



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.

JULHO 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 julho 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
140 JAN–JUL 2026	78 55,7% DO TOTAL	130 92,9% DO TOTAL	134 95,7% DO TOTAL

4. SITUAÇÃO DOS PROTOCOLOS



SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONCLUÍDA	134	95,7%
PRAZO MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.	5	3,6%
EM ANDAMENTO	1	0,7%

Do total de 140 protocolos, 134 (95,7%) foram devidamente concluídos. Os 5 casos em Prazo de Manifestação do requerente (123, 125, 126, 129 e 139) foram abertos entre 13 e 31 de julho, dentro do prazo regimental. Ha 1 protocolo em andamento (118 — Má prestação de serviço por atendimento telefônico da FUNSERV, aberto em 06/07/2026). O protocolo 111 foi registro de teste.

5. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	78	55,7%
SOLICITAÇÃO	33	23,6%
INFORMAÇÃO	15	10,7%
DENUNCIA	10	7,1%
SUGESTÃO	3	2,1%
SEM TIPO (TESTE)	1	0,7%

As Reclamações seguem como categoria predominante (55,7%), com crescimento acumulado ao longo do semestre. As Solicitações representam 23,6% e as Informações 10,7%. O numero de Denúncias permanece em 10 desde junho. As Sugestões chegaram a 3 com o registro de julho sobre o limite de consultas mensais.

6. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SAÚDE	130	92,9%
PREVIDÊNCIA	6	4,3%
RH	2	1,4%
SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA	1	0,7%
SEM ÁREA (PROTOCOLO TESTE)	1	0,7%



A Área de Saúde concentra 92,9% das manifestações. A Previdência totalizou 6 ocorrências no período. O RH registrou 2 ocorrências (revisão de IRPF em abril e informações sobre concurso em julho). A Supervisão Administrativa aparece com 1 registro (reclamação sobre atendimento telefônico da FUNSERV).

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	22	+22,2%
JUNHO 2026	27	+22,7%
JULHO 2026	27	0%

O volume de protocolos cresceu de forma contínua de março a junho, estabilizando em julho com o mesmo número de junho (27 registros). O crescimento acumulado entre março e julho foi de 92,9%. A estabilização em julho pode indicar acomodação da demanda. Será monitorada nos próximos meses.

Tendo em vista o conteúdo das demandas, permanece a necessidade de maior conscientização dos beneficiários sobre o canal de ouvidoria.

8. PRINCIPAIS ASSUNTOS — ÁREA SAÚDE

ASSUNTO AGRUPADO	OCORRÊNCIAS	% SOBRE SAÚDE
DEMORA LIBERACAO DE GUIA (TOTAL)	40	30,8%
— CIRURGIA	17	13,1%
— EXAMES / PROCEDIMENTOS DIVERSOS	23	17,7%
MÁ PRESTACAO DE SERVIÇO	27	20,8%
DIFICULDADE MARCAR/AGENDAR CONSULTA OU EXAME	19	14,6%
RECONSIDERACAO DE NEGATIVA / REEMBOLSO	7	5,4%
LIMITE DE CONSULTAS POR MÊS	5	3,8%
OUTROS ASSUNTOS	32	24,6%



A demora na liberação de guias permanece o tema mais recorrente (40 registros, 30,8% das manifestações de saúde). A má prestação de serviço cresceu para 27 ocorrências, com novos registros em julho envolvendo atendimento telefônico da FUNSERV (3 casos), hospital credenciado e prestadores. Reconsiderações de negativa e reembolsos emergiram como categoria relevante em julho (5 novos registros).

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
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	REAValiação 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	08/05/2026	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

Assinado por: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/36CE-C738-4748-1314> e informe o código 36CE-C738-4748-1314



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	CONCLUÍDA
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	CONCLUÍDA
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	CONCLUÍDA
78	19/05/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (PSICÓLOGO)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA
79	19/05/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FUNCIONÁRIO FUNSERV)	PREVIDÊNCIA	12/06/2026	CONCLUÍDA
80	21/05/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	28/05/2026	CONCLUÍDA

Assinado por 1 pessoa: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/36CE-C738-4748-1314> e informe o código 36CE-C738-4748-1314



81	21/05/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (AMBULATÓRIO FUNSERV)	SAÚDE	01/06/2026	CONCLUÍDA
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
87	02/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (COLONOSCOPIA)	SAÚDE	08/06/2026	CONCLUÍDA
88	02/06/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	22/06/2026	CONCLUÍDA
89	02/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (PSICOLOGO)	SAÚDE	08/06/2026	CONCLUÍDA
90	03/06/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	22/06/2026	CONCLUÍDA
91	03/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	08/06/2026	CONCLUÍDA
92	06/06/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	23/06/2026	CONCLUÍDA
93	08/06/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (RADIOTERAPIA)	SAÚDE	08/06/2026	CONCLUÍDA
94	09/06/2026	INFORMAÇÃO	SEM OBJETO	SAÚDE	23/06/2026	CONCLUÍDA
95	10/06/2026	DENÚNCIA	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	23/06/2026	CONCLUÍDA
96	11/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (REPARADORA BARIÁTRICA)	SAÚDE	23/06/2026	CONCLUÍDA
97	11/06/2026	INFORMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFILTRAÇÃO)	SAÚDE	24/06/2026	CONCLUÍDA
98	11/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
99	12/06/2026	DENÚNCIA	CIRURGIA (AÇÃO JUDICIAL)	SAÚDE	16/06/2026	CONCLUÍDA
100	13/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (COLOCAÇÃO DE DIU)	SAÚDE	24/06/2026	CONCLUÍDA
101	16/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	24/06/2026	CONCLUÍDA

Assinado por 1 pessoa: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/36CE-C738-4748-1314> e informe o código 36CE-C738-4748-1314



102	16/06/2026	SOLICITAÇÃO	DÚVIDA SOBRE CREDENCIADOS (COLOCAÇÃO DE DIU)	SAÚDE	24/06/2026	CONCLUÍDA
103	16/06/2026	SOLICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA ATENDIMENTO FORA DA REDE	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
104	17/06/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ATENDIMENTO TELEFONEFUNSERV)	SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA	17/08/2026	CONCLUÍDA
105	18/06/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
106	22/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA	SAÚDE	24/06/2026	CONCLUÍDA
107	22/06/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA EMISSÃO CTC	PREVIDÊNCIA	23/06/2026	CONCLUÍDA
108	22/06/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR EXAME (ULTRASSOM DOPPLER)	SAÚDE	24/06/2026	CONCLUÍDA
109	23/06/2026	SOLICITAÇÃO	DIFICULDADE AGENDA EXAME (ULTRASSOM DOPPLER)	SAÚDE	26/06/2026	CONCLUÍDA
110	24/06/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (GINECOLOGIA)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
111	26/06/2026	PROTOCOLO TESTE				
112	29/06/2026	SOLICITAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR EXAME (ULTRASSOM MORFOLÓGICO)	SAÚDE	30/06/2026	CONCLUÍDA
113	29/06/2026	INFORMAÇÃO	INFORMAÇÃO SOBRE PAGAMENTOS E BENEFÍCIOS	PREVIDÊNCIA	07/07/2026	CONCLUÍDA
114	02/07/2026	SOLICITAÇÃO	REEMBOLSO (PROCEDIMENTO EM REGIME DE INTERNAÇÃO)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
115	02/07/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
116	06/07/2026	SOLICITAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR EXAME (OBSTÉTRICO)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
117	06/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (HOSPITAL CREDENCIADO)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
118	06/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ATENDIMENTO TELEFONEFUNSERV)	SAÚDE	EM ANDAMENTO	EM ANDAMENTO
119	07/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FUNSERV)	SAÚDE	07/07/2026	CONCLUÍDA
120	08/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ATENDIMENTO TELEFONEFUNSERV)	SAÚDE	13/07/2026	CONCLUÍDA
121	10/07/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME	SAÚDE	13/07/2026	CONCLUÍDA
122	13/07/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	13/08/2026	CONCLUÍDA



123	13/07/2026	INFORMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	17/07/2026	PRAZO MAIFESTAÇÃO RTE.
124	15/07/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA AUTORIZAÇÃO PROGRAMA BARIÁTRICA	SAÚDE	17/07/2026	CONCLUÍDA
125	15/07/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CIRURGIA	SAÚDE	13/08/2026	PRAZO MAIFESTAÇÃO RTE.
126	17/07/2026	SOLICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO EFETUADA POR PRESTADOR CRECENCIADO	SAÚDE	13/08/2026	PRAZO MAIFESTAÇÃO RTE.
127	17/07/2026	INFORMAÇÃO	SOLICITAÇÃO EFETUADA POR PRESTADOR CRECENCIADO	SAÚDE	17/07/2026	CONCLUÍDA
128	19/07/2026	RECLAMAÇÃO	REEMBOLSO	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
129	20/07/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE MANUTENÇÃO TRATAMENTO (MEDICAMENTO)	SAÚDE	24/08/2026	PRAZO MAIFESTAÇÃO RTE.
130	22/07/2026	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÕES SOBRE CONCURSO FUNSERV	RH	23/07/2026	CONCLUÍDA
131	23/07/2026	RECLAMAÇÃO	DÚVIDA REFEIÇÃO ACOMPANHANTE	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
132	24/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (FUNSERV)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
133	27/07/2026	SOLICITAÇÃO	RECONSIDERAÇÃO DE NEGATIVA (CIRURGIA)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
134	27/07/2026	SOLICITAÇÃO	RECONSIDERAÇÃO DE NEGATIVA (CONSULTA)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
135	27/07/2026	SOLICITAÇÃO	OXIGENOTERAPIA DOMICILIAR	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
136	28/07/2026	INFORMAÇÃO	DÚVIDA SOBRE CREDENCIADOS (CONSULTA)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
137	29/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (RETORNO PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
138	29/07/2026	RECLAMAÇÃO	MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (CLÍNICA CREDENCIADA)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
139	30/07/2026	RECLAMAÇÃO	COBRANÇA INDEVIDA DE BENEFICIÁRIO (PRESTADOR CREDENCIADO)	SAÚDE	21/08/2026	PRAZO MAIFESTAÇÃO RTE.
140	31/07/2026	SUGESTÃO	LIMITE DE CONSULTAS MÊS	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS	14 DIAS (CORRIDOS)
--------------------------------------	--------------------



10. OBSERVAÇÃO IMPORTANTE — FUNÇÕES DA OUVIDORIA

A análise qualitativa dos 140 protocolos registrados no período de janeiro a julho de 2026 evidencia que parcela significativa das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria FUNSERV não corresponde, em sentido estrito, às competências típicas desse canal institucional.

A Ouvidoria, nos termos da Lei n. 13.460/2017 e do Decreto n. 9.492/2018, destina-se ao recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relativas a falhas na prestação de serviços públicos, ou seja, constitui instância de controle e melhoria contínua, acionada após o esgotamento dos canais primários de atendimento.

O perfil das demandas registradas revela, contudo, que a maioria das manifestações constitui pedidos operacionais de primeira linha, quais sejam:

- . solicitações de autorização e acompanhamento de guias de procedimentos médicos (33 registros — 23,6%);
- . pedidos de agendamento de consultas e exames (19 registros — 13,6%);
- . solicitações de informação sobre cobertura, rede credenciada e prazos (15 registros — 10,7%).

Essas demandas, por sua natureza, deveriam ser direcionadas e resolvidas pelos canais regulares de atendimento, sem necessidade de formalização junto a Ouvidoria.

Esse desvirtuamento funcional produz dois efeitos negativos: de um lado, sobrecarrega a Ouvidoria com demandas de caráter operacional, comprometendo sua capacidade de exercer o papel fiscalizatório e corretivo que lhe é próprio; de outro, pode mascarar a real performance dos canais primários de atendimento, uma vez que as eventuais falhas desses canais, que deveriam ser o gatilho para acionamento da Ouvidoria, passam a ser tratadas diretamente por ela, sem o devido registro como indicador de deficiência dos serviços.

Portanto, mostra-se pertinente a revisão operacional das funções da Ouvidoria, tais como a delimitação clara, das matérias de competência da Ouvidoria e dos canais primários de atendimento; a implantação de fluxo de triagem de manifestações, com redirecionamento imediato das demandas operacionais aos setores competentes; a necessária informação e instrução dos beneficiários quanto aos canais adequados para cada tipo de demanda; e adoção de indicadores distintos para as demandas típicas de Ouvidoria e para as demandas operacionais redirecionadas, de modo a preservar a fidedignidade dos dados institucionais.

11. 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.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O elevado número de manifestações relacionadas à Assistência à Saúde mantém evidenciada 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, demonstra a permanente atuação tempestiva por parte dos setores demandados, uma vez que o prazo para resposta é de 15 dias.

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.

13. 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, 09 de setembro 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: 36CE-C738-4748-1314

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



JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 122.XXX.XXX-39) em 09/09/2026 10:30:25 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/36CE-C738-4748-1314>