



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 recebidas, 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 acessos 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.

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.

1. 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.

2. METODOLOGIA

O levantamento das informações considerou todas as manifestações válidas registradas até 31 de maio de 2026, classificadas conforme tipologia (reclamação, solicitação, denúncia, informação e sugestão), área responsável e situação de tratamento.

3. INDICADORES GERAIS

TOTAL DE PROTOCOLOS	RECLAMAÇÕES	ÁREA SAÚDE	CONCLUÍDOS
86 JAN–MAI 2026	48 55,8% DO TOTAL	81 94,2% DO TOTAL	79 91,9% DO TOTAL

4. SITUAÇÃO DOS PROTOCOLOS

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONCLUÍDA	81	94,19%
PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.	5	5,81%
EM ANDAMENTO	0	0,00%



Do total de 86 protocolos, 81 (94,19%) foram devidamente concluídos dentro do período. Os 5 casos em prazo de manifestação do requerente, já encontram-se respondidos pelos setores, porém dentro do prazo de resposta do requerente (30 dias).

5. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	48	55,8%
SOLICITAÇÃO	19	22,1%
INFORMAÇÃO	9	10,5%
DENUNCIA	8	9,3%
SUGESTÃO	2	2,3%

As Reclamações constituem a categoria predominante, representando mais da metade (55,8%) de todos os registros. As Solicitações ocupam o segundo lugar com 22,1%, seguidas pelas Informações (10,5%) e Denúncias (9,3%, em crescimento em relação ao período anterior). Sugestões permanecem pouco frequentes (2,3%).

6. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SAÚDE	81	94,2%
PREVIDÊNCIA	4	4,7%
RH	1	1,2%

A área de Saúde concentra a ampla maioria das manifestações (94,2%), refletindo a demanda dos beneficiários por serviços assistenciais. A Previdência registrou 4 ocorrências (requerimento de aposentadoria, tempo de serviço, conduta de funcionário e emissão de CTC) e o RH 1 ocorrência (revisão de IRPF).

7. DISTRIBUIÇÃO MENSAL

MÊS	QUANTIDADE	VARIAÇÃO
JANEIRO 2026	16	—
FEVEREIRO 2026	16	0%
MARCO 2026	14	-12,5%
ABRIL 2026	18	+28,6%
MAIO 2026 (ATE 26/05)	22	+22,2%



Apos estabilidade em janeiro e fevereiro (16 registros cada) e leve queda em março (14, -12,5%), o volume de protocolos vem crescendo de forma contínua: abril registrou 18 manifestações (+28,6%) e maio totalizou 22 registros (+22,2% em relação a abril), configurando o maior volume mensal do período analisado.

8. PRINCIPAIS ASSUNTOS — ÁREA SAÚDE

ASSUNTO AGRUPADO	OCORRÊNCIAS	% SOBRE SAÚDE
DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (TOTAL)	26	32,1%
— CIRURGIA	13	16,0%
— EXAMES	5	6,2%
— OUTROS (INFILTRAÇÃO, DIU, CONSULTA, FISIOTERAPIA, INFUSÃO, PSICOLOGO)	8	9,9%
MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	16	19,8%
DIFICULDADE MARCAR/AGENDAR CONSULTA	12	14,8%
LIMITE DE 2 CONSULTAS POR MÊS	5	6,2%
OUTROS ASSUNTOS	22	27,2%

A demora na liberação de guias permanece o principal tema recorrente (26 registros, 32,1% das manifestações de saúde), com destaque para cirurgias (13 casos). A má prestação de serviço por prestadores credenciados, hospitais, clínicas e pela própria FUNSERV soma 16 ocorrências, incluindo 3 denúncias, envolvendo clínicas credenciadas em maio. A dificuldade para marcar ou agendar consultas aparece em 12 protocolos, com recorrência em endocrinologia. O limite de 2 consultas por mês gerou 5 manifestações.

9. REGISTRO COMPLETO DOS PROTOCOLOS

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	CONCLUÍDA
9	19/01/2026	INFORMAÇÃO	CADASTRO	SAÚDE	02/02/2026	CONCLUÍDA
10	20/01/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
11	21/01/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
12	25/01/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
13	27/01/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
14	29/01/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
15	29/01/2026	SOLICITAÇÃO	DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO PARA CIRURGIA	SAÚDE	23/02/2026	CONCLUÍDA
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 MARCAR 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

Assinado por 1 pessoa: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/DAB3-52F9-FF59-707F> e informe o código DAB3-52F9-FF59-707F



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
33	03/03/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFILTRAÇÃO)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
34	03/03/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
35	04/03/2026	SUGESTÃO	REAVLIAÇÃO PERÍODO ENTRE-CONSULTAS	SAÚDE	04/03/2026	CONCLUÍDA
36	05/03/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
37	06/03/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
38	09/03/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	20/03/2026	CONCLUÍDA
39	10/03/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAMES)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
40	12/03/2026	INFORMAÇÃO	INFORMAÇÃO SOBRE HOSPITAL REFERÊNCIA E TIPO DE ACOMODAÇÃO (OBSTETRÍCIA)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
41	13/03/2026	INFORMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
42	17/03/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE EM ACESSAR SERVIÇOS 1DOC	SAÚDE	31/03/2026	CONCLUÍDA
43	17/03/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	31/03/2026	CONCLUÍDA
44	17/03/2026	SOLICITAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR EXAME (HISTEROSCOPIA)	SAÚDE	31/03/2026	CONCLUÍDA
45	24/03/2026	SOLICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA AVALIAÇÃO NEUROPSICOLÓGICA	SAÚDE	30/03/2026	CONCLUÍDA
46	27/03/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	15/04/2026	CONCLUÍDA
47	01/04/2026	RECLAMAÇÃO	COBRANÇA INDEVIDA DE BENEFICIÁRIO (PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	24/04/2026	CONCLUÍDA
48	02/04/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE DE MARCAR CONSULTA E EXAMES (OBSTETRÍCIA)	SAÚDE	15/04/2026	CONCLUÍDA
49	06/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA NO ATENDIMENTO (SEDE FUNSERV)	SAÚDE	22/04/2026	CONCLUÍDA



50	06/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CONSULTA)	SAÚDE	21/04/2026	CONCLUÍDA
51	07/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (COLOCAÇÃO DE DIU)	SAÚDE	06/05/2026	CONCLUÍDA
52	09/04/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
53	13/04/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
54	14/04/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (AMBULATÓRIO FUNSERV)	SAÚDE	08/05/2025	CONCLUÍDA
55	16/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	06/05/2026	CONCLUÍDA
56	16/04/2026	SUGESTÃO	TELEMEDICINA	SAÚDE	06/05/2026	CONCLUÍDA
57	16/04/2026	SOLICITAÇÃO	REVISÃO IRPF	RH	17/04/2026	CONCLUÍDA
58	17/04/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	06/05/2026	CONCLUÍDA
59	22/04/2026	INFORMAÇÃO	RELATÓRIO CONSULTAS	SAÚDE	21/05/2026	CONCLUÍDA
60	27/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFILTRAÇÃO)	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
61	27/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA ANÁLISE PARA CONTINUAR FISIOTERAPIA	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
62	28/04/2026	DENÚNCIA	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
63	29/04/2026	INFORMAÇÃO	DÚVIDA SOBRE PRAZO DE VALIDADE DAS GUIAS (PSICÓLOGO)	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
64	29/04/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFUSÃO)	SAÚDE	08/05/2026	CONCLUÍDA
65	04/05/2026	SOLICITAÇÃO	REEMBOLSO (MÉDICO NÃO CREDENCIADO)	SAÚDE	27/05/2026	CONCLUÍDA
66	06/05/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (CLÍNICA CREDENCIADA)	SAÚDE	01/06/2026	PRAZO DE MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.
67	07/05/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	21/05/2026	CONCLUÍDA
68	07/05/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	15/05/2026	CONCLUÍDA
69	08/05/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (CLÍNICA CREDENCIADA)	SAÚDE	01/06/2026	PRAZO DE MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.
70	11/05/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	21/05/2026	CONCLUÍDA

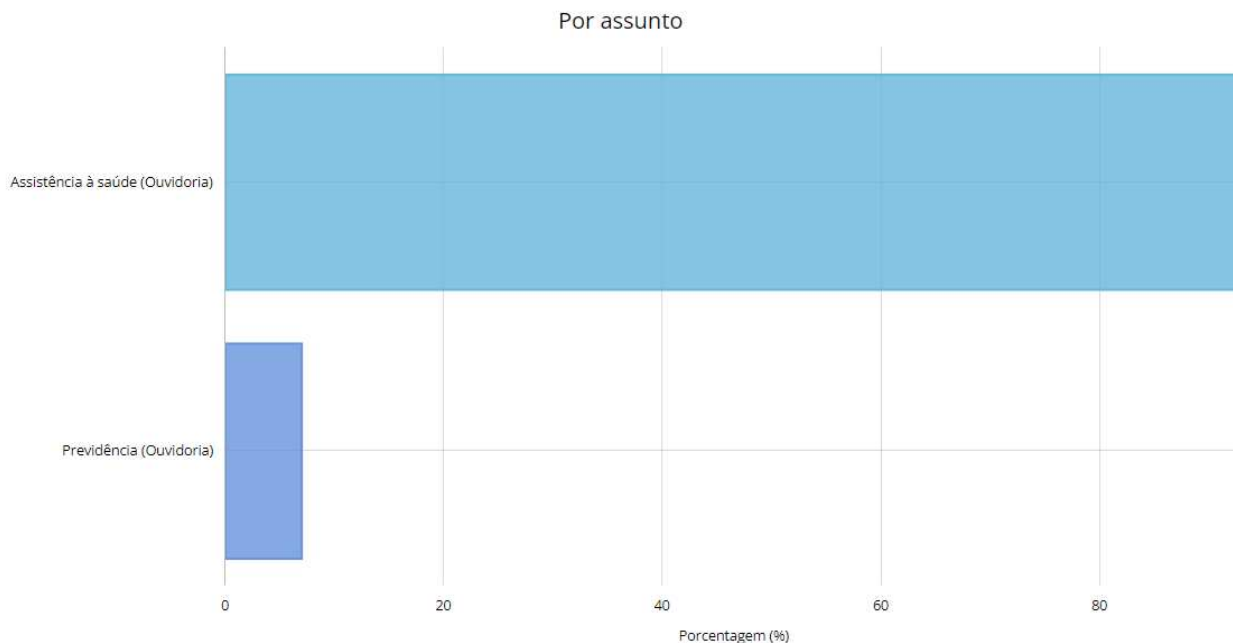


71	11/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	21/05/2026	CONCLUÍDA
72	13/05/2026	RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO DESCREDENCIAMENTO PRESTADOR	SAÚDE	21/05/2026	CONCLUÍDA
73	13/05/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE MARCAR RETORNO (30 DIAS)	SAÚDE	21/05/2026	CONCLUÍDA
74	14/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	15/05/2026	CONCLUÍDA
75	15/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFILTRAÇÃO)	SAÚDE	27/05/2026	CONCLUÍDA
76	15/05/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE MARCAR CONSULTA (PSICOTERAPIA)	SAÚDE	27/05/2026	CONCLUÍDA
77	15/05/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (GINECOLOGIA)	SAÚDE	16/06/2026	PRAZO DE MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.
78	19/05/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (PSICOLOGO)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
79	19/05/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FUNCIONÁRIO FUNSERV)	PREVIDÊNCIA	12/06/2026	PRAZO DE MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.
80	21/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
81	21/05/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (AMBULATÓRIO FUNSERV)	SAÚDE	01/06/2026	PRAZO DE MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.
82	25/05/2026	DENÚNCIA	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (+ 2 CONSULTAS MÊS)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
83	26/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFILTRAÇÃO)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
84	26/05/2026	RECLAMAÇÃO	DÚVIDA TIPO DE ACOMODAÇÃO HOSPITAL CREDENCIAIO	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
85	26/05/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
86	26/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA EMISSÃO CTC	PREVIDÊNCIA	28/05/2026	CONCLUÍDA

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS	12 DIAS (CORRIDOS)
--------------------------------------	--------------------



Módulo	Período	Data Inicial/Final	Assunto
Ouvidoria	151 dias	01/01/2026 - 31/05/2026	-



Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Assistência à saúde (Ouvidoria)	80	93.02
Previdência (Ouvidoria)	6	6.98

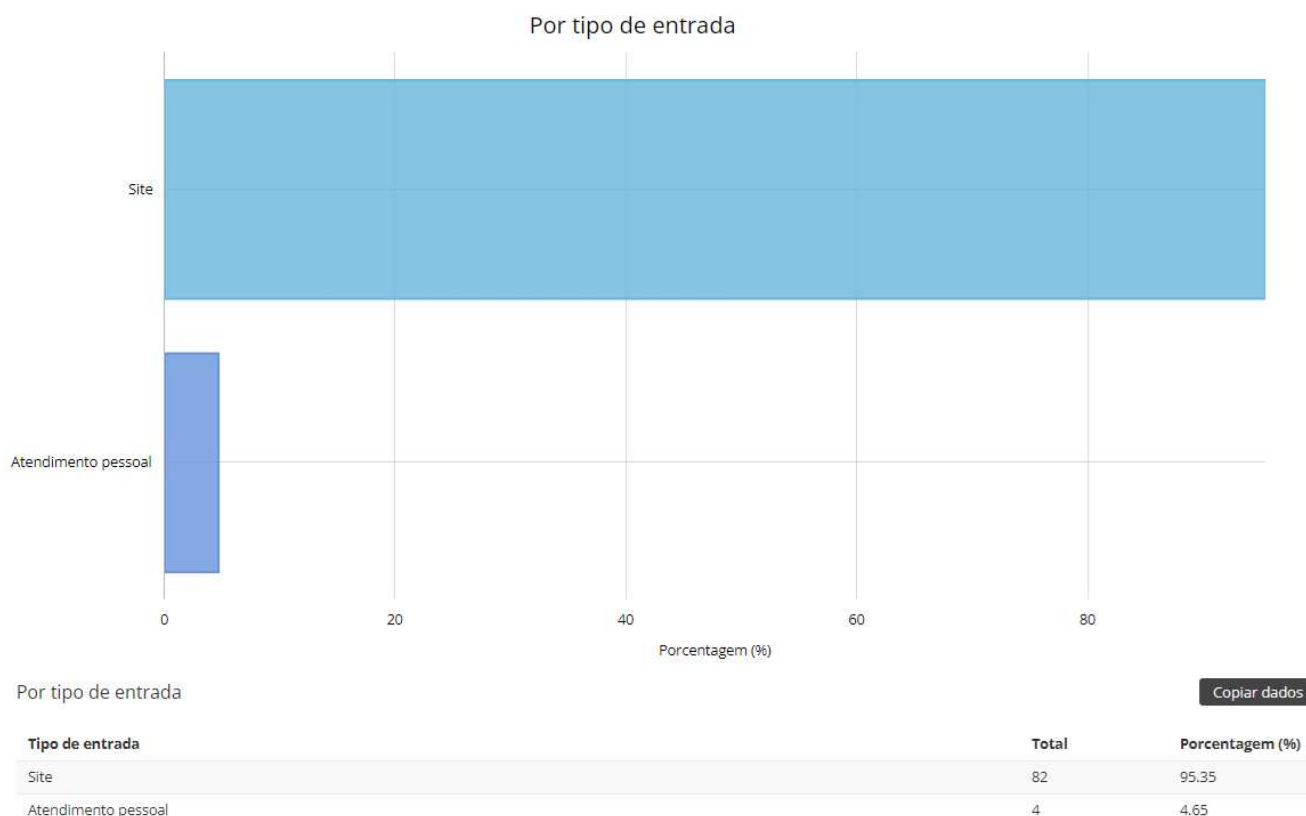
Por identificação



Por identificação

Copiar dados

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Sem sigilo	51	59.3
Sigilosa	34	39.53
Anônima	1	1.16



10. 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.

11. 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 a permanente 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.

12. 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, 30 de junho de 2026

José Antonio de Oliveira Júnior
Gestor de Compliance

PORTARIA FUNSERV nº 031/2025, de 19 de Março de 2.025
Publicada no Jornal do Município em 20 de Março de 2.025

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, (Claude), 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: DAB3-52F9-FF59-707F

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



JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 122.XXX.XXX-39) em 30/06/2026 15:36:03 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/DAB3-52F9-FF59-707F>