



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.

JUNHO/2026



RELATÓRIO FALE CONOSCO

JUNHO/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.

1 Manifestações registradas no período

A tabela a seguir apresenta a relação completa dos protocolos registrados no canal Fale Conosco no mês de junho de 2026, com a respectiva data de entrada, assunto, área responsável, data de resposta e situação.

Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
28.020/2026	1/6/2026	Guias	SAÚDE	1/6/2026	Completo
28.070/2026	1/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
28.234/2026	2/6/2026	Guias	SAÚDE	2/6/2026	Completo
28.279/2026	2/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	16/6/2026	Completo
28.257/2026	2/6/2026	Guias	SAÚDE	2/6/2026	Completo
28.330/2026	2/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
28.333/2026	2/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	2/6/2026	Completo
28.441/2026	2/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
28.530/2026	3/6/2026	Guias	SAÚDE	23/6/2026	Completo
28.562/2026	3/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
28.593/2026	3/6/2026	Guias	SAÚDE	22/6/2026	Completo
28.645/2026	3/6/2026	Demora protocolo	PREVIDÊNCIA	3/6/2026	Completo
28.792/2026	8/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	8/6/2026	Completo
28.764/2026	8/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
28.992/2026	8/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	16/6/2026	Completo
28.968/2026	8/6/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	8/6/2026	Completo
29.002/2026	8/6/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	14/7/2026	Completo
29.035/2026	9/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	6/7/2026	Completo
29.111/2026	9/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	16/6/2026	Completo
29.235/2026	9/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	25/6/2026	Completo
29.381/2026	9/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	23/6/2026	Completo
29.450/2026	10/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	14/7/2026	Completo
29.454/2026	10/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	3/8/2026	Completo
29.487/2026	10/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	16/6/2026	Completo



29.548/2026	10/6/2026	Guias	SAÚDE	16/6/2026	Completo
29.549/2026	10/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	23/6/2026	Completo
29.598/2026	10/6/2026	Guias	SAÚDE	23/6/2026	Completo
29.745/2026	10/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
29.755/2026	10/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	10/6/2026	Completo
30.133/2026	12/6/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	16/6/2026	Completo
30.332/2026	15/6/2026	Guias	SAÚDE	23/6/2026	Completo
30.652/2026	16/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	16/6/2026	Completo
30.578/2026	15/6/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	23/6/2026	Completo
30.567/2026	16/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	22/6/2026	Completo
30.839/2026	16/6/2026	Reclamação prestador	DIVERSOS	Em andamento	Pendente
30.832/2026	16/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
30.171/2026	16/6/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	16/6/2026	Completo
30.994/2026	17/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	24/6/2026	Completo
31.188/2026	19/6/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	Em andamento	Pendente
31.247/2026	19/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	19/6/2026	Completo
31.347/2026	19/6/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	3/8/2026	Completo
31.157/2026	19/6/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	23/6/2026	Completo
31.469/2026	22/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	3/8/2026	Completo
31.470/2026	22/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
31.489/2026	22/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
31.667/2026	22/6/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente
30.736/2026	22/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
31.744/2026	22/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.012/2026	23/6/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente



31.811/2026	22/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
31.920/2026	22/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	22/6/2026	Completo
31.938/2026	22/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
32.156/2026	23/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.057/2026	23/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.079/2026	23/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.216/2026	26/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.350/2026	26/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	3/8/2026	Completo
32.370/2026	24/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	24/6/2026	Completo
32.478/2026	26/6/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.412/2026	26/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.546/2026	26/6/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.537/2026	26/6/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.545/2026	26/6/2026	Guias	SAÚDE	30/6/2026	Completo
32.713/2026	26/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	26/6/2026	Completo
32.725/2026	26/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	26/6/2026	Completo
32.784/2026	26/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.744/2026	26/6/2026	Elogios	SAÚDE	Em andamento	Pendente
33.011/2026	30/6/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
32.886/2026	30/6/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	3/8/2026	Completo
33.120/2026	30/6/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	30/6/2026	Completo
33.219/2026	30/6/2026	Guias	SAÚDE	30/6/2026	Completo

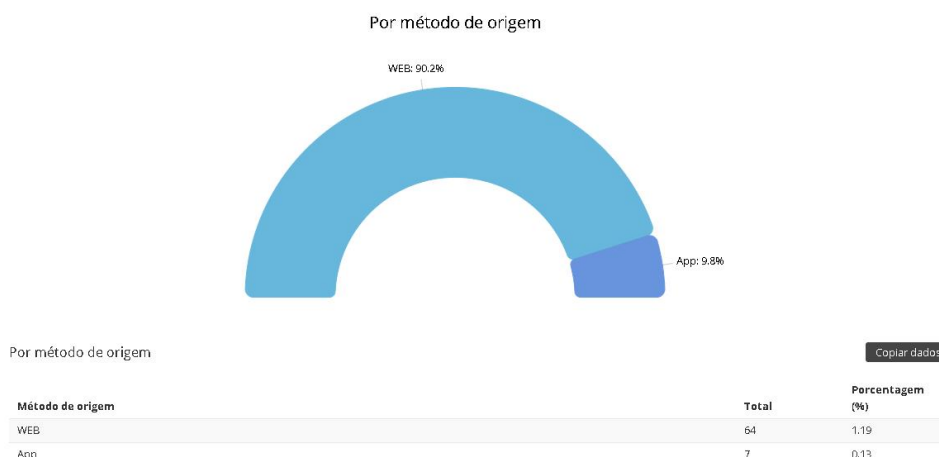


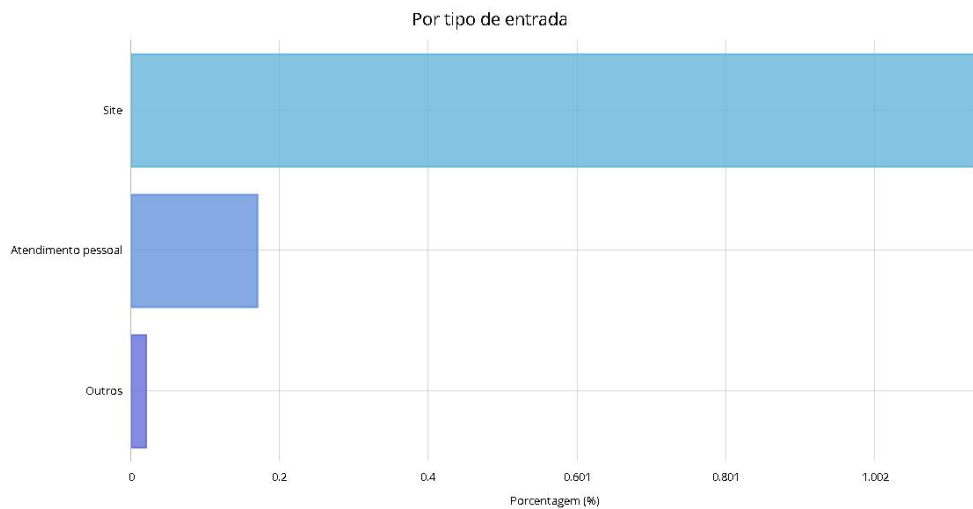
2 Análise do volume de manifestações

No mês de junho de 2026, o canal Fale Conosco registrou 71 manifestações, representando aumento de aproximadamente 10,9% em relação ao mês de maio, que contabilizou 64 registros, revertendo a tendência de acomodação observada no mês anterior.

No comparativo anual, junho de 2026 registrou 71 manifestações ante 48 em junho de 2025, o que corresponde a crescimento expressivo de aproximadamente 47,9%. Trata-se do segundo mês consecutivo em que a série histórica permite essa comparação direta, reforçando a trajetória de ampliação da utilização do canal ao longo dos últimos doze meses.

Em perspectiva histórica, o volume de junho de 2026 situa-se ligeiramente abaixo da média do período analisado (aproximadamente 73 registros mensais), ficando próximo aos patamares elevados de julho/25 (78) e fevereiro/26 (80), e abaixo dos picos de março/26 (91), setembro/25 (84) e agosto/25 (82).

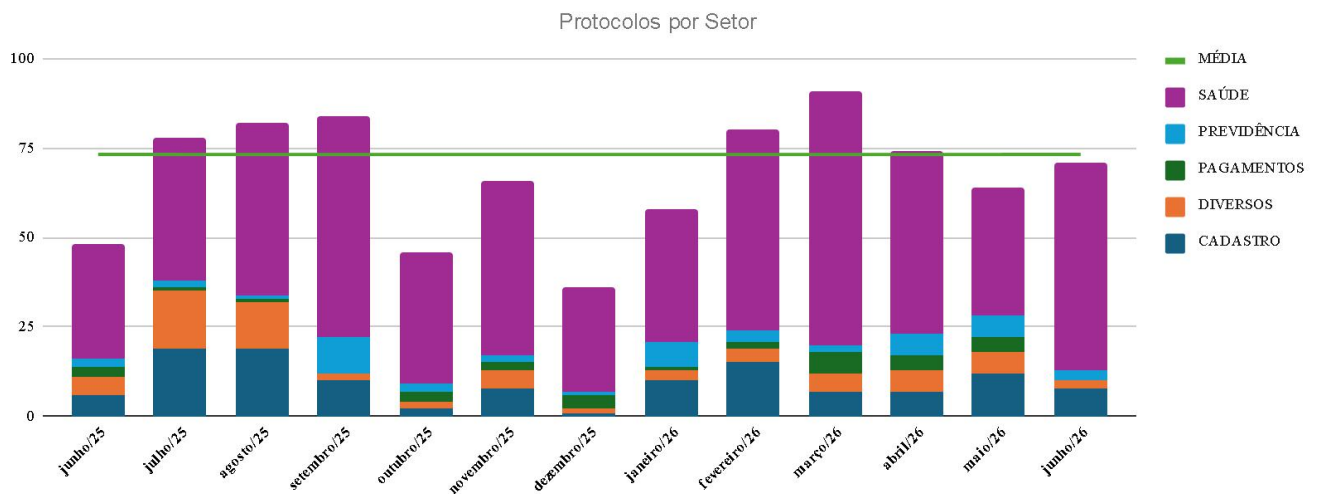




Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	61	1.14
Atendimento pessoal	9	0.17
Outros	1	0.02

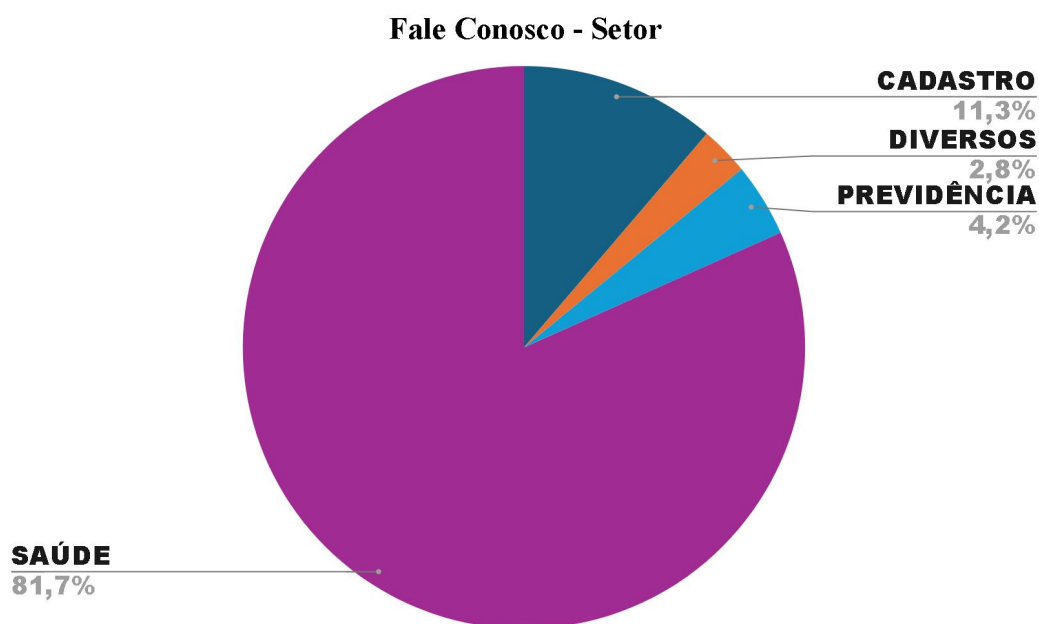


	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE	TOTAL
junho/25	6	5	3	2	32	48
julho/25	19	16	1	2	40	78
agosto/25	19	13	1	1	48	82
setembro/25	10	2	0	10	62	84
outubro/25	2	2	3	2	37	46
novembro/25	8	5	2	2	49	66
dezembro/25	1	1	4	1	29	36
janeiro/26	10	3	1	7	37	58



fevereiro/26	15	4	2	3	56	80
março/26	7	5	6	2	71	91
abril/26	7	6	4	6	51	74
maio/26	12	6	4	6	36	64
junho/26	8	2	0	3	58	71

Na análise por área responsável, a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 58 registros, representando aumento expressivo em relação a maio (36), alta de 61,1%. A área de Cadastro registrou 8 manifestações, com redução frente ao mês anterior (12). As áreas de Diversos (2) e Previdência (3) também recuaram em relação a maio (6 cada). A área de Pagamentos não registrou nenhuma manifestação no período (ante 4 em maio).



3 Tempo médio de atendimento

Cabe destacar que o prazo regulamentar de resposta do **Fale Conosco** é de **15 dias**, prorrogável por mais 1 (uma) vez, mediante justificativa fundamentada.



Em junho de 2026, observa-se comportamento misto entre as áreas em comparação ao mês anterior. As áreas de Cadastro (1 dia) e Previdência (2 dias) mantiveram-se estáveis em relação a maio. A categoria Diversos apresentou aumento, passando de 2 dias em maio para 4 dias em junho (resultado baseado em apenas 1 protocolo respondido; o segundo registro do setor permanece em análise). A área de Pagamentos não registrou manifestações no período, não sendo possível calcular tempo médio.

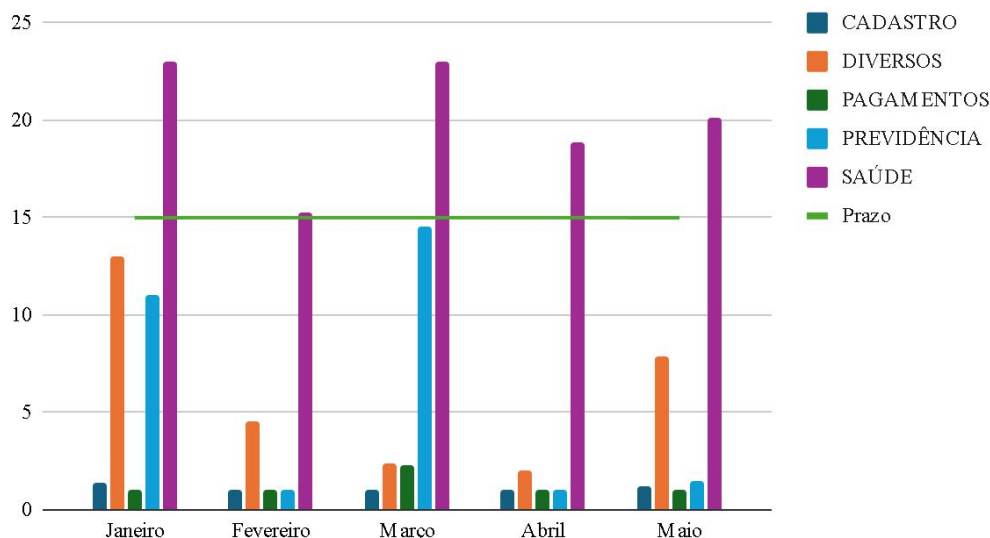
A área da Saúde apresentou tempo médio de 15 dias, uma leve melhora frente aos 17 dias de maio, permanecendo, ainda assim, como o setor com maior prazo de resposta — o que se justifica pela natureza mais complexa das demandas dessa área, que frequentemente envolvem análise técnica, verificação documental e interlocução com prestadores de serviço.

Considerando todos os setores em conjunto, o tempo médio geral de atendimento no período foi de aproximadamente 12 dias, um aumento em relação aos 9 dias apurados no fechamento anterior deste relatório.





Tempo de resposta



Quanto ao cumprimento de prazos, das 71 manifestações registradas em junho de 2026, 35 foram respondidas dentro do prazo (49,3%), 14 foram respondidas fora do prazo (19,7%) e 22 permaneciam em análise na data de consolidação destes dados (31,0%).

Situação das manifestações	Quantidade	Percentual
Respondidas dentro do prazo	35	49,3%
Respondidas fora do prazo	14	19,7%
Em análise	22	31,0%
TOTAL	71	100%

Os 22 protocolos ainda em análise concentram-se majoritariamente na área da Saúde e na segunda quinzena de junho (especialmente entre 22 e 30/6).

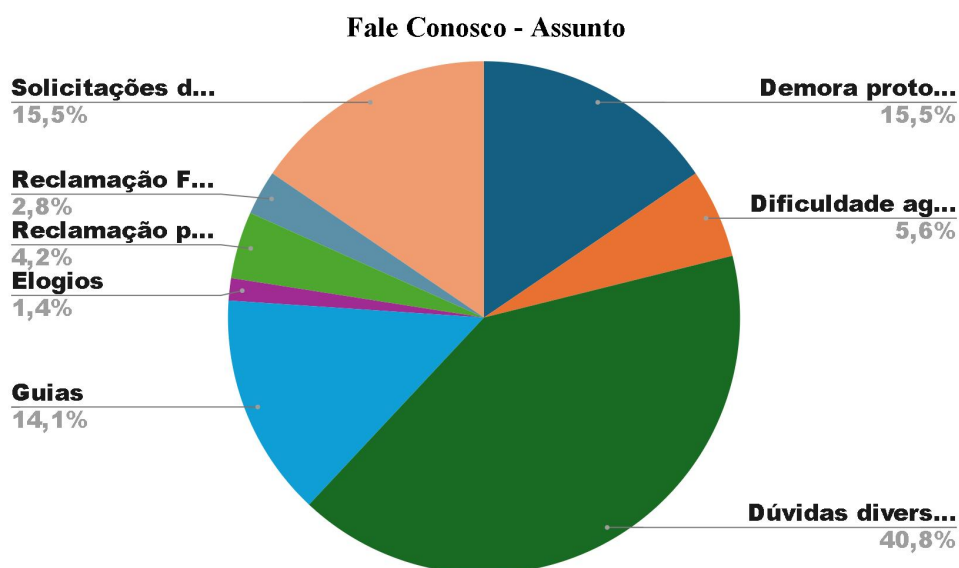
4 Classificação por assunto

Quanto à classificação por assunto, as Dúvidas diversas ocuparam a primeira posição entre as manifestações registradas no período, com 29 registros, apresentando aumento em relação a maio (21). As Solicitações diversas somaram 11 ocorrências, com redução frente ao mês anterior (21).

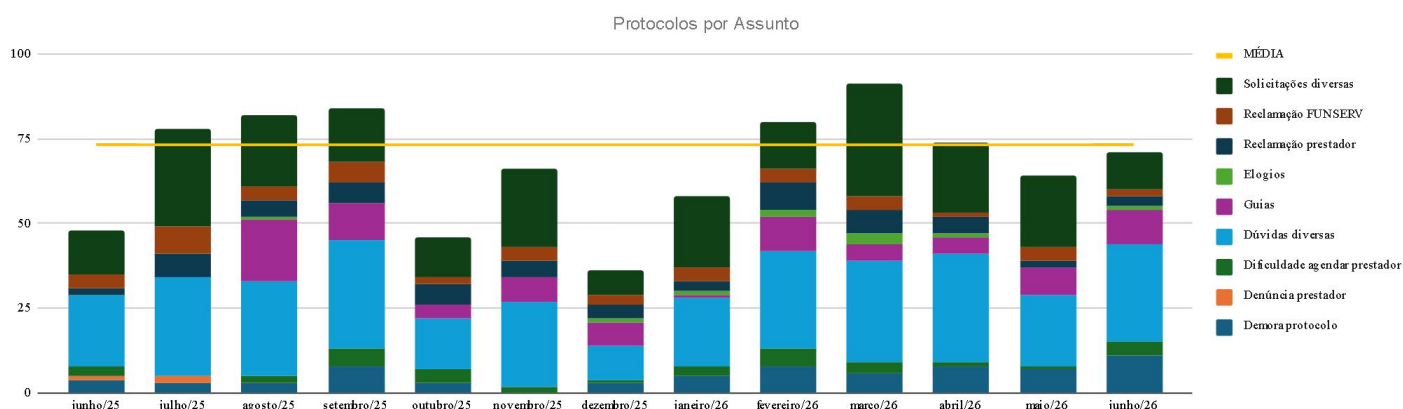
As demandas classificadas como Demora de protocolo somaram 11 ocorrências, em aumento em relação a maio (7). As manifestações referentes a Guias totalizaram 10 registros,



praticamente estáveis frente a maio (8). A Dificuldade para agendamento de prestador teve alta, passando de 1 para 4 registros. As Reclamações direcionadas à FUNSERV reduziram para 2 ocorrências (ante 4 em maio), enquanto a Reclamação de prestador manteve-se em 3 registros (ante 2 em maio). Houve o registro de 1 Elogio no período, após um mês (maio) sem nenhuma ocorrência. Não houve registros de Denúncia de prestador.



	Demora protocolo	Denúncia prestador	Dificuldade agendar prestador	Dúvidas diversas	Guias	Elogios	Reclamação prestador	Reclamação FUNSERV	Solicitações diversas
junho/25	4	1	3	21	0	0	2	4	13
julho/25	3	2	0	29	0	0	7	8	29
agosto/25	3	0	2	28	18	1	5	4	21
setembro/25	8	0	5	32	11	0	6	6	16
outubro/25	3	0	4	15	4	0	6	2	12
novembro/25	0	0	2	25	7	0	5	4	23
dezembro/25	3	0	1	10	7	1	4	3	7
janeiro/26	5	0	3	20	1	1	3	4	21
fevereiro/26	8	0	5	29	10	2	8	4	14
março/26	6	0	3	30	5	3	7	4	33
abril/26	8	0	1	32	5	1	5	1	21
maio/26	7	0	1	21	8	0	2	4	21
junho/26	11	0	4	29	10	1	3	2	11



5 Considerações finais

De forma geral, o comportamento observado em junho de 2026 demonstra crescimento relevante no volume de manifestações em relação ao mês anterior (de 64 para 71 registros, aumento de 10,9%), acompanhado de crescimento ainda mais expressivo no comparativo ano a ano, o segundo possível na série histórica do canal, com aumento de aproximadamente 47,9% frente a junho de 2025 (48 registros).

Mantém-se o perfil já consolidado das demandas, caracterizado pela predominância acentuada da área da Saúde, que respondeu por 58 das 71 manifestações do mês, e pela forte presença de dúvidas diversas. Em relação ao tempo de atendimento, o tempo médio geral subiu de 9 para aproximadamente 12 dias, e o da Saúde permanece estável em 15 dias, o que reflete a maior complexidade das demandas dessa área. Ainda assim, o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo regulamentar manteve-se em torno de 49%, indicando que a maioria dos atendimentos continua ocorrendo dentro do prazo de 15 dias.

Os dados reforçam a importância do monitoramento contínuo do Fale Conosco como instrumento de escuta ativa, transparência e interlocução com os usuários, subsidiando ajustes operacionais, o aprimoramento dos fluxos internos e o fortalecimento da qualidade do atendimento prestado pela FUNSERV.



DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Este Relatório do Fale Conosco contou com o apoio de ferramentas de Inteligência Artificial generativa, 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, 4 de Agosto 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: 5C2F-0746-C28A-E84F

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



GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO (CPF 419.XXX.XXX-05) em 04/08/2026 10:44:08 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://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/5C2F-0746-C28A-E84F>