



FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA

FUNSERV

RELATÓRIO

OUVIDORIA

RESUMO

Este relatório da Ouvidoria apresenta a análise consolidada das manifestações recebidas no período de referência, abrangendo reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e dúvidas encaminhadas pelos segurados e demais usuários. O documento visa promover a transparência, fortalecer o controle social e contribuir para a melhoria contínua dos serviços.

EXERCÍCIO 2026



RELATÓRIO CONSOLIDADO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

2026

A Ouvidoria da Fundação da Seguridade dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba – FUNSERV é um canal institucional de escuta, com a missão de aprimorar o relacionamento entre a instituição e seus usuários. Funciona via plataforma 1Doc, assegurando agilidade, transparência e controle.

Por ser uma função de importância estratégica para a gestão encontra-se inserida no organograma como uma ferramenta estratégica de promoção de participação de seus segurados, bem como da população em geral, recepcionando, organizando e interpretando as informações que recebe por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito.

Tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão da gestão. Assim, ao padronizar seus processos, estabelece procedimentos claros, garantindo tratamento eficaz e transparente às manifestações.

A Ouvidoria tem funções bem definidas, que encontram-se disponíveis em seu site <https://www.funservsorocaba.sp.gov.br/canais-de-atendimento/ouvidoria>:

- Receber e tratar as manifestações relativas à atuação dos setores (críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações) com isenção e imparcialidade;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis para o seu tratamento, guardando sigilo, quando necessário ou solicitado;
- Mediar os conflitos, quando nas atribuições de sua competência;
- Responder ao requerente de forma ágil e objetiva o resultado de sua demanda;
- Fornecer informações relevantes à Gestão Executiva, de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização;
- Identificar as oportunidades de melhoria na instituição;
- Manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, contendo os registros das demandas e das respostas fornecidas à Ouvidoria;
- Divulgar os resultados da ouvidoria por meio de relatórios com estatísticas sobre os serviços prestados pela Ouvidoria e pela própria FUNSERV.

A Ouvidoria é o canal de relacionamento com seus segurados, beneficiários e o público em geral, para receber e tratar **reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação**. O tratamento é realizado com empatia, independência, isenção, ética e confidencialidade; além de assegurar o sigilo das informações, em consonância com a LGPD, atuando como instância de pós-atendimento dos canais de atendimento.

A Ouvidoria não substitui o primeiro atendimento via canais regulares; não realiza investigações formais; não executa decisões finais sobre demandas; bem como, não analisa reclamações sem antecedente encaminhamento.

1. APRESENTAÇÃO



O presente Relatório Consolidado das Demandas da Ouvidoria tem por finalidade apresentar, de forma sistematizada e analítica, o conjunto de manifestações registradas ao longo do exercício de 2026 no âmbito da Fundação da Seguridade dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba – FUNSERV.

A Ouvidoria constitui importante instrumento de participação social, transparência institucional e apoio à gestão, permitindo a identificação de fragilidades, oportunidades de melhoria e pontos críticos na prestação dos serviços, especialmente no que se refere à Assistência à Saúde e às áreas Previdenciária e Administrativa.

As informações aqui consolidadas foram extraídas do sistema eletrônico 1Doc, respeitando os princípios da confidencialidade, da ética, da imparcialidade e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

PROTOCOLO	DATA ABERTURA	TIPO	ASSUNTO	ÁREA	DATA RESPOSTA	SITUAÇÃO
1	03/01/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (CLÍNICA CREDENCIADA)	SAÚDE	14/01/2026	CONCLUÍDA
2	08/01/2026	INFORMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (TERAPIA)	SAÚDE	16/01/2026	CONCLUÍDA
3	09/01/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	19/01/2026	CONCLUÍDA
4	12/01/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAMES)	SAÚDE	10/03/2026	CONCLUÍDA
5	13/01/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FUNSERV)	SAÚDE	22/01/2026	CONCLUÍDA
6	15/01/2026	RECLAMAÇÃO	2 CONSULTAS MÊS	SAÚDE	22/01/2026	CONCLUÍDA
7	15/01/2026	SOLICITAÇÃO	RECONSIDERAÇÃO DE NEGATIVA (EXAME)	SAÚDE	09/03/2026	CONCLUÍDA
8	19/01/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
9	19/01/2026	INFORMAÇÃO	CADASTRO	SAÚDE	02/02/2026	EM ANDAMENTO
10	20/01/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
11	21/01/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
12	25/01/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
13	27/01/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
14	29/01/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
15	29/01/2026	SOLICITAÇÃO	DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO PARA CIRURGIA	SAÚDE	23/02/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
16	29/01/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA RESPOSTA PARA REQUERIMENTO DE APOSENTADORIA	PREVIDÊNCIA	05/02/2026	CONCLUÍDA
17	02/02/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAMES)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA



18	02/02/2026	RECLAMAÇÃO	2 CONSULTAS MÊS	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
19	05/02/2026	INFORMAÇÃO	PRESTADORES CREDENCIADOS (CARDIOLOGIA)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
20	09/02/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARACAR CONSULTA (AMBULATÓRIO FUNSERV)	SAÚDE	02/03/2026	CONCLUÍDA
21	11/02/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (PRESTADOR DESCRENCIADO)	SAÚDE	24/02/2026	CONCLUÍDA
22	12/02/2026	SOLICITAÇÃO	TEMPO DE SERVIÇO	PREVIDÊNCIA	13/02/2026	CONCLUÍDA
23	17/02/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (COBRANÇA SERVIÇO ANESTESISTA)	SAÚDE	05/03/2026	CONCLUÍDA
24	23/02/2026	INFORMAÇÃO	DADOS DE PSICOTERAPIAS REALIZADAS	SAÚDE	06/03/2026	CONCLUÍDA
25	24/02/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	05/03/2026	CONCLUÍDA
26	24/02/2026	INFORMAÇÃO	HOME CARE	SAÚDE	06/03/2026	CONCLUÍDA
27	24/02/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FONOAUDIOLOGA CREDENCIADA)	SAÚDE	05/03/2026	CONCLUÍDA
28	26/02/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (DEMORA ATENDIMENTO PRESENCIAL FUNSERV)	SAÚDE	09/03/2026	CONCLUÍDA
29	26/02/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	09/03/2026	CONCLUÍDA
30	26/02/2026	SOLICITAÇÃO	2 CONSULTAS MÊS	SAÚDE	09/03/2026	CONCLUÍDA
31	26/02/2026	SOLICITAÇÃO	2 CONSULTAS MÊS (PROTOCOLO DUPLICADO)	SAÚDE	27/02/2026	CONCLUÍDA
32	27/02/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (TIPO DE ACOMODAÇÃO EM PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	09/03/2026	CONCLUÍDA

Quadro quantitativo por tipo:

DENÚNCIA	3	9,38%
INFORMAÇÃO	5	15,63%
RECLAMAÇÃO	16	50,00%
SOLICITAÇÃO	8	25,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
TOTAL DEMANDAS VÁLIDAS	16	100,00%



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS

18 DIAS (CORRIDOS)

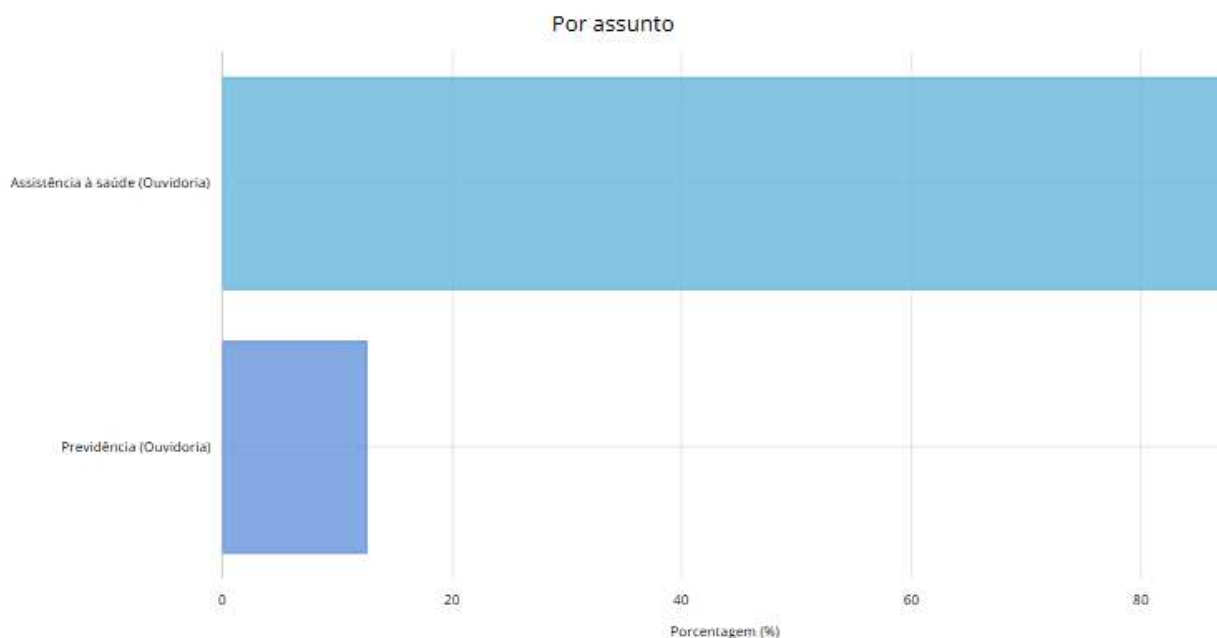
Relatórios

Indicadores Documentos Indicadores (atual) Uso Quantitativo Progresso no EAD Mapa Estatísticas Consumo Gráficos

Gráficos de utilização da plataforma 1Doc

Histórico de relatórios Dados

Módulo	Período	Data Inicial/Final	Assunto
Ouvidoria	59 dias	01/01/2026 - 28/02/2026	-



Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Assistência à saúde (Ouvidoria)	28	87.5
Previdência (Ouvidoria)	4	12.5



Por identificação

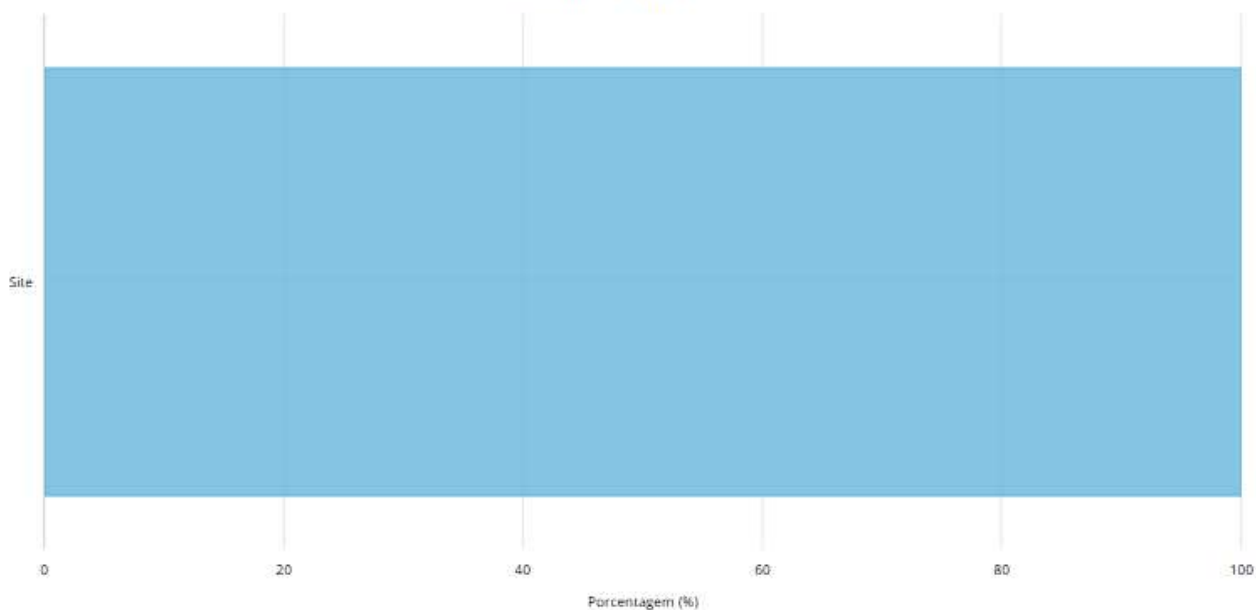


Por identificação

Copiar dados

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Sem sigilo	17	53.13
Sigilosa	15	46.88
Anônima	0	0

Por tipo de entrada



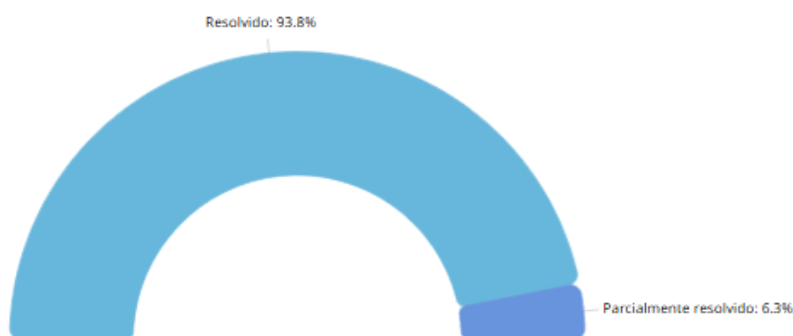
Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	32	100



Por situação (geral)



Por situação (geral)

Copiar dados

Situação	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	30	93.75
Parcialmente resolvido	2	6.25

2. OBJETIVO

Consolidar e analisar quantitativa e qualitativamente as demandas recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2026, subsidiando a Diretoria Executiva, as áreas técnicas e os órgãos de controle na avaliação dos serviços prestados e na formulação de ações corretivas e preventivas.

3. METODOLOGIA

O levantamento das informações considerou todas as manifestações válidas registradas até 28 de fevereiro de 2026, classificadas conforme tipologia (reclamação, solicitação, denúncia, informação e sugestão), área responsável e situação de tratamento.

4. PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS

Até o encerramento de fevereiro de 2026, a Ouvidoria da FUNSERV registrou 32 demandas, todas válidas, distribuídas conforme o tipo de manifestação:

Reclamações: 16 registros (50,00%)

Solicitações: 8 registros (25,00%)

Informações: 5 registros (15,63%)

Denúncias: 3 registros (9,38%)

Sugestões: 0 registro (0,00%)



Observa-se que as reclamações representaram a maior parte das manifestações, evidenciando a Ouvidoria como canal relevante de pós-atendimento e de insatisfação dos usuários.

5. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

5.1. Temas Recorrentes

A análise do conteúdo das manifestações demonstra concentração significativa nos seguintes temas:

- . Demora na liberação de guias para consultas, exames, procedimentos e cirurgias;
- . Dificuldade de agendamento de consultas, especialmente em especialidades médicas de alta demanda;

5.2. Áreas Mais Demandadas

- . **Gestão de Saúde:** concentrou a ampla maioria das manifestações, refletindo o volume e a complexidade dos serviços assistenciais;

6. QUADROS-RESUMO E INDICADORES

6.1. Distribuição das Demandas por Tipo

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	16	50,00%
Solicitação	8	25,00%
Informação	5	15,63%
Denúncia	3	9,38%
Sugestão	0	0,00%
Total	32	100%

6.2. Distribuição das Demandas por Área Responsável

Área Responsável	Predominância
Gestão de Saúde	Muito Alta

6.3. Principais Assuntos Recorrentes

Tema Identificado	Frequência Observada
Má prestação de serviço	Muito Alta
Demora na liberação de guias	Muito Alta
Dificuldade de agendamento de consultas	Muito Alta



6.4. Situação das Demandas

Situação	Avaliação Geral
Concluídas	Predominante

* A Ouvidoria FUNSERV, adota como padrão, arquivar as demandas, apenas, após decorrido o prazo de 30 dias da resposta encaminhada ao requerente.

Indicador-chave: Alto índice de resolutividade das manifestações.

7. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

Do total de manifestações válidas:

- . A totalidade encontra-se respondida;
- . O tempo médio de resposta, pelos setores aos usuários, foi de 18 dias corridos, ou **12 dias úteis**, levando-se em conta apenas meses sem feriados ou pontos facultativos;

Tal cenário demonstra o esforço institucional para assegurar tempestividade e resolutividade no tratamento das manifestações.

Fato a ser observado é a melhora no tempo de resposta ao usuário que, em média, ocorre em 12 dias úteis; mostrando-se eficiente em relação aos 15 dias úteis estabelecidos pela Ouvidoria.

8. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

As demandas recebidas foram devidamente encaminhadas às áreas competentes, com acompanhamento da Ouvidoria até a conclusão, destacando-se:

- . Mediação entre usuários e áreas técnicas;
- . Solicitação de esclarecimentos e correções de procedimentos;
- . Registro de informações estratégicas para subsidiar decisões gerenciais;
- . Encaminhamento de situações recorrentes à Gestão de Saúde e ao Comitê Fiscalizador da Assistência à Saúde.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O elevado número de manifestações relacionadas à Assistência à Saúde ainda evidencia a necessidade de monitoramento contínuo quanto à qualidade da prestação dos serviços oferecidos por nossa rede



credenciada, dos fluxos de autorização e dos canais de atendimento, reforçando a Ouvidoria como instrumento essencial de escuta qualificada.

O tempo médio de resposta ao usuário, via Protocolo 1Doc Ouvidoria, evidencia substancial melhora por parte dos setores demandados.

Este relatório reafirma o compromisso da FUNSERV com a transparência, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento do controle social, colocando a Ouvidoria como parceira estratégica da gestão.

10. ENCAMINHAMENTO

O presente Relatório Consolidado é encaminhado para conhecimento da Diretoria Executiva da FUNSERV, bem como à Gestão de Saúde e ao Comitê Fiscalizador da Assistência à Saúde, para as providências que entenderem cabíveis.

Sorocaba, 23 de abril de 2026

José Antonio de Oliveira Júnior
Gestor de Compliance

PORTARIA FUNSERV nº 031/2025, de 19 de Março de 2025
Publicada no Jornal do Município em 20 de Março de 2025

FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA
– FUNSERV –

DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Este Relatório de Ouvidoria 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 de Ouvidoria 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.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: D9A6-6FE0-DCE7-57DF

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



JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 122.XXX.XXX-39) em 23/04/2026 16:41:28 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://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/D9A6-6FE0-DCE7-57DF>