-FE75-2903-4083>