



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.

*MARÇO/2026*





## RELATÓRIO FALE CONOSCO

**MARÇO/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
15.029/2026	23/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.055/2026	23/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.899/2026	20/03/2026	Reclamação FUNSERV	DIVERSOS	23/03/2026	Completo
14.813/2026	20/03/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	23/03/2026	Completo
14.930/2026	20/03/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	24/03/2026	Completo
13.180/2026	12/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	31/03/2026	Completo
14.797/2026	20/03/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	23/03/2026	Completo
14.644/2026	19/03/2026	Guias	SAÚDE	30/03/2026	Completo
14.636/2026	19/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
13.202/2026	12/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	19/03/2026	Completo
14.562/2026	19/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.345/2026	19/03/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	19/03/2026	Completo
14.420/2026	18/03/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	23/03/2026	Completo
14.473/2026	19/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.433/2026	18/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.426/2026	18/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.351/2026	18/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.352/2026	18/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
14.341/2026	18/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	08/04/2026	Completo
14.318/2026	18/03/2026	Demora protocolo	SAÚDE	02/04/2026	Completo
14.100/2026	17/03/2026	Reclamação FUNSERV	DIVERSOS	19/03/2026	Completo
14.302/2026	18/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	02/04/2026	Completo
12.967/2026	11/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	19/03/2026	Completo
14.099/2026	17/03/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	02/04/2026	Completo
11.379/2026	03/03/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	03/03/2026	Completo
11.448/2026	04/03/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	04/03/2026	Completo
11.482/2026	04/03/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	04/03/2026	Completo
11.029/2026	02/03/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	30/03/2026	Completo
11.288/2026	03/03/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	03/03/2026	Completo
14.010/2026	17/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/04/2026	Completo
12.435/2026	09/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	16/03/2026	Completo
12.677/2026	10/03/2026	Elogios	SAÚDE	10/03/2026	Completo
12.956/2026	11/03/2026	Demora protocolo	SAÚDE	30/03/2026	Completo
13.771/2026	16/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
13.780/2026	16/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
13.682/2026	16/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	02/04/2026	Completo



12.564/2026	10/03/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	13/03/2026	Completo
13.405/2026	13/03/2026	Demora protocolo	SAÚDE	31/03/2026	Completo
13.383/2026	13/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/04/2026	Completo
13.336/2026	13/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	01/04/2026	Completo
13.278/2026	13/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/04/2026	Completo
12.992/2026	11/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
11.757/2026	05/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	12/03/2026	Completo
11.522/2026	04/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	12/03/2026	Completo
13.103/2026	12/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	01/04/2026	Completo
13.076/2026	12/03/2026	Elogios	SAÚDE	01/04/2026	Completo
13.044/2026	11/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	31/03/2026	Completo
11.594/2026	04/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	11/03/2026	Completo
11.137/2026	03/03/2026	Demora protocolo	SAÚDE	11/03/2026	Completo
10.988/2026	02/03/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	11/03/2026	Completo
12.752/2026	10/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	31/03/2026	Completo
12.684/2026	10/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	31/03/2026	Completo
12.333/2026	09/03/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	10/03/2026	Completo
12.526/2026	10/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
12.434/2026	09/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
12.164/2026	07/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
12.153/2026	09/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
12.060/2026	06/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	30/03/2026	Completo
11.784/2026	05/03/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	30/03/2026	Completo
15.179/2026	23/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
14.265/2026	23/03/2026	Dúvidas diversas	PAGAMENTOS	23/03/2026	Completo
15.059/2026	23/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.296/2026	24/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.305/2026	24/03/2026	Dúvidas diversas	PAGAMENTOS	24/03/2026	Completo
15.425/2026	24/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.437/2026	24/03/2026	Guias	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.607/2026	25/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.587/2026	25/03/2026	Demora protocolo	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.718/2026	25/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	01/04/2026	Completo
15.749/2026	26/03/2026	Guias	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.786/2026	26/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.912/2026	26/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
15.964/2026	26/03/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	27/03/2026	Completo
16.082/2026	26/03/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	27/03/2026	Completo
16.144/2026	27/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	22/04/2026	Completo
16.137/2026	27/03/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente



16.248/2026	27/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	22/04/2026	Completo
16.238/2026	27/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	22/04/2026	Completo
16.234/2026	27/03/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	30/03/2026	Completo
16.228/2026	27/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/04/2026	Completo
16.348/2026	30/03/2026	Guias	SAÚDE	Em andamento	Pendente
16.372/2026	30/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
16.384/2026	30/03/2026	Guias	SAÚDE	Em andamento	Pendente
16.391/2026	30/03/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	Em andamento	Pendente
16.520/2026	30/03/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
16.601/2026	30/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	21/04/2026	Completo
16.653/2026	31/03/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	31/03/2026	Completo
16.724/2026	31/03/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	27/04/2026	Completo
16.771/2026	31/03/2026	Elogios	SAÚDE	21/04/2026	Completo
16.788/2026	31/03/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	01/04/2026	Completo
16.801/2026	31/03/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	15/04/2026	Completo

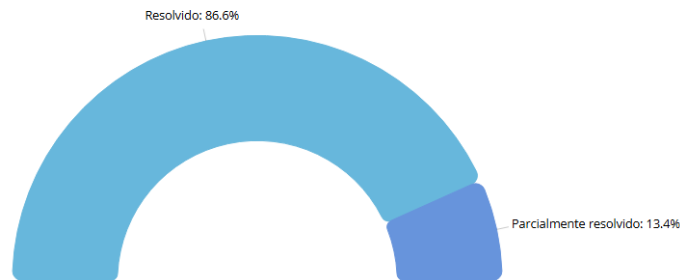
No mês de março de 2026, o canal Fale Conosco registrou 91 manifestações, representando aumento em relação ao mês de fevereiro, que contabilizou 80 registros. Esse crescimento corresponde a aproximadamente 13,7%, evidenciando maior utilização do canal no período, podendo estar associado à ampliação da demanda por serviços e à intensificação da procura, especialmente na área da Saúde.

Quando analisado em perspectiva histórica, o volume de março supera todos os meses do período analisado, incluindo os picos observados em 2025, como setembro (84), agosto (82) e julho (78), configurando-se como o maior nível de demanda recente. Esse comportamento reforça a relevância do canal como instrumento de comunicação institucional e indica aumento expressivo na procura por atendimento.





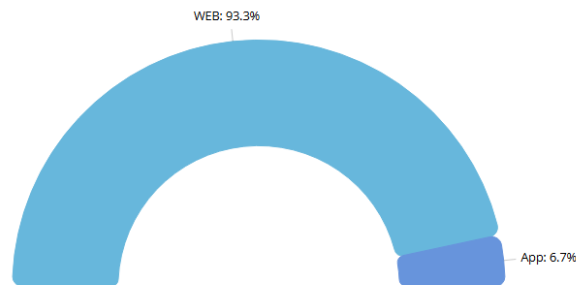
Por situação (geral)



Por situação (geral)

Copiar dados

Por método de origem



Por método de origem

Copiar dados

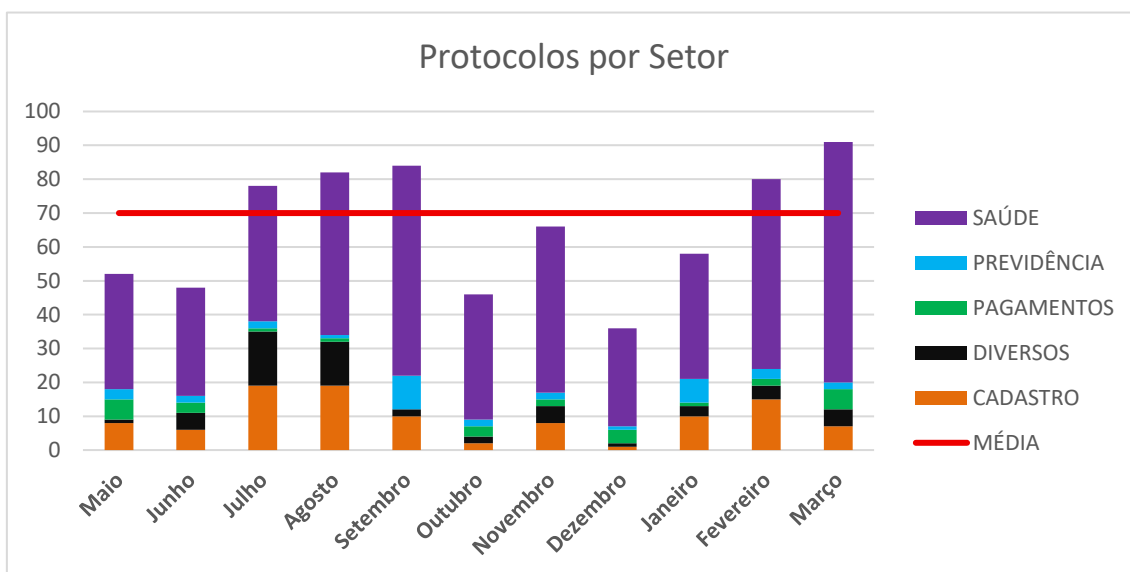
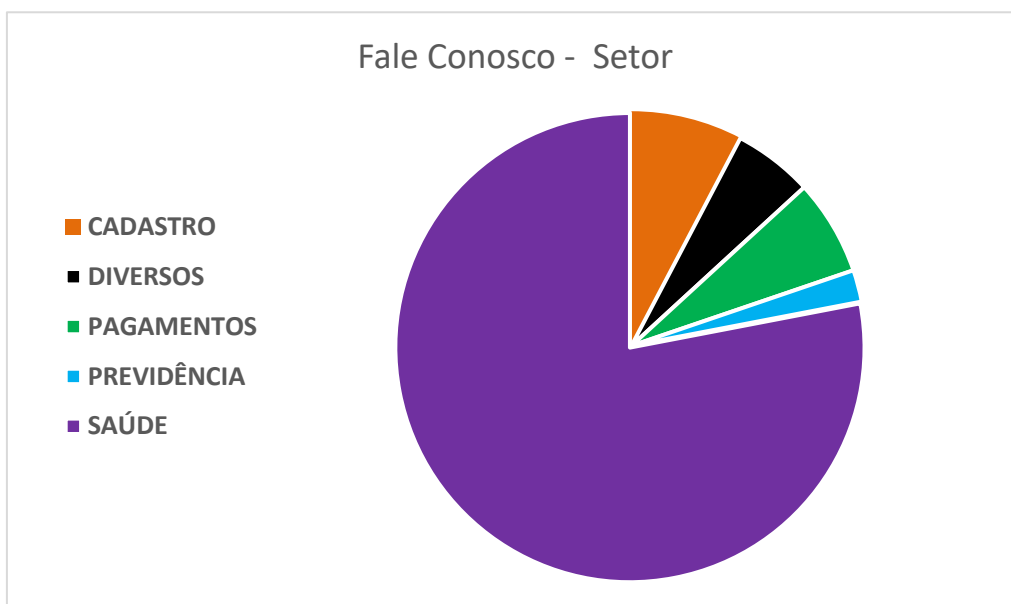
Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	85	1.39
App	6	0.1

Na análise por área responsável, verifica-se que a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 71 registros, ampliando ainda mais sua participação no total de demandas. A área de Cadastro registrou 7 manifestações, apresentando redução em relação ao mês anterior (15), enquanto Pagamentos (6) e Diversos (5) demonstraram leve aumento. Já a área de Previdência contabilizou 2 registros, mantendo-se com baixa representatividade no total.





SAÚDE	71
CADASTRO	7
PAGAMENTOS	6
PREVIDENCIA	2
DIVERSOS	5
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>





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

No que se refere ao tempo médio de atendimento das manifestações, observa-se, no mês de março 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 a fevereiro. A categoria Diversos apresentou melhora significativa, reduzindo o tempo médio de 5 dias para 2 dias, indicando maior eficiência na tramitação das demandas. A área de Pagamentos registrou leve aumento, passando de 1 dia para 2 dias, mantendo, ainda assim, prazo reduzido de atendimento. Já a área de Previdência apresentou crescimento expressivo no tempo médio, passando de 1 dia em fevereiro para 15 dias em março, o que pode estar associado à maior complexidade das demandas tratadas no período.

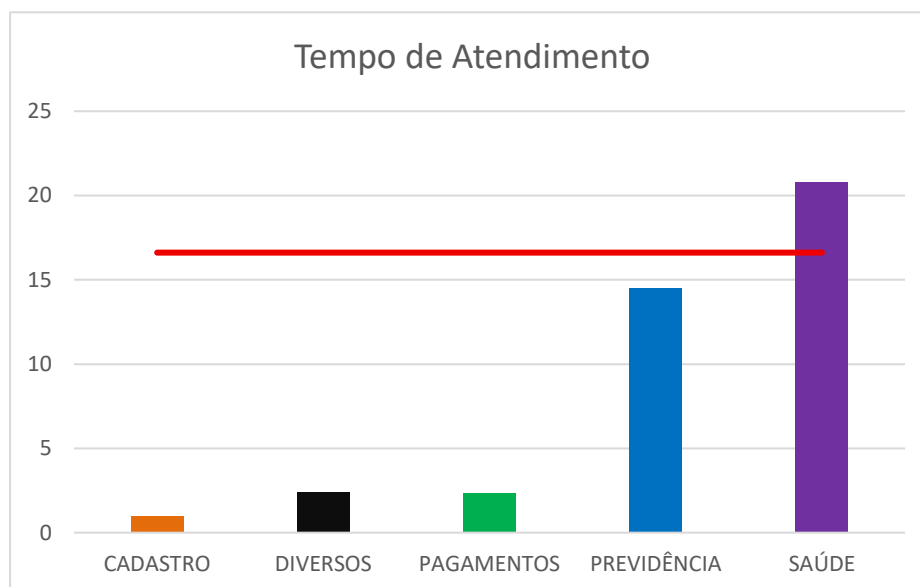
Por sua vez, a área da Saúde apresentou aumento no tempo médio de atendimento, passando de 15 dias para 21 dias, permanecendo como o setor com maior prazo de resposta, o que se justifica pela natureza mais complexa das demandas, que frequentemente envolvem análise técnica, verificação documental e interlocução com prestadores.

De forma geral, observa-se que, apesar da melhora em áreas administrativas, houve aumento no tempo médio em áreas mais sensíveis, especialmente Previdência e Saúde, refletindo o impacto do crescimento do volume de manifestações e da complexidade das demandas no período.



## Tempo de Atendimento médio (dias)

	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE
Janeiro	1	13	1	11	23
Fevereiro	1	5	1	1	15
Março	1	2	2	15	21



Quanto à classificação por assunto, observa-se que as Solicitações diversas, com 33 registros, passaram a ocupar a primeira posição entre as manifestações registradas no período, apresentando crescimento expressivo em relação ao mês de fevereiro, que contabilizou 14 ocorrências. Além de representar o maior volume mensal da série histórica recente, o resultado evidencia intensificação da utilização do canal para demandas administrativas, operacionais e solicitações gerais encaminhadas pelos usuários.

As Dúvidas diversas, com 30 ocorrências, mantiveram-se em patamar elevado, apresentando leve aumento em comparação com fevereiro (29 registros) e permanecendo entre os principais tipos de manifestação observados ao longo de todo o período analisado. O comportamento reforça a necessidade contínua de orientação e esclarecimentos aos usuários, especialmente nas demandas relacionadas à área da Saúde.

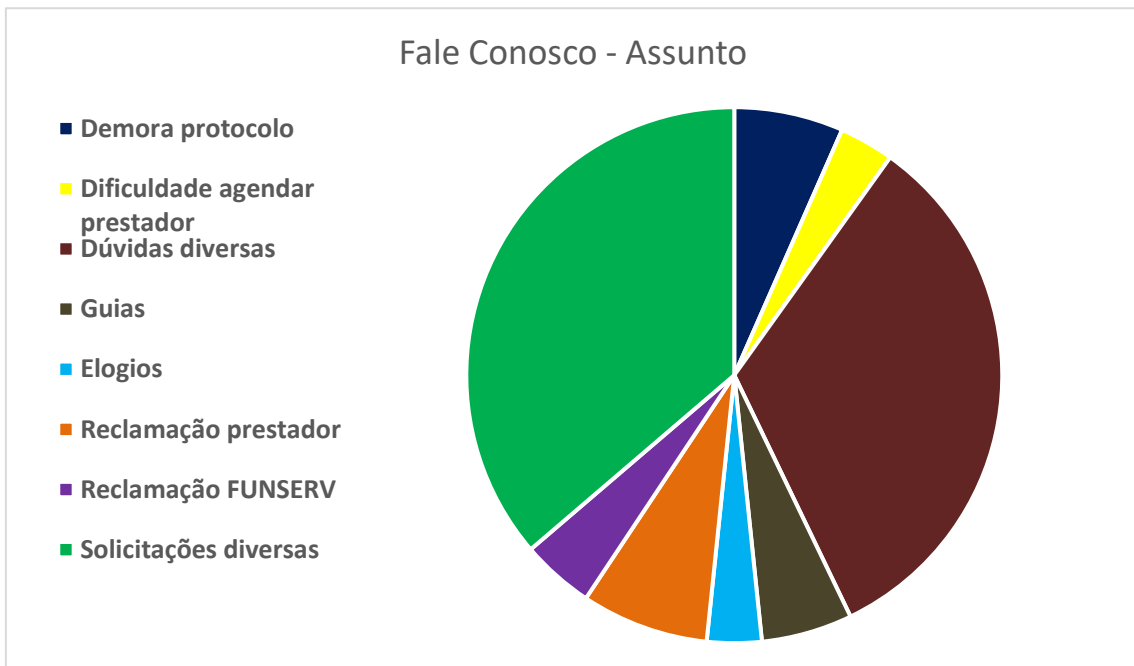
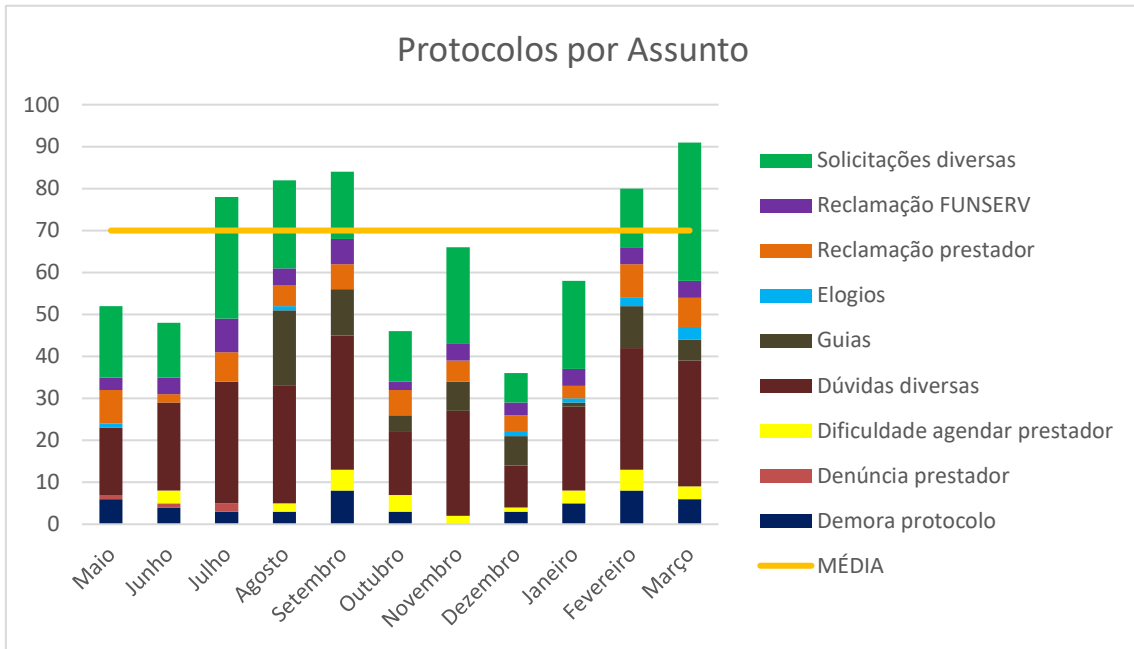




As manifestações relacionadas à Reclamação de prestador registraram 7 ocorrências, apresentando discreta redução em relação ao mês anterior (8 registros) e mantendo comportamento relativamente estável quando comparadas ao histórico recente. As demandas classificadas como Demora de protocolo, com 6 registros, apresentaram redução em comparação com fevereiro (8 ocorrências), retornando a patamar próximo ao observado em meses anteriores. As manifestações referentes a Guias totalizaram 5 registros, representando redução significativa em relação a fevereiro (10 registros) e permanecendo abaixo dos volumes observados nos períodos de maior demanda histórica, como agosto (18) e setembro (11) de 2025.

A categoria Dificuldade para agendamento de prestador apresentou 3 ocorrências, indicando melhora em relação ao mês anterior (5 registros) e manutenção de tendência de redução observada após os picos registrados em setembro de 2025. As Reclamações direcionadas à FUNSERV mantiveram-se estáveis, com 4 registros, repetindo o mesmo quantitativo de fevereiro. Os Elogios, com 3 ocorrências, apresentaram leve aumento em relação ao mês anterior (2 registros), embora permaneçam com baixa recorrência histórica. Não houve registro de Denúncia de prestador no período, mantendo o padrão observado nos meses recentes.

De forma geral, o comportamento das manifestações por assunto em março de 2026 evidencia manutenção do perfil predominante das demandas, com destaque para solicitações e dúvidas, ao mesmo tempo em que demonstra redução em categorias operacionais específicas, como Guias e dificuldades de agendamento. O cenário reforça a importância do monitoramento contínuo das demandas mais recorrentes, especialmente na área da Saúde, como forma de subsidiar melhorias nos fluxos internos e na comunicação com os usuários.





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

De forma geral, o comportamento observado em março de 2026 demonstra crescimento expressivo no volume de manifestações em relação ao mês anterior, com manutenção do perfil das demandas, caracterizado pela predominância da área da Saúde e forte presença de solicitações e dúvidas. O aumento significativo das solicitações diversas indica maior utilização do canal para demandas administrativas, enquanto a elevação do tempo médio em áreas específicas, como Previdência e Saúde, evidencia o impacto da complexidade das demandas e do volume registrado no período.

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, 6 de maio 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: A941-9F02-2126-D145

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

- ✓ GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO (CPF 419.XXX.XXX-05) em 06/05/2026 09:41:28 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/A941-9F02-2126-D145>