



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.

*FEVEREIRO/2026*





## RELATÓRIO FALE CONOSCO

### FEVEREIRO/2026

O Fale Conosco da Fundação da Seguridade dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba - FUNSERV é um canal institucional 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.

Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
5.669/2026	02/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
5.684/2026	02/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	06/02/2026	Completo
5.725/2026	02/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	02/02/2026	Completo
5.758/2026	02/02/2026	Elogios	DIVERSOS	02/02/2026	Completo
5.782/2026	02/02/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	02/03/2026	Completo
5.801/2026	02/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	02/02/2026	Completo
5.871/2026	02/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	02/02/2026	Completo
5.885/2026	02/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	02/02/2026	Completo
5.912/2026	02/02/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	01/03/2026	Completo
5.996/2026	03/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	09/02/2026	Completo
6.030/2026	03/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	20/02/2026	Completo
6.212/2026	03/02/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	01/03/2026	Completo
6.287/2026	03/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	02/03/2026	Completo
6.367/2026	04/02/2026	Dúvidas diversas	PAGAMENTOS	05/02/2026	Completo
6.495/2026	04/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	01/03/2026	Completo
6.518/2026	04/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/02/2026	Completo
6.595/2026	05/02/2026	Guias	SAÚDE	09/02/2026	Completo
6.611/2026	05/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	03/03/2026	Completo
6.644/2026	05/02/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	03/03/2026	Completo
6.659/2026	05/02/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	03/03/2026	Completo
6.667/2026	05/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	03/03/2026	Completo
7.094/2026	08/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	02/03/2026	Completo
7.099/2026	08/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	02/03/2026	Completo
7.132/2026	09/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	01/03/2026	Completo
7.162/2026	09/02/2026	Guias	SAÚDE	01/03/2026	Completo
7.212/2026	09/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/02/2026	Completo
7.230/2026	09/02/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	09/02/2026	Completo
7.266/2026	09/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/02/2026	Completo
7.501/2026	10/02/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	04/03/2026	Completo
7.636/2026	10/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo
7.658/2026	10/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	02/03/2026	Completo
7.719/2026	11/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	01/03/2026	Completo



7.926/2026	11/02/2026	Guias	SAÚDE	01/03/2026	Completo
7.972/2026	12/02/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	12/02/2026	Completo
8.095/2026	12/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	01/03/2026	Completo
8.262/2026	13/02/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	26/02/2026	Completo
8.491/2026	17/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	17/02/2026	Completo
8.534/2026	18/02/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	18/02/2026	Completo
8.551/2026	18/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	18/02/2026	Completo
8.631/2026	18/02/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	18/02/2026	Completo
8.707/2026	18/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	19/02/2026	Completo
8.967/2026	19/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	09/03/2026	Completo
8.986/2026	19/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.019/2026	20/02/2026	Guias	SAÚDE	10/03/2026	Completo
9.033/2026	20/02/2026	Guias	SAÚDE	03/03/2026	Completo
9.169/2026	20/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	10/03/2026	Completo
9.246/2026	20/02/2026	Guias	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.319/2026	20/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.379/2026	23/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	23/02/2026	Completo
9.381/2026	23/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	23/02/2026	Completo
9.388/2026	23/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.433/2026	23/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.436/2026	23/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	23/02/2026	Completo
9.437/2026	23/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.513/2026	23/02/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	10/03/2026	Completo
9.539/2026	23/02/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	02/03/2026	Completo
9.596/2026	23/02/2026	Reclamação FUNSERV	DIVERSOS	24/02/2026	Completo
9.597/2026	23/02/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	24/02/2026	Completo
9.629/2026	23/02/2026	Guias	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.636/2026	23/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	24/02/2026	Completo
9.657/2026	23/02/2026	Guias	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.661/2026	24/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	24/02/2026	Completo
9.722/2026	24/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.725/2026	24/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	09/03/2026	Completo
9.748/2026	24/02/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	27/02/2026	Completo
9.822/2026	24/02/2026	Guias	SAÚDE	24/02/2026	Completo
9.929/2026	25/02/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	25/02/2026	Completo

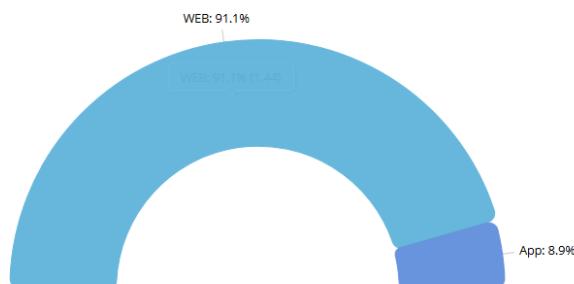


10.017/2026	25/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.019/2026	25/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.285/2026	26/02/2026	Demora protocolo	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.472/2026	26/02/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.497/2026	26/02/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	27/02/2026	Completo
10.514/2026	27/02/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	27/02/2026	Completo
10.552/2026	27/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.585/2026	27/02/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	05/03/2026	Completo
10.692/2026	27/02/2026	Elogios	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.717/2026	27/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.759/2026	27/02/2026	Guias	SAÚDE	10/03/2026	Completo
10.762/2026	27/02/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	10/03/2026	Completo

No mês de fevereiro de 2026, o canal Fale Conosco registrou 80 manifestações, representando aumento em relação ao mês de janeiro, que contabilizou 58 registros. Esse crescimento indica maior utilização do canal no período, podendo estar associado a demandas reprimidas, sazonalidade administrativa ou intensificação da procura por serviços, especialmente na área da Saúde.

Quando analisado em perspectiva histórica, o volume de fevereiro aproxima-se dos meses de maior movimentação observados em 2025, como julho (78), agosto (82) e setembro (84), demonstrando que o período apresentou um dos maiores níveis de demanda recente, superando significativamente meses como outubro (46) e dezembro (35). Esse comportamento reforça a relevância do canal como instrumento de comunicação institucional e evidencia aumento pontual na procura por atendimento.

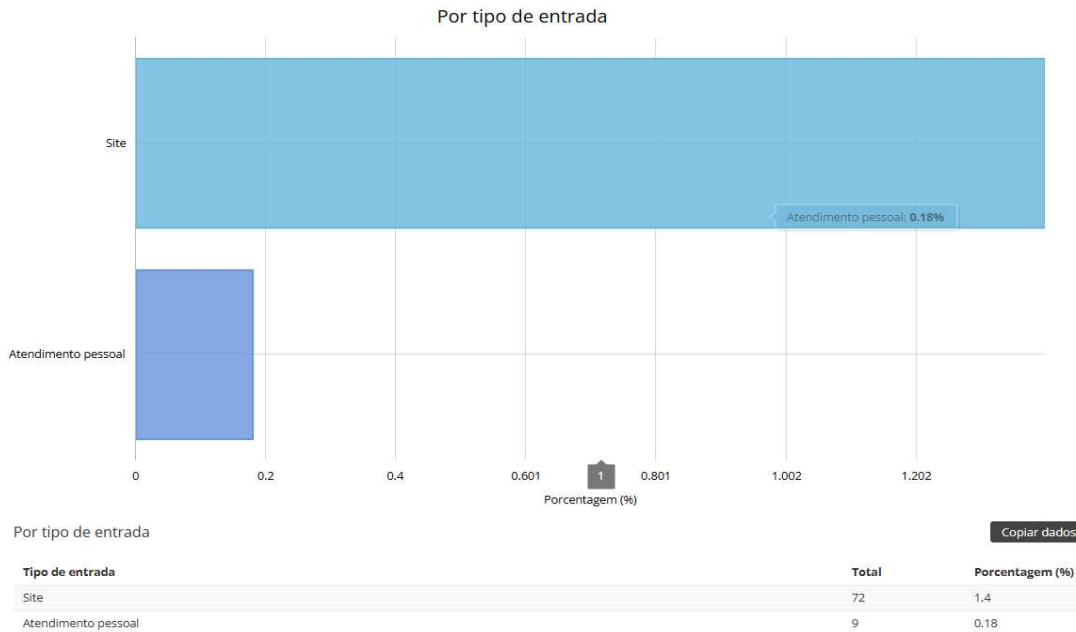
Por método de origem



Por método de origem

Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	74	1,44
App	7	0,14





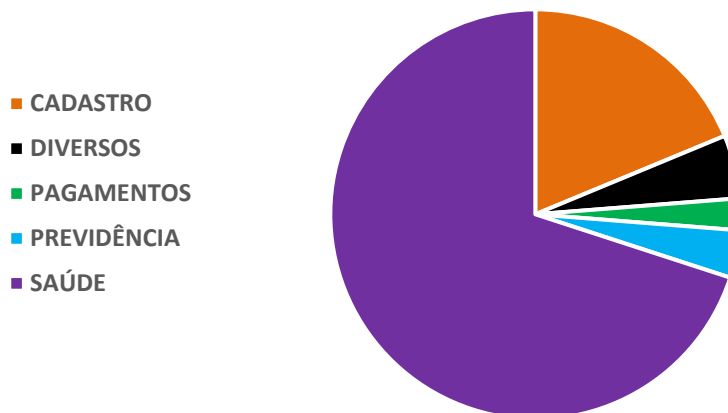
Na análise por área responsável, verifica-se que a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 56 registros, mantendo a tendência estrutural observada ao longo de 2025, ainda que com variação proporcional em relação ao mês anterior. A área de Cadastro registrou 15 manifestações, número que se mantém elevado e superior ao observado em janeiro, sugerindo continuidade da demanda por serviços administrativos no início do exercício. A categoria Diversos apresentou 4 registros, mantendo-se em patamar reduzido. Já a área de Previdência contabilizou 3 manifestações, indicando redução em relação ao mês anterior, enquanto Pagamentos registrou 2 ocorrências, permanecendo com baixa representatividade no total de demandas.

SAÚDE	56
CADASTRO	15
PAGAMENTOS	2
PREVIDENCIA	3
DIVERSOS	4
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

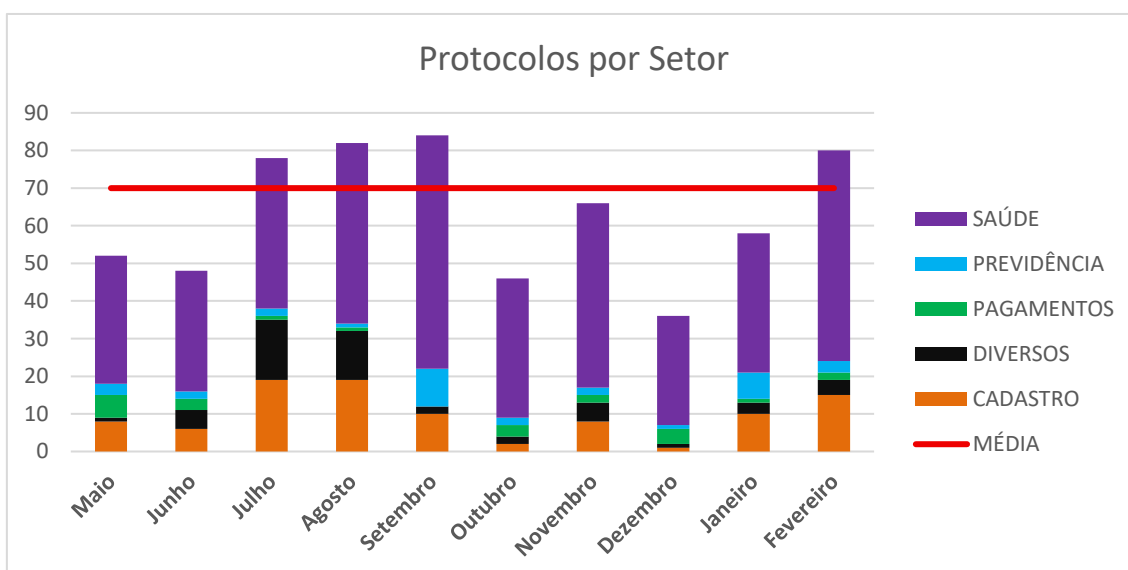




### Fale Conosco - Setor

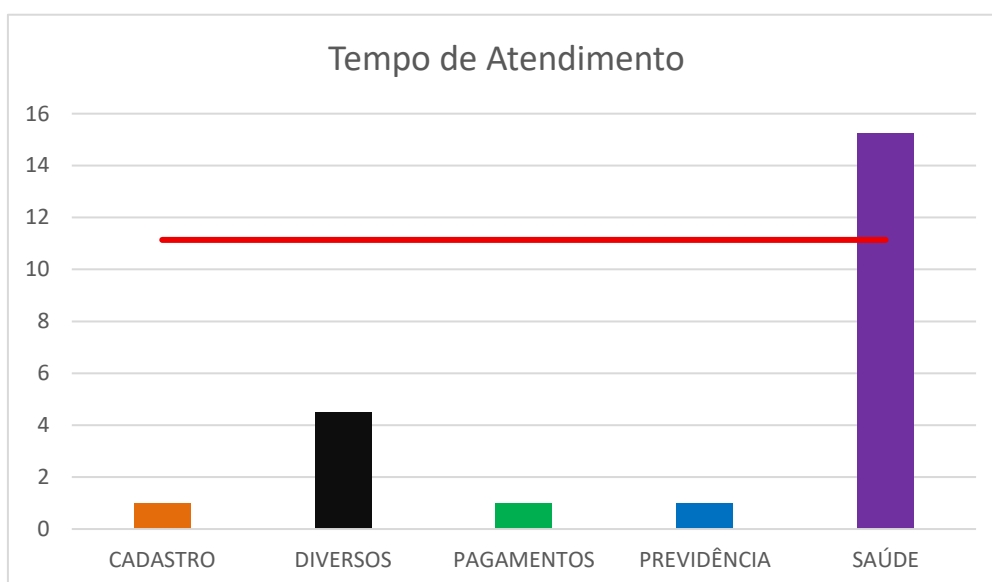


	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE	TOTAL
<b>Maio/25</b>	8	1	6	3	34	<b>52</b>
<b>Junho/25</b>	6	5	3	2	32	<b>48</b>
<b>Julho/25</b>	19	16	1	2	40	<b>78</b>
<b>Agosto/25</b>	19	13	1	1	48	<b>82</b>
<b>Setembro/25</b>	10	2	0	10	62	<b>84</b>
<b>Outubro/25</b>	2	2	3	2	37	<b>46</b>
<b>Novembro/25</b>	8	5	2	2	49	<b>66</b>
<b>Dezembro/25</b>	1	1	4	1	29	<b>36</b>
<b>Janeiro/26</b>	10	3	1	7	37	<b>58</b>
<b>Fevereiro/26</b>	15	4	2	3	56	<b>80</b>





No que se refere ao tempo médio de atendimento das manifestações, observa-se, no mês de fevereiro de 2026, média geral de 11 dias, representando aumento em relação ao mês de janeiro, que apresentou média de 8 dias. Esse comportamento pode estar associado ao aumento do volume de demandas, especialmente na área da Saúde, que concentra maior complexidade nos atendimentos. A análise por setor evidencia que Cadastro, Pagamentos e Previdência mantiveram elevada agilidade, com tempo médio de 1 dia, enquanto a categoria Diversos apresentou média de 5 dias, dentro de patamar intermediário. A área da Saúde, por sua vez, registrou tempo médio de 15 dias, refletindo a necessidade de análise técnica, verificação documental e interlocução com prestadores, fatores que impactam diretamente o prazo de resposta.



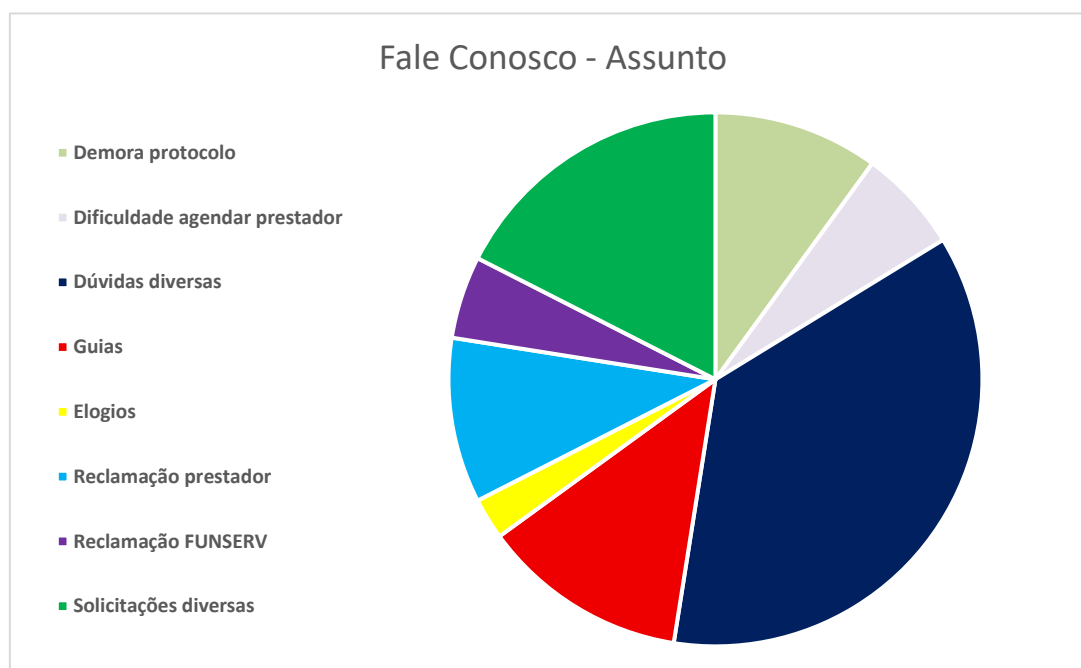
### Tempo de Atendimento médio (dias)

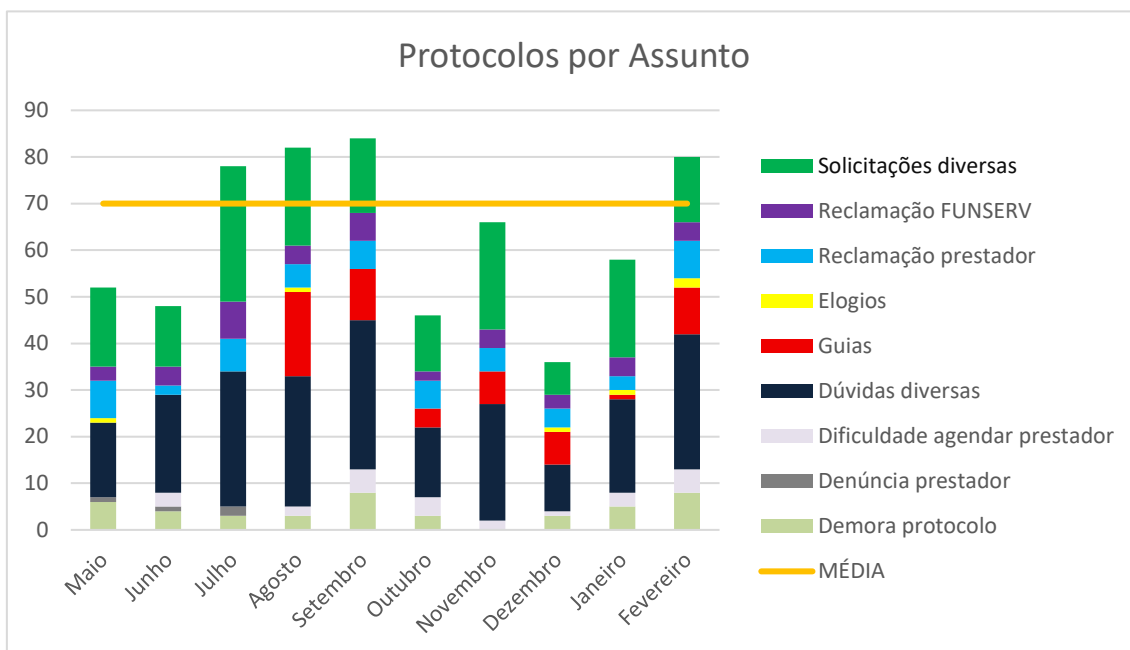
	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE
Janeiro	1	13	1	11	23
Fevereiro	1	5	1	1	15





Quanto à classificação por assunto, observa-se que as Dúvidas diversas, com 29 registros, permanecem como principal tipo de manifestação, apresentando aumento em relação ao mês de janeiro, quando foram registradas 20 ocorrências, o que reforça a necessidade contínua de esclarecimentos por parte dos usuários. As Solicitações diversas totalizaram 14 registros, apresentando redução em comparação com janeiro (21 registros), embora ainda representem parcela relevante das demandas. As manifestações relacionadas a Guias apresentaram crescimento expressivo, passando de 1 registro em janeiro para 10 em fevereiro, sugerindo aumento significativo na procura por autorizações e orientações assistenciais. As categorias Demora de protocolo e Reclamação de prestador registraram 8 ocorrências cada, ambas com aumento em relação ao mês anterior, indicando pontos de atenção relacionados a fluxos operacionais e prestação de serviços. A Dificuldade para agendamento de prestador apresentou 5 registros, também superior ao observado em janeiro, enquanto as Reclamações direcionadas à FUNSERV mantiveram-se estáveis, com 4 registros em ambos os períodos. Os Elogios, com 2 ocorrências, seguem em baixa recorrência, padrão já observado historicamente.





	Demora protocolo	Denúncia prestador	Dificuldade agendar prestador	Dúvidas diversas	Guias	Elogios	Reclamação prestador	Reclamação FUNSERV	Solicitações diversas
Maio	6	1	0	16	0	1	8	3	17
Junho	4	1	3	21	0	0	2	4	13
Julho	3	2	0	29	0	0	7	8	29
Agosto	3	0	2	28	18	1	5	4	21
Setembro	8	0	5	32	11	0	6	6	16
Outubro	3	0	4	15	4	0	6	2	12
Novembro	0	0	2	25	7	0	5	4	23
Dezembro	3	0	1	10	7	1	4	3	7
Janeiro	5	0	3	20	1	1	3	4	21
Fevereiro	8	0	5	29	10	2	8	4	14

De forma geral, o comportamento observado em fevereiro de 2026 demonstra aumento relevante no volume de manifestações em relação ao mês anterior, acompanhado de elevação moderada no tempo médio geral de atendimento, sem prejuízo à regularidade operacional do canal. Observa-se manutenção do perfil das demandas, com predominância da área da Saúde e destaque para dúvidas e solicitações, além de crescimento pontual em categorias específicas, como Guias e reclamações operacionais. Os dados reforçam a importância do monitoramento contínuo do canal, especialmente em períodos de maior



demanda, como forma de subsidiar ajustes operacionais, aprimorar fluxos internos e fortalecer a qualidade do atendimento prestado aos usuários.

#### DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Este Relatório do Fale Conosco 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 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, 30 de março 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: AE47-234E-F801-B0BB

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

- ✓ GABRIEL SCHONFELDER FELISBERTO (CPF 419.XXX.XXX-05) em 30/03/2026 11:54:26 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/AE47-234E-F801-B0BB>