



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.

JULHO/2026



RELATÓRIO FALE CONOSCO

JULHO/2026

O Fale Conosco da Fundação da Seguridade dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba – FUNSERV é um dos canais institucionais 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 julho 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
33.401/2026	01/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	01/07/2026	Completo
33.423/2026	01/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	08/09/2026	Completo
33.432/2026	01/07/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	02/07/2026	Completo
33.439/2026	01/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
33.566/2026	02/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	05/08/2026	Completo
33.578/2026	02/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	08/09/2026	Completo
33.606/2026	02/07/2026	Guias	SAÚDE	05/08/2026	Completo
33.799/2026	03/07/2026	Guias	SAÚDE	03/07/2026	Completo
33.678/2026	03/07/2026	Guias	SAÚDE	06/08/2026	Completo
33.775/2026	03/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/08/2026	Completo
33.834/2026	03/07/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	06/07/2026	Completo
33.848/2026	03/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	06/07/2026	Completo
33.895/2026	06/07/2026	Guias	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.064/2026	06/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	08/09/2026	Completo
34.161/2026	07/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	07/07/2026	Completo
34.152/2026	07/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.133/2026	07/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	08/09/2026	Completo
34.176/2026	07/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	08/07/2026	Completo



Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
34.269/2026	08/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
34.336/2026	08/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.341/2026	08/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.358/2026	08/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.378/2026	08/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.338/2026	08/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	08/07/2026	Completo
34.510/2026	13/07/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	13/07/2026	Completo
34.609/2026	13/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	09/09/2026	Completo
34.604/2026	13/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
34.599/2026	13/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.593/2026	13/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	09/09/2026	Completo
34.476/2026	13/07/2026	Guias	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.672/2026	13/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
34.676/2026	13/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
34.824/2026	14/07/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	Em andamento	Pendente
34.850/2026	14/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	03/08/2026	Completo
34.995/2026	15/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	15/07/2026	Completo
35.058/2026	15/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	15/07/2026	Completo
35.032/2026	15/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.075/2026	15/07/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.060/2026	15/07/2026	Guias	SAÚDE	05/08/2026	Completo
34.990/2026	15/07/2026	Solicitações	PAGAMENTOS	16/07/2026	Completo



Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
		diversas			
35.089/2026	15/07/2026	Guias	SAÚDE	05/08/2026	Completo
35.159/2026	16/07/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.126/2026	16/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	17/07/2026	Completo
35.372/2026	20/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.373/2026	18/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	20/07/2026	Completo
35.181/2026	17/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	20/07/2026	Completo
35.184/2026	16/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	20/07/2026	Completo
35.355/2026	20/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.244/2026	17/07/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	17/07/2026	Completo
35.226/2026	20/07/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	Em andamento	Pendente
35.263/2026	20/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.421/2026	20/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	20/07/2026	Completo
35.475/2026	20/07/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.420/2026	20/07/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	20/07/2026	Completo
35.557/2026	21/07/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	10/09/2026	Completo
35.576/2026	21/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	05/08/2026	Completo
35.592/2026	21/07/2026	Elogios	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.580/2026	21/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	07/08/2026	Completo
35.652/2026	21/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	21/07/2026	Completo
35.558/2026	21/07/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	21/07/2026	Completo
35.788/2026	23/07/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	23/07/2026	Completo



Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
35.766/2026	23/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	23/07/2026	Completo
35.864/2026	23/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	21/08/2026	Completo
35.955/2026	27/07/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.962/2026	27/07/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.016/2026	27/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	27/07/2026	Completo
36.080/2026	27/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	27/07/2026	Completo
36.119/2026	27/07/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.878/2026	27/07/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	31/07/2026	Completo
35.676/2026	27/07/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
35.600/2026	27/07/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	27/07/2026	Completo
36.183/2026	27/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	27/07/2026	Completo
36.270/2026	28/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	28/07/2026	Completo
36.268/2026	28/07/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.263/2026	28/07/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	03/08/2026	Completo
36.236/2026	28/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	11/08/2026	Completo
36.217/2026	28/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	03/08/2026	Completo
36.218/2026	28/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.210/2026	28/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.208/2026	28/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.171/2026	28/07/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	30/07/2026	Completo



Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
36.163/2026	28/07/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	03/08/2026	Completo
36.318/2026	28/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/08/2026	Completo
36.399/2026	29/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	29/07/2026	Completo
36.386/2026	29/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	29/07/2026	Completo
36.389/2026	29/07/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	30/07/2026	Completo
36.390/2026	29/07/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	30/07/2026	Completo
36.293/2026	29/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	06/08/2026	Completo
36.291/2026	29/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	29/07/2026	Completo
36.365/2026	29/07/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.329/2026	29/07/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	03/08/2026	Completo
36.439/2026	30/07/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.566/2026	31/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	31/07/2026	Completo
36.528/2026	31/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
36.530/2026	31/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	13/08/2026	Completo
36.529/2026	31/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	06/08/2026	Completo
36.653/2026	31/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	09/09/2026	Completo
36.614/2026	31/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	31/07/2026	Completo
36.622/2026	31/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	28/08/2026	Completo
36.618/2026	31/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	13/08/2026	Completo
36.613/2026	31/07/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	13/08/2026	Completo
36.608/2026	31/07/2026	Solicitações	SAÚDE	03/08/2026	Completo



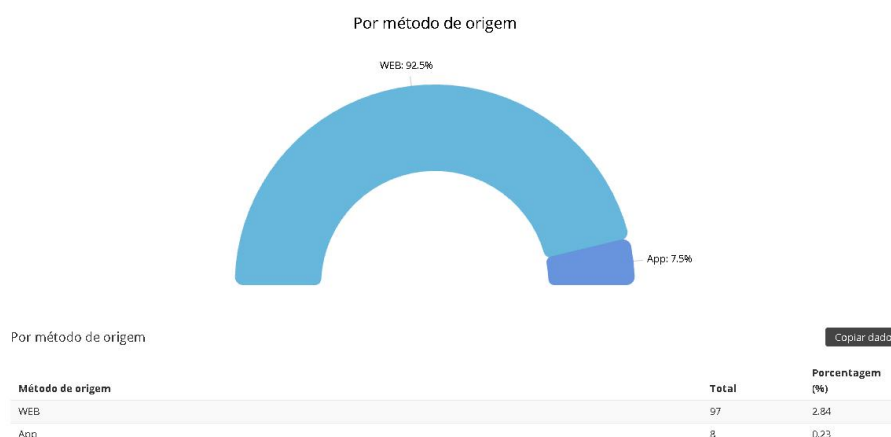
Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
		diversas			
36.599/2026	31/07/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	03/08/2026	Completo
35.537/2026	20/07/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
36.602/2026	31/07/2026	Demora protocolo	SAÚDE	10/09/2026	Completo

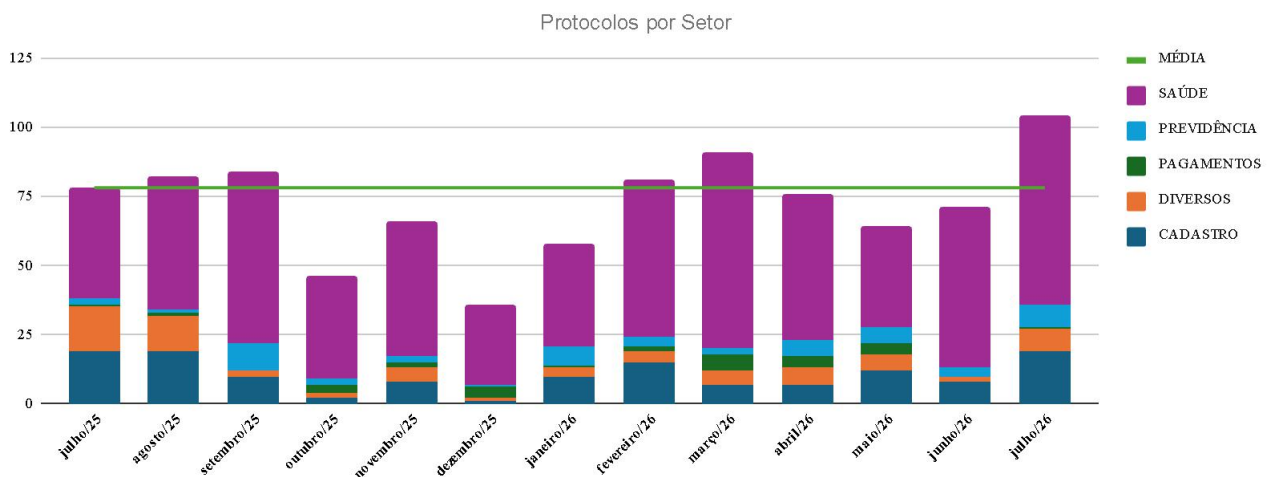
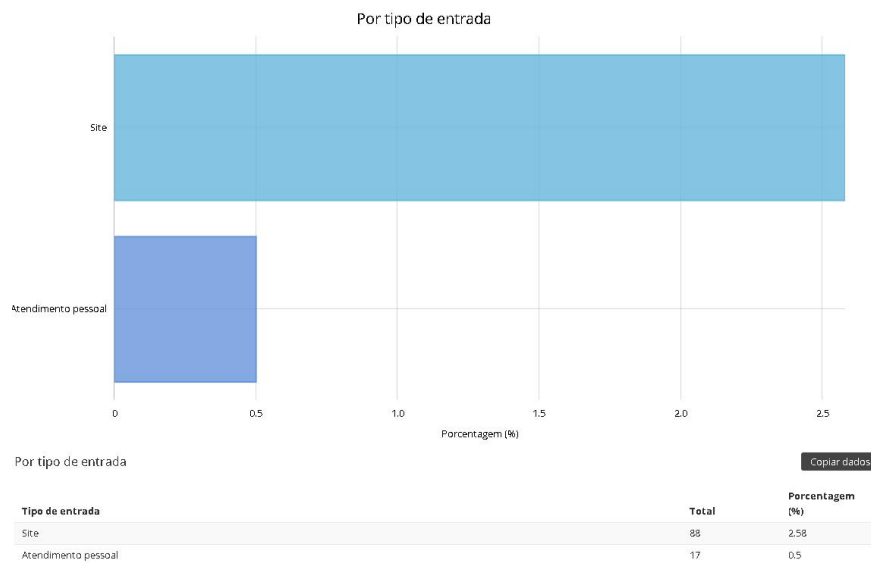
2 Análise do volume de manifestações

No mês de julho de 2026, o canal Fale Conosco registrou 105 manifestações, representando aumento de aproximadamente 47,8% em relação ao mês de junho, que contabilizou 71 registros. Trata-se do maior volume mensal de toda a série histórica acompanhada pelo canal, superando o patamar anterior de março de 2026 (91 registros).

No comparativo anual, julho de 2026 registrou 105 manifestações ante 78 em julho de 2025, o que corresponde a crescimento de aproximadamente 34,6%. É o terceiro mês consecutivo em que a série histórica permite essa comparação direta, confirmando a trajetória de ampliação da utilização do canal ao longo dos últimos doze meses.

Em perspectiva histórica, o volume de julho de 2026 situa-se bastante acima da média do período analisado (aproximadamente 78 registros mensais), permanecendo acima também dos patamares elevados de setembro/25 (84), agosto/25 (82) e fevereiro/26 (81).

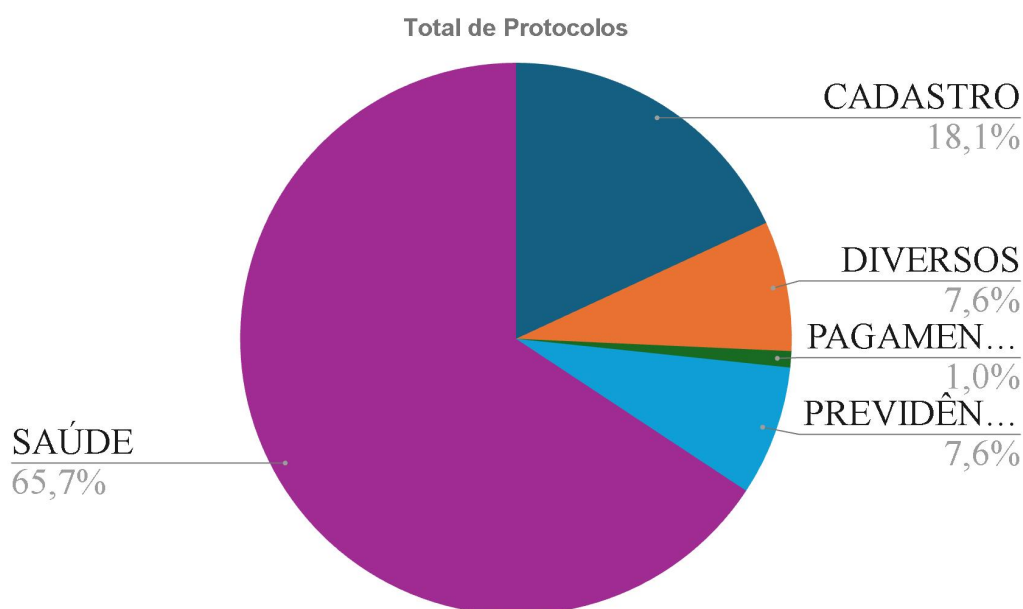




	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE	TOTAL
julho/25	19	16	1	2	40	78
agosto/25	19	13	1	1	48	82
setembro/25	10	2	0	10	62	84
outubro/25	2	2	3	2	37	46
novembro/25	8	5	2	2	49	66
dezembro/25	1	1	4	1	29	36
janeiro/26	10	3	1	7	37	58
fevereiro/26	15	4	2	3	57	81
março/26	7	5	6	2	71	91
abril/26	7	6	4	6	53	76
maio/26	12	6	4	6	36	64
junho/26	8	2	0	3	58	71
julho/26	19	8	1	8	69	105



Na análise por área responsável, a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 69 registros, em aumento de 19% frente a junho (58). O Cadastro registrou 19 manifestações, ante 8 no mês anterior, retomando patamar semelhante ao observado em julho e agosto de 2025. As áreas de Previdência (8) e Diversos (8) também cresceram em relação a junho (3 e 2, respectivamente). A área de Pagamentos registrou 1 manifestação no período, após um mês sem ocorrências.



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.

Os tempos médios apresentados nesta seção consideram exclusivamente os 100 protocolos já respondidos no período. Os 5 registros que permaneciam em análise na data de consolidação não integram esse cálculo e poderão alterar os indicadores no fechamento subsequente.

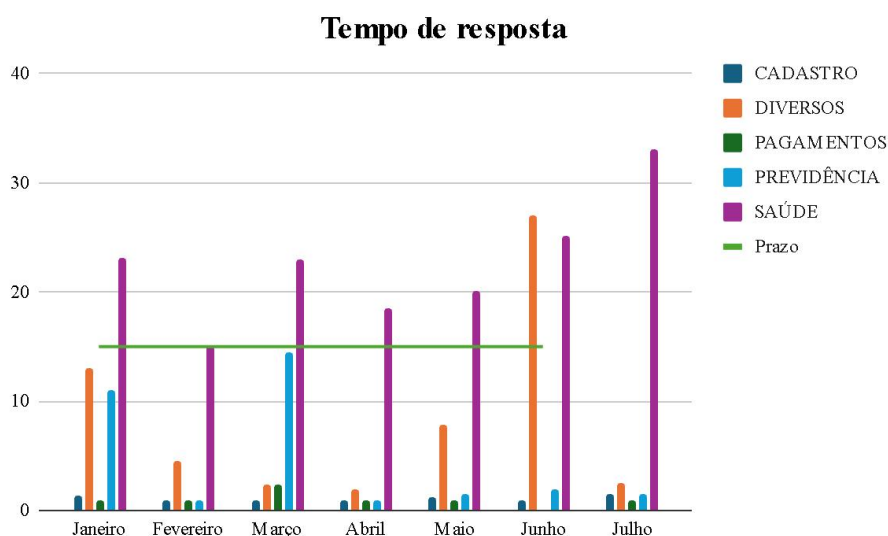
Em julho de 2026, as áreas de Cadastro (1 dia), Previdência (1 dia) e Pagamentos (1 dia) mantiveram tempos de resposta reduzidos, característicos de demandas de resolução



direta. A categoria Diversos apresentou tempo médio de 3 dias, em melhora frente a junho (4 dias).

A área da Saúde apresentou tempo médio de 33 dias, ante 15 dias apurados em junho, permanecendo 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 22 dias, ante 12 dias apurados no fechamento anterior deste relatório.





Quanto ao cumprimento de prazos, das 105 manifestações registradas em julho de 2026, 51 foram respondidas dentro do prazo (48,6%), 49 foram respondidas fora do prazo (46,7%) e 5 permaneciam em análise na data de consolidação destes dados (4,8%).

Situação das manifestações	Quantidade	Percentual
Respondidas dentro do prazo	51	48,6%
Respondidas fora do prazo	49	46,7%
Em análise	5	4,8%
TOTAL	105	100%

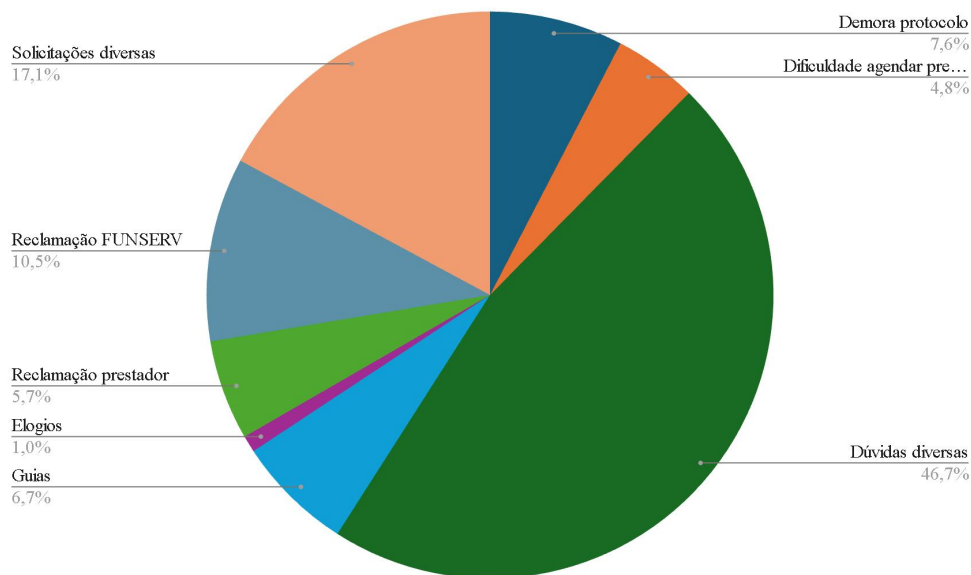
Os 5 protocolos ainda em análise concentram-se nas áreas de Saúde (3 registros) e Previdência (2 registros).

4 Classificação por assunto

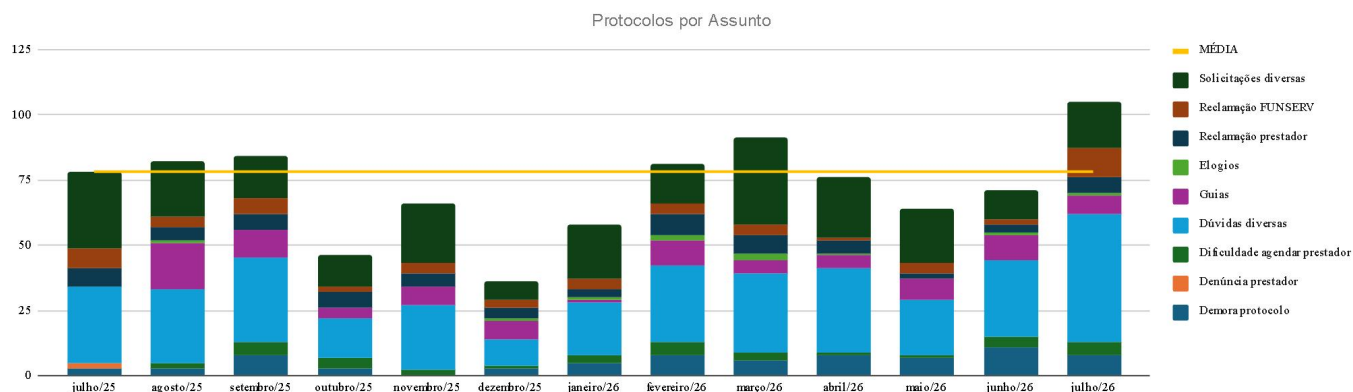
Quanto à classificação por assunto, as Dúvidas diversas ocuparam a primeira posição entre as manifestações registradas no período, com 49 registros, em forte aumento em relação a junho (29). As Solicitações diversas somaram 18 ocorrências, também em alta frente ao mês anterior (11).

As Reclamações direcionadas à FUNSERV somaram 11 ocorrências, ante 2 em junho, sendo o principal destaque de variação do período. As demandas classificadas como Demora de protocolo somaram 8 registros, com redução frente a junho (11), e as manifestações referentes a Guias totalizaram 7 registros (ante 10).

A Reclamação de prestador registrou 6 ocorrências (ante 3 em junho) e a Dificuldade para agendamento de prestador somou 5 registros (ante 4). Houve o registro de 1 Elogio no período, mantendo o mesmo patamar do mês anterior. Não houve registros de Denúncia de prestador.



	Demora protocolo	Denúncia prestador	Dificuldade agendar prestador	Dúvidas diversas	Guias	Elogios	Reclamação prestador	Reclamação FUNSERV	Solicitações diversas
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	15
março/26	6	0	3	30	5	3	7	4	33
abril/26	8	0	1	32	5	1	5	1	23
maio/26	7	0	1	21	8	0	2	4	21
junho/26	11	0	4	29	10	1	3	2	11
julho/26	8	0	5	49	7	1	6	11	18



5 Análise temática das manifestações

Além da classificação por assunto adotada no registro dos protocolos, procedeu-se, neste período, à análise do conteúdo das manifestações recebidas, com o objetivo de identificar os temas concretos que motivaram o contato dos usuários. A categorização por assunto, embora adequada ao controle de fluxo, agrupa em categorias amplas demandas de naturezas distintas, das 49 manifestações classificadas como Dúvidas diversas, por exemplo, verifica-se a presença de ao menos treze temas específicos.

Das 105 manifestações registradas no período, 11 foram apresentadas exclusivamente por meio de documento físico anexado ao protocolo, sem texto no corpo da mensagem, não tendo sido possível verificar e analisar o respectivo conteúdo para fins desta seção. A análise temática a seguir considera, portanto, as 94 manifestações com conteúdo passível de verificação.

A leitura do conteúdo permitiu organizar as manifestações analisadas nos seguintes macrotemas:

Macrotema	Quantidade	Percentual
Novo sistema de autorizações	14	14,9%
Guias e autorizações	12	12,8%
Rede credenciada	11	11,7%
Previdência e benefícios	8	8,5%
Cadastro de dependentes	7	7,4%
Andamento de protocolos	7	7,4%
Límites de consultas e sessões	6	6,4%
Adesão e carência	5	5,3%
Carteirinha	5	5,3%
Canais de atendimento	5	5,3%



Atendimento de prestadores	5	5,3%
Cobertura assistencial	5	5,3%
Concurso público	3	3,2%
Pagamentos e descontos	1	1,1%
TOTAL	94	100%

Os temas relacionados à implantação do novo sistema de autorizações concentraram 14 manifestações, correspondendo ao maior agrupamento do período. As manifestações relativas a guias e autorizações e à rede credenciada somaram 12 e 11 registros respectivamente, estas últimas concentrando pedidos de indicação de profissionais por especialidade e de atualização das informações de contato disponibilizadas.

A distribuição temática guarda relação direta com o cumprimento de prazos. Os macrotemas cujas demandas se resolvem mediante orientação, cadastro de dependentes, carteirinha, adesão e carência e concurso público, totalizando 20 manifestações, foram respondidos integralmente e em prazo reduzido no período. Em sentido oposto, as manifestações relativas ao atendimento de prestadores, ao novo sistema de autorizações e à rede credenciada concentram a maior parte dos registros respondidos fora do prazo, por demandarem análise documental individualizada, apuração junto a terceiros ou definição de fluxo.

Da análise realizada, verifica-se que 52 das 94 manifestações examinadas, aproximadamente metade do volume mensal do canal, referem-se a temas de natureza informativa, passíveis de esclarecimento prévio por meio de conteúdo publicado nos canais institucionais da Fundação. Os temas de maior recorrência nesse conjunto são: documentação exigida para inclusão de dependentes, prazos e procedimentos relativos à carteirinha, limites de consultas e sessões de terapia por período, condições de carência para novos servidores e informações sobre a rede credenciada por especialidade.

Esta é a primeira análise temática realizada sobre a base do Fale Conosco, razão pela qual não há série histórica comparável para o período. Os resultados aqui apresentados constituem a linha de base para os fechamentos subsequentes.



6 Considerações finais

De forma geral, o comportamento observado em julho de 2026 demonstra crescimento expressivo no volume de manifestações em relação ao mês anterior (de 71 para 105 registros, aumento de 47%), constituindo o maior volume mensal já registrado na série histórica do canal, acompanhado de crescimento de aproximadamente 34% no comparativo ano a ano frente a julho de 2025 (78 registros).

Mantém-se o perfil já consolidado das demandas, caracterizado pela predominância da área da Saúde, que respondeu por 69 das 105 manifestações do mês, e pela forte presença de dúvidas diversas. Em relação ao tempo de atendimento, o tempo médio geral passou de 12 para aproximadamente 22 dias, e o da área da Saúde, de 15 para 33 dias, elevação que reflete a conclusão, no período, de protocolos de tramitação mais longa, respondidos majoritariamente após o prazo regulamentar. O percentual de manifestações respondidas dentro do prazo manteve-se em torno de 49%, com 46,7% respondidas fora do prazo e 4,8% dos registros ainda em análise na data de consolidação.

A análise temática realizada neste período indica que aproximadamente metade das manifestações recebidas trata de temas de natureza informativa, recorrentes e passíveis de orientação prévia. Concentram-se nesse conjunto, em especial, as dúvidas relativas à documentação exigida para inclusão de dependentes, aos prazos e procedimentos da carteirinha, aos limites de consultas e sessões de terapia por período, às condições de carência para novos servidores e à identificação de profissionais da rede credenciada por especialidade.

Recomenda-se, diante disso, a estruturação e o fortalecimento da seção de perguntas frequentes nos canais institucionais da FUNSERV, organizada a partir dos temas de maior recorrência identificados nesta análise e atualizada periodicamente conforme a evolução das manifestações registradas no Fale Conosco. A disponibilização prévia dessas informações permite que o beneficiário obtenha resposta de forma autônoma, sem necessidade de abertura de protocolo, com potencial de reduzir o volume de demandas repetitivas e de direcionar a capacidade de atendimento às manifestações que exigem análise individualizada.

Os dados apresentados neste relatório também podem ser acompanhados de forma dinâmica no painel de monitoramento do Fale Conosco, desenvolvido internamente e disponível em: [painel Fale Conosco \(Looker Studio\)](#). O painel é atualizado a partir da mesma



base de dados que origina este documento, permitindo a consulta atualizada dos indicadores de volume, prazo e distribuição por setor e assunto.

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, 10 de Setembro 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: 78EA-B0AC-4E07-6D8C

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



GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO (CPF 419.XXX.XXX-05) em 10/09/2026 10:25:49 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/78EA-B0AC-4E07-6D8C>