



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.

JANEIRO/2026



RELATÓRIO FALE CONOSCO

JANEIRO/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
0067/2026	05/01/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	05/01/2026	Completo
0638/2026	06/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	12/01/2026	Completo
0713/2026	07/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	13/01/2026	Completo
0809/2026	07/01/2026	Elogios	SAÚDE	07/01/2026	Completo
0862/2026	07/01/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	09/01/2026	Completo
0868/2026	07/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	13/01/2026	Completo
1.088/2026	08/01/2026	Reclamação FUNSERV	PREVIDÊNCIA	Em andamento	Pendente
1.218/2026	08/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	13/01/2026	Completo
1.486/2026	13/01/2026	Demora protocolo	SAÚDE	02/02/2026	Completo
1.654/2026	12/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	16/01/2026	Completo
1.656/2026	12/01/2026	Demora protocolo	SAÚDE	16/01/2026	Completo
1.736/2026	12/01/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	13/01/2026	Completo
1.959/2026	13/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	02/02/2026	Completo
2.141/2026	14/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	02/02/2026	Completo
2.484/2026	15/01/2026	Reclamação FUNSERV	DIVERSOS	03/02/2026	Completo
2.487/2026	15/01/2026	Reclamação FUNSERV	DIVERSOS	03/02/2026	Completo
2.558/2026	15/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	02/02/2026	Completo
2.613/2026	15/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	24/02/2026	Completo
2.662/2026	16/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	02/02/2026	Completo
2.723/2026	16/01/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	19/01/2026	Completo
2.795/2026	16/01/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	16/01/2026	Completo
2.854/2026	17/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	02/02/2026	Completo



2.867/2026	19/01/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	19/01/2026	Completo
2.911/2026	19/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	02/02/2026	Completo
2.945/2026	19/01/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	22/01/2026	Completo
3.020/2026	19/01/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	24/02/2026	Completo
3.068/2026	19/01/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	19/01/2026	Completo
3.227/2026	20/01/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	20/01/2026	Completo
3.321/2026	20/01/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	20/01/2026	Completo
3.341/2026	20/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	13/02/2026	Completo
3.453/2026	20/01/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	01/03/2026	Completo
3.526/2026	21/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/02/2026	Completo
3.584/2026	21/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
3.599/2026	21/01/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
3.725/2026	21/01/2026	Demora protocolo	SAÚDE	01/03/2026	Completo
3.820/2026	22/01/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	22/01/2026	Completo
3.820/2026	22/01/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	22/01/2026	Completo
3.961/2026	22/01/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	01/03/2026	Completo
3.967/2026	22/01/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	01/03/2026	Completo
4.018/2026	22/01/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	23/01/2026	Completo
4.050/2026	23/01/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente
4.113/2026	23/01/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	23/01/2026	Completo
4.131/2026	23/01/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	23/01/2026	Completo
4.179/2026	23/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	24/02/2026	Completo
4.218/2026	23/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo



4.333/2026	26/01/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	24/02/2026	Completo
4.383/2026	26/01/2026	Demora protocolo	SAÚDE	09/02/2026	Completo
4.459/2026	26/01/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	26/01/2026	Completo
4.468/2026	26/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	09/02/2026	Completo
4.491/2026	26/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
4.512/2026	26/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	03/02/2026	Completo
4.878/2026	28/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
4.906/2026	28/01/2026	Guias	SAÚDE	01/03/2026	Completo
5.077/2026	28/01/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	29/01/2026	Completo
5.149/2026	29/01/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	27/02/2026	Completo
5.194/2026	29/01/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
5.369/2026	30/01/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
5.601/2026	30/01/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	02/02/2026	Completo

No mês de janeiro de 2026, o canal Fale Conosco registrou 58 manifestações, número que se mantém próximo da média mensal de 61 registros observada entre maio e dezembro de 2025, demonstrando estabilidade no volume geral de demandas quando analisado em perspectiva histórica recente. Embora o total de janeiro seja inferior aos picos registrados em julho (78), agosto (82) e setembro (84), supera os meses de outubro (46) e dezembro (35), indicando manutenção consistente da utilização do canal como instrumento de comunicação institucional.

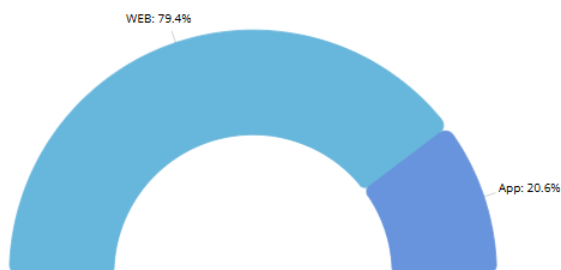
SAÚDE	37
CADASTRO	10
PAGAMENTOS	1
PREVIDENCIA	7



DIVERSOS	3
TOTAL	58

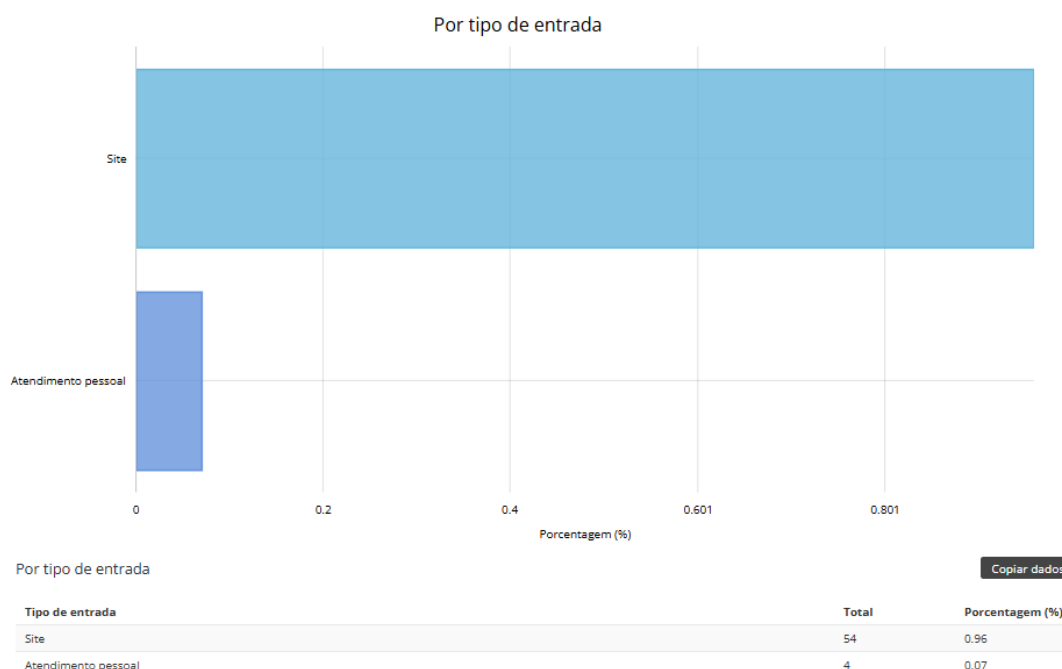
	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE	TOTAL
Maio/25	8	1	6	3	34	52
Junho/25	6	5	3	2	32	48
Julho/25	19	16	1	2	40	78
Agosto/25	19	13	1	1	48	82
Setembro/25	10	2	0	10	62	84
Outubro/25	2	2	3	2	37	46
Novembro/25	8	5	2	2	49	66
Dezembro/25	1	1	4	1	29	36
Janeiro/26	10	3	1	7	37	58

Por método de origem



Por método de origem

Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	46	79.4%
App	12	20.6%

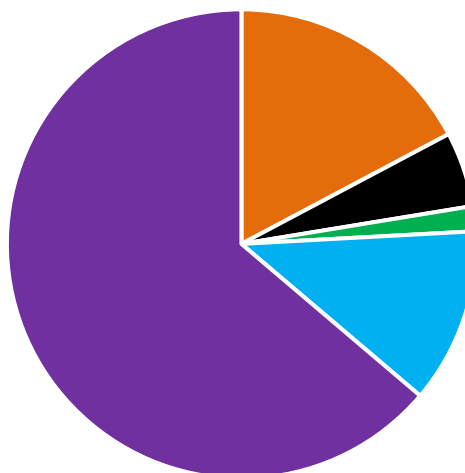


Na análise por área responsável, verifica-se que a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 37 registros, mantendo a tendência estrutural observada ao longo de 2025, ainda que abaixo dos maiores volumes registrados em setembro (62), novembro (49) e agosto (48). A área de Cadastro apresentou 10 manifestações, número superior ao observado na maior parte dos meses anteriores, aproximando-se de maio (8) e superando significativamente outubro (2) e dezembro (1), o que pode indicar aumento pontual de demandas administrativas no início do exercício. A Previdência registrou 7 manifestações, crescimento relevante quando comparado aos meses anteriores, que variaram predominantemente entre 1 e 3 registros, com exceção de setembro (10), sugerindo maior procura por esclarecimentos ou ajustes relacionados a processos previdenciários. A área de Pagamentos apresentou apenas 1 manifestação, mantendo-se abaixo da média histórica, enquanto a categoria Diversos registrou 3 ocorrências, dentro do padrão de variação observado ao longo do ano anterior.

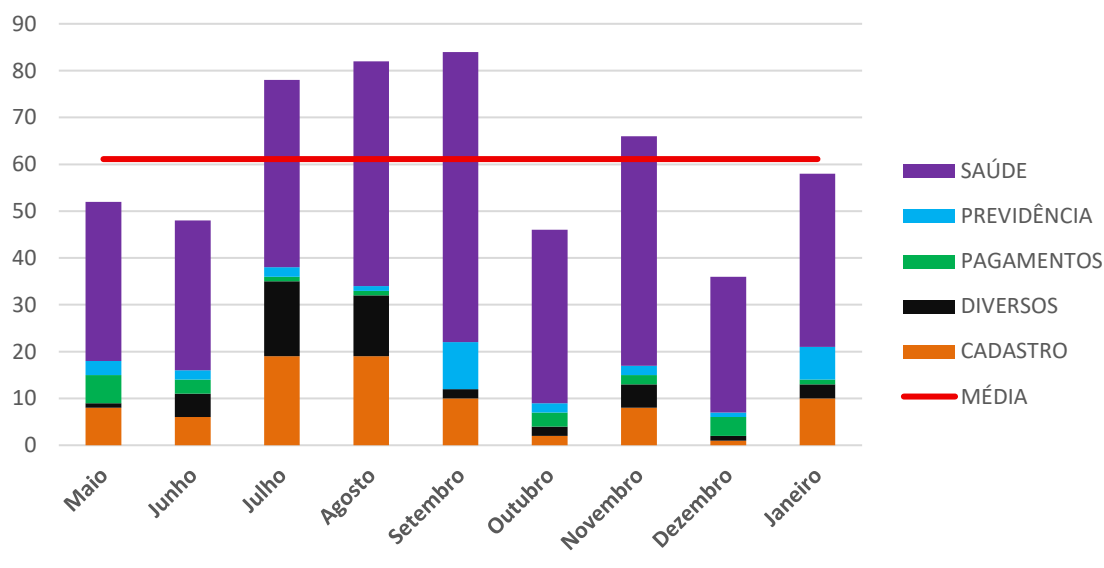


Fale Conosco - Setor

- CADASTRO
- DIVERSOS
- PAGAMENTOS
- PREVIDÊNCIA
- SAÚDE



Protocolos por Setor

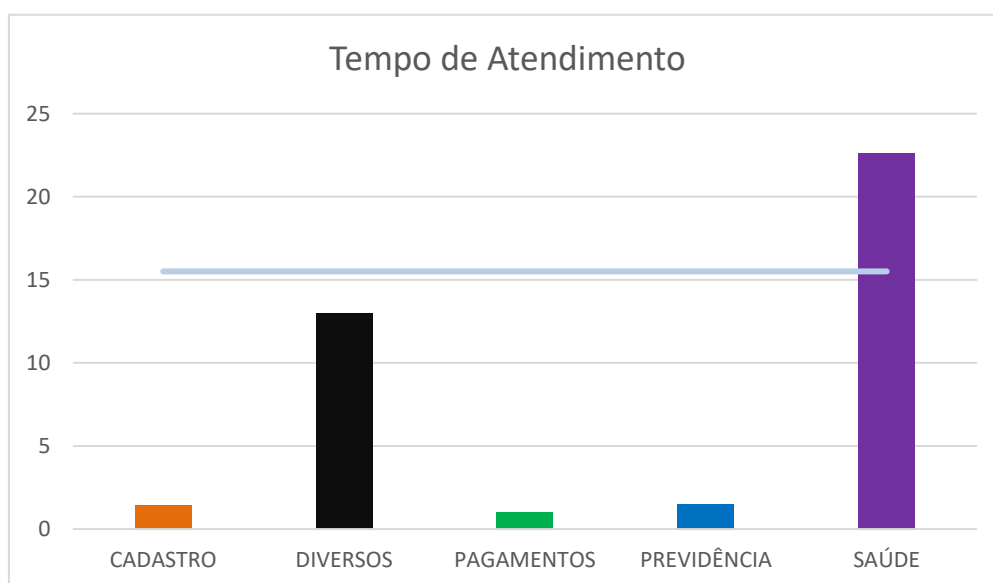


No que se refere ao tempo médio de atendimento das manifestações, observa-se, no mês de janeiro de 2026, um desempenho global satisfatório, com média geral de 8 dias, indicando razoável celeridade no tratamento das demandas encaminhadas ao canal Fale Conosco. A análise por setor revela diferenças relevantes no prazo de resposta, compatíveis com a complexidade e a natureza das demandas recebidas. A área de Cadastro apresentou tempo médio de atendimento de 1 dia, evidenciando elevada agilidade na resolução de questões



predominantemente administrativas. Comportamento semelhante foi observado em Pagamentos, também com 1 dia médio, e em Previdência, com 2 dias, indicando fluxo eficiente e respostas rápidas às solicitações registradas.

Por outro lado, a categoria Diversos apresentou tempo médio de 13 dias, prazo superior à média geral, possivelmente em razão da diversidade das demandas classificadas nesse grupo, que tendem a exigir análise individualizada e, em alguns casos, encaminhamentos a diversos setores. A área de Saúde, que concentra o maior volume de manifestações, registrou o maior tempo médio de atendimento, com 23 dias, refletindo a maior complexidade técnica, a necessidade de análise documental, interlocução com prestadores e verificação de conformidade assistencial, fatores que naturalmente impactam o prazo de resposta. Ainda assim, o resultado mantém-se compatível com a natureza das demandas e não indica comprometimento da capacidade operacional do setor.

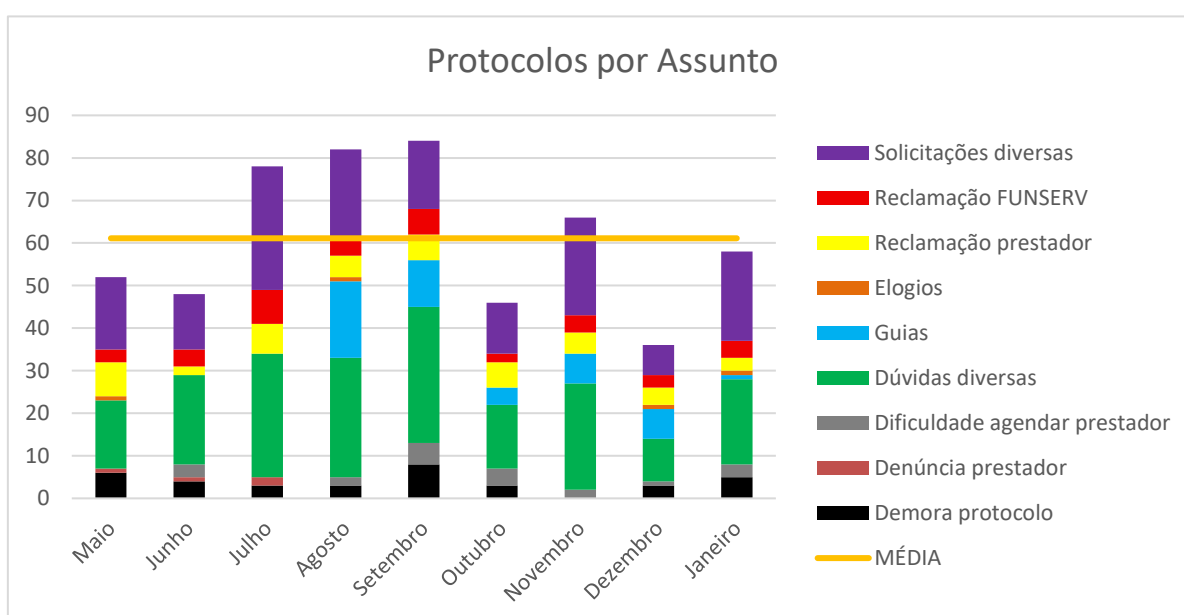


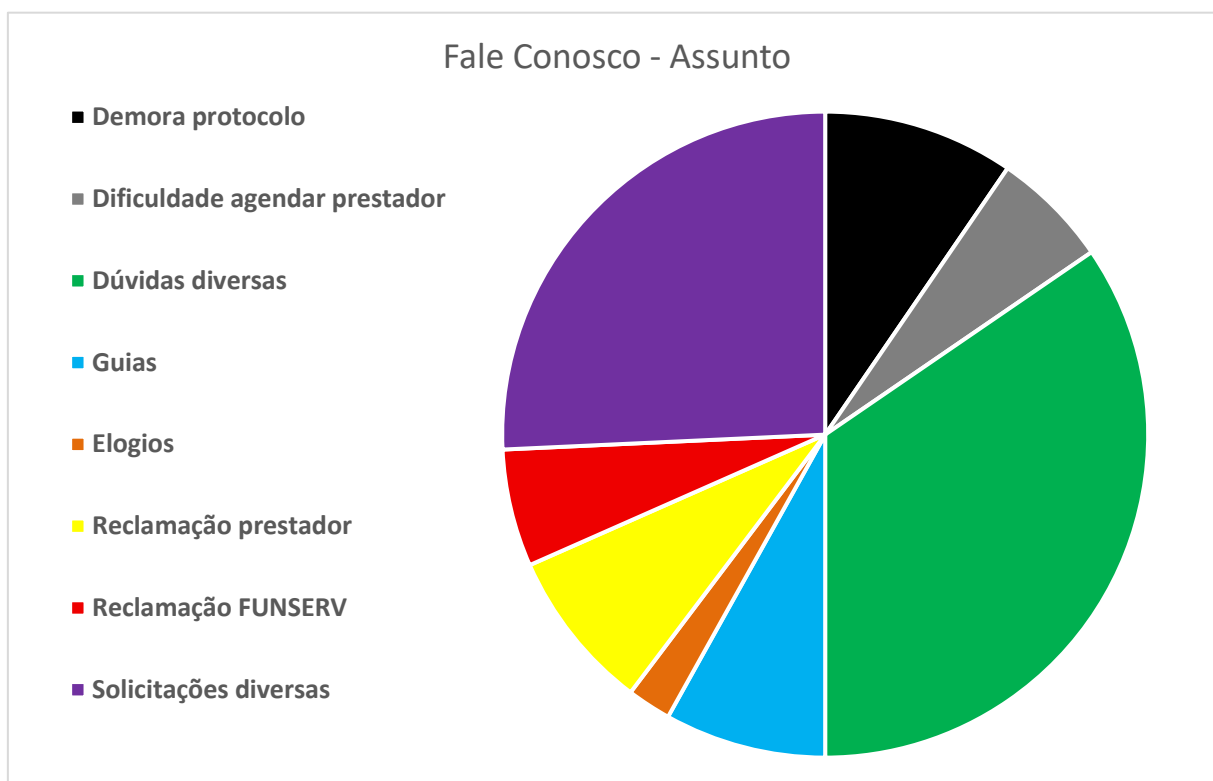
Quanto à classificação por tipo de manifestação, janeiro apresentou 20 registros de Dúvidas diversas, retomando patamar elevado semelhante ao observado em julho (29), agosto (28) e setembro (32), o que evidencia aumento na busca por esclarecimentos institucionais. As Solicitações diversas totalizaram 21 registros, mantendo-se em nível compatível com a média histórica e abaixo apenas dos maiores volumes registrados em julho (29) e novembro (23). As ocorrências de Demora de protocolo somaram 5 registros, situando-se dentro da variação já observada ao longo de 2025, sem indicar tendência de crescimento contínuo. As manifestações



relacionadas à Dificuldade para agendamento totalizaram 3 registros, número moderado e inferior ao pico de setembro (5), não caracterizando cenário crítico. As Reclamações de prestador (3) e as Reclamações direcionadas à FUNSERV (4) mantiveram-se dentro do padrão histórico de variação mensal, sem elevação expressiva. As Guias registraram apenas 1 ocorrência, demonstrando redução significativa em relação aos meses de maior demanda, como agosto (18) e setembro (11), enquanto Denúncias de prestador permaneceram inexistentes no período e Elogios registraram 1 ocorrência, mantendo o padrão residual observado ao longo do exercício anterior.

	Demora protocolo	Denúncia prestador	Dificuldade agendar prestador	Dúvidas diversas	Guias	Elogios	Reclamação prestador	Reclamação FUNSERV	Solicitações diversas
Maio/25	6	1	0	16	0	1	8	3	17
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





De forma geral, o comportamento de janeiro de 2026 demonstra continuidade da dinâmica institucional já consolidada em 2025, com manutenção da predominância das demandas relacionadas à Saúde, volume geral dentro da média histórica e distribuição equilibrada entre os tipos de manifestação. Não se verificam oscilações abruptas ou aumento atípico de reclamações ou denúncias, indicando estabilidade operacional do canal e regularidade na utilização do Fale Conosco como instrumento de escuta ativa, transparência e interlocução entre a FUNSERV e seus usuários.



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, 2 de março 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: 9A72-5DF2-4827-1F7B

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



GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO (CPF 419.XXX.XXX-05) em 02/03/2026 11:17:20 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/9A72-5DF2-4827-1F7B>