



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

Assinado por 2 pessoas: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR e GILMAR EZEQUIEL DE SOUZA OLIVEIRA  
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/CAEB-E45F-9D14-4333> e informe o código CAEB-E45F-9D14-4333



Quadro quantitativo por tipo:

RECLAMAÇÃO	11	68,75%
SOLICITAÇÃO	3	18,75%
INFORMAÇÃO	2	12,50%
DENÚNCIA	0	0,00%
SUGESTÃO	0	0,00%
<b>TOTAL DEMANDAS VÁLIDAS</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS	<b>24 DIAS (CORRIDOS)</b>
--------------------------------------	---------------------------

Relatórios

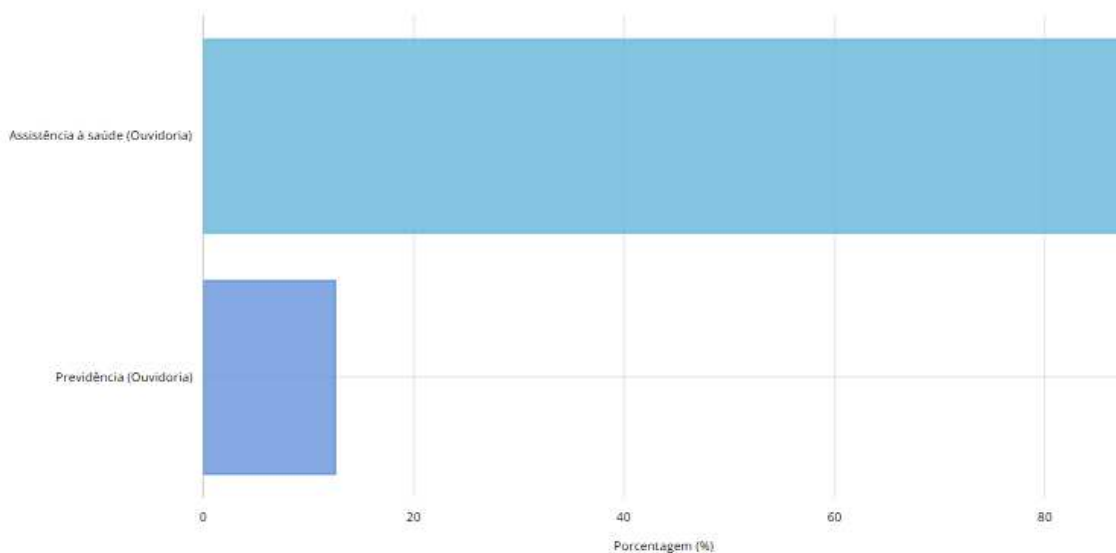
Indicadores Documentos Indicadores (anual) Uso Quantitativo Progresso no EAO Mapa Estatísticas Consumo Gráficos

Gráficos de utilização da plataforma 1Doc.

Histórico de relatórios Dados

Módulo	Período	Data Inicial/Final	Assunto
Ouvidoria	31 dias	01/01/2025 - 31/01/2026	-

Por assunto



Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Assistência à saúde (Ouvidoria)	14	87.5
Previdência (Ouvidoria)	2	12.5





### Por identificação

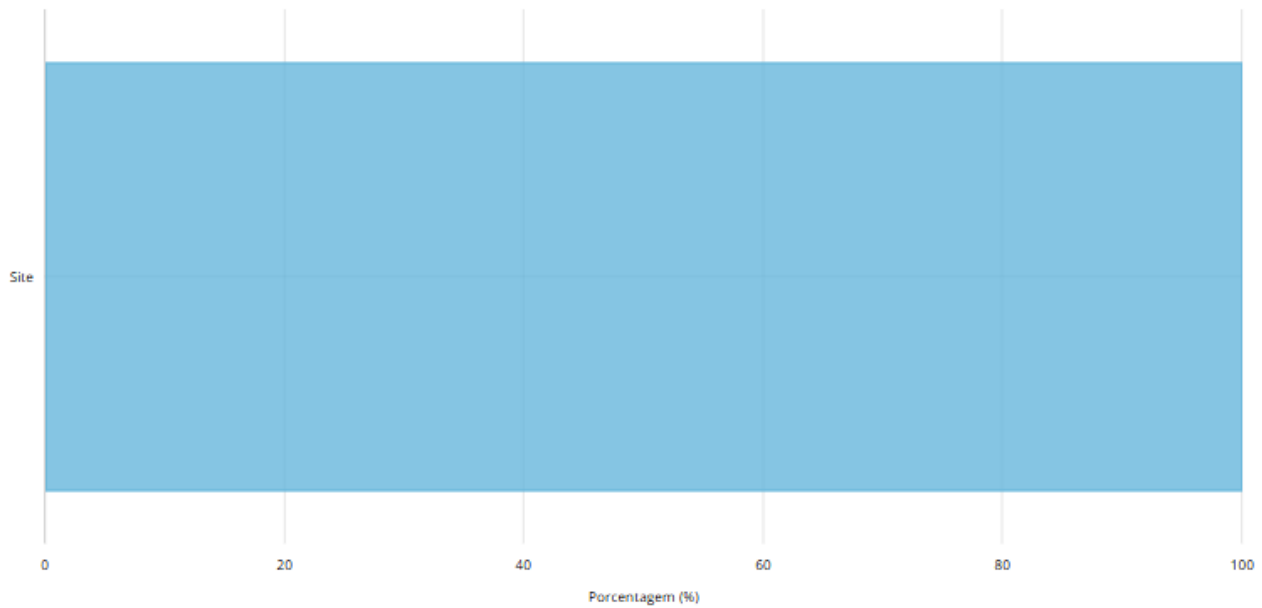


### Por identificação

Copiar dados

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Sigilosa	9	56.25
Sem sigilo	7	43.75
Anônima	0	0

### Por tipo de entrada



### Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	16	100





Por situação (geral)



Por situação (geral)

Copiar dados

Situação	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	8	50
Parcialmente resolvido	7	43.75
Em aberto	1	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 31 de janeiro 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 janeiro de 2026, a Ouvidoria da FUNSERV registrou 16 demandas, todas válidas, distribuídas conforme o tipo de manifestação:

Reclamações: 11 registros (68,75%)

Solicitações: 3 registros (18,75%)

Informações: 2 registros (12,50%)

Denúncias: 0 registros (0,00%)

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	11	68,75%
Solicitação	3	18,75%
Informação	2	12,50%
Denúncia	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

### 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
Demora na liberação de guias	Muito Alta
Dificuldade de agendamento de consultas	Muito Alta



#### 6.4. Situação das Demandas

Situação	Avaliação Geral
Concluídas	Predominante
Em andamento	Considerável*

\* 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 expressiva maioria encontra-se respondida;
- . O tempo médio de resposta, pelos setores aos usuários, foi de 24 dias corridos, ou **18 dias úteis**, levando-se em conta apenas meses sem feriados ou pontos facultativos;
- . Um número considerável permaneceu em andamento, haja visto, prazo de 30 dias, para resposta do requerente antes da conclusão.

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

Entretanto, fato a ser melhorado é o tempo de resposta ao usuário que, em média, ultrapassa os 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 dos fluxos de autorização, da rede credenciada 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, também evidencia a necessidade de melhoria 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, 18 de março 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: CAEB-E45F-9D14-4333

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

- ✓ JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 122.XXX.XXX-39) em 18/03/2026 19:27:40 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ GILMAR EZEQUIEL DE SOUZA OLIVEIRA (CPF 049.XXX.XXX-24) em 18/03/2026 22:57:48  
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/CAEB-E45F-9D14-4333>