



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.

MAIO/2026



RELATÓRIO FALE CONOSCO

MAIO/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.

1 Manifestações registradas no período

A tabela a seguir apresenta a relação completa dos protocolos registrados no canal Fale Conosco no mês de maio de 2026, com a respectiva data de entrada, assunto, área responsável, data de resposta e situação.

Protocolo	Data de entrada	Assunto	Área	Data da resposta	Situação
22.528/2026	4/5/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	4/5/2026	Completo
22.599/2026	5/5/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	6/5/2026	Completo
22.308/2026	4/5/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/5/2026	Completo
22.591/2026	5/5/2026	Guias	SAÚDE	6/5/2026	Completo
23.161/2026	6/5/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	7/5/2026	Completo
23.136/2026	6/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/5/2026	Completo
23.078/2026	6/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	19/5/2026	Completo
23.302/2026	6/5/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	8/5/2026	Completo
22.878/2026	6/5/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	6/5/2026	Completo
22.726/2026	6/5/2026	Dúvidas diversas	DIVERSOS	6/5/2026	Completo
23.425/2026	8/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	8/5/2026	Completo
23.426/2026	8/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	8/5/2026	Completo
23.421/2026	8/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	8/5/2026	Completo
23.378/2026	8/5/2026	Demora protocolo	SAÚDE	22/5/2026	Completo
23.229/2026	8/5/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	8/5/2026	Completo
23.308/2026	8/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/5/2026	Completo
23.252/2026	8/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	8/5/2026	Completo
23.228/2026	8/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	8/5/2026	Completo
23.210/2026	8/5/2026	Demora protocolo	SAÚDE	22/5/2026	Completo
23.679/2026	11/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	14/5/2026	Completo
24.027/2026	12/5/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	12/5/2026	Completo
23.852/2026	11/5/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	11/5/2026	Completo



24.314/2026	14/5/2026	Reclamação prestador	SAÚDE	16/6/2026	Completo
24.535/2026	14/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	14/5/2026	Completo
24.892/2026	18/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
24.889/2026	18/5/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	18/5/2026	Completo
25.191/2026	18/5/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
25.015/2026	18/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	Em andamento	Pendente
24.954/2026	15/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	15/5/2026	Completo
24.846/2026	18/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	1/6/2026	Completo
25.008/2026	18/5/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	22/6/2026	Completo
25.295/2026	18/5/2026	Demora protocolo	SAÚDE	2/6/2026	Completo
25.179/2026	21/5/2026	Guias	SAÚDE	Em andamento	Pendente
25.225/2026	21/5/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	25/5/2026	Completo
25.357/2026	18/5/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
25.382/2026	21/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	2/6/2026	Completo
25.407/2026	19/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	15/6/2026	Completo
25.410/2026	19/5/2026	Dificuldade agendar prestador	SAÚDE	22/6/2026	Completo
25.482/2026	19/5/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	19/5/2026	Completo
25.529/2026	21/5/2026	Demora protocolo	SAÚDE	2/6/2026	Completo
25.758/2026	20/5/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	Em andamento	Pendente
25.747/2026	21/5/2026	Dúvidas diversas	SAÚDE	22/6/2026	Completo
25.319/2026	18/5/2026	Solicitações diversas	PREVIDÊNCIA	19/5/2026	Completo
25.813/2026	21/5/2026	Solicitações diversas	PAGAMENTOS	21/5/2026	Completo
26.318/2026	22/5/2026	Reclamação FUNSERV	SAÚDE	22/5/2026	Completo
26.427/2026	25/5/2026	Dúvidas diversas	PREVIDÊNCIA	25/5/2026	Completo
26.217/2026	25/5/2026	Guias	SAÚDE	23/6/2026	Completo
26.137/2026	25/5/2026	Reclamação	SAÚDE	22/6/2026	Completo



		prestador			
26.300/2026	25/5/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	25/5/2026	Completo
26.624/2026	26/5/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	3/6/2026	Completo
26.702/2026	26/5/2026	Demora protocolo	SAÚDE	Em andamento	Pendente
26.759/2026	26/5/2026	Guias	SAÚDE	22/6/2026	Completo
26.780/2026	26/5/2026	Demora protocolo	SAÚDE	2/6/2026	Completo
26.932/2026	26/5/2026	Guias	SAÚDE	2/6/2026	Completo
26.948/2026	26/5/2026	Guias	SAÚDE	22/6/2026	Completo
27.015/2026	27/5/2026	Solicitações diversas	CADASTRO	27/5/2026	Completo
27.059/2026	28/5/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	29/5/2026	Completo
27.244/2026	28/5/2026	Demora protocolo	PREVIDÊNCIA	28/5/2026	Completo
27.143/2026	28/5/2026	Guias	SAÚDE	8/6/2026	Completo
27.580/2026	29/5/2026	Solicitações diversas	DIVERSOS	3/6/2026	Completo
27.772/2026	29/5/2026	Reclamação FUNSERV	DIVERSOS	Em andamento	Pendente
27.851/2026	29/5/2026	Dúvidas diversas	CADASTRO	1/6/2026	Completo
22.795/2026	5/5/2026	Guias	DIVERSOS	5/5/2026	Completo
24.058/2026	12/5/2026	Solicitações diversas	SAÚDE	14/5/2026	Completo

2 Análise do volume de manifestações

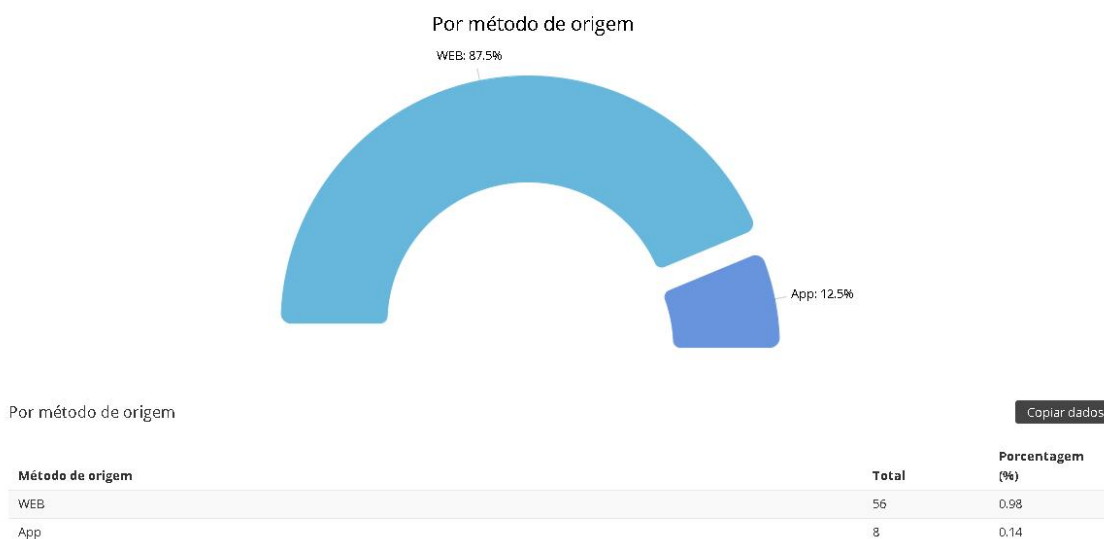
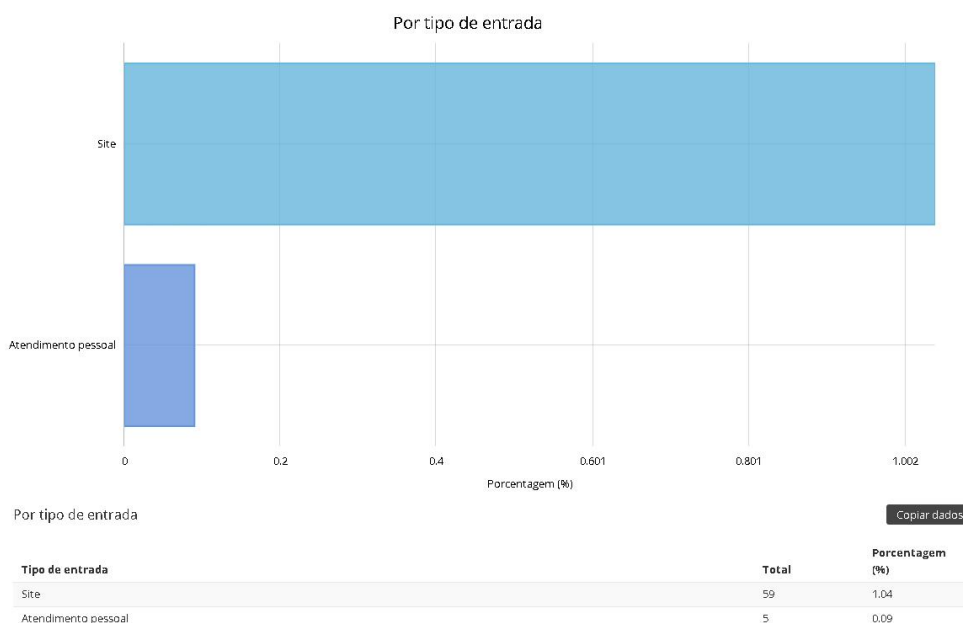
No mês de maio de 2026, o canal Fale Conosco registrou 64 manifestações, representando redução em relação ao mês de abril, que contabilizou 74 registros. Essa retração corresponde a aproximadamente 13,5%, sinalizando acomodação da demanda após os volumes elevados observados nos meses anteriores, especialmente em março de 2026 (91).

Cabe destacar que maio de 2026 é o primeiro mês a permitir a comparação interanual direta. Naquele período, foram registradas 52 manifestações, ante 64 em maio de 2026, o que corresponde a crescimento de aproximadamente 23,1% no comparativo ano a ano. Esse resultado evidencia ampliação consistente da utilização do canal ao longo dos últimos



doze meses e consolida o Fale Conosco como instrumento permanente de comunicação entre a Fundação e seus usuários.

Em perspectiva histórica, o volume de maio de 2026 situa-se próximo à média do período analisado (aproximadamente 66 registros mensais), permanecendo abaixo dos picos recentes de março (91), setembro (84) e agosto (82), porém acima dos menores patamares observados, como dezembro de 2025 (36) e outubro de 2025 (46).





Por situação (geral)



Por situação (geral)

Copiar dados

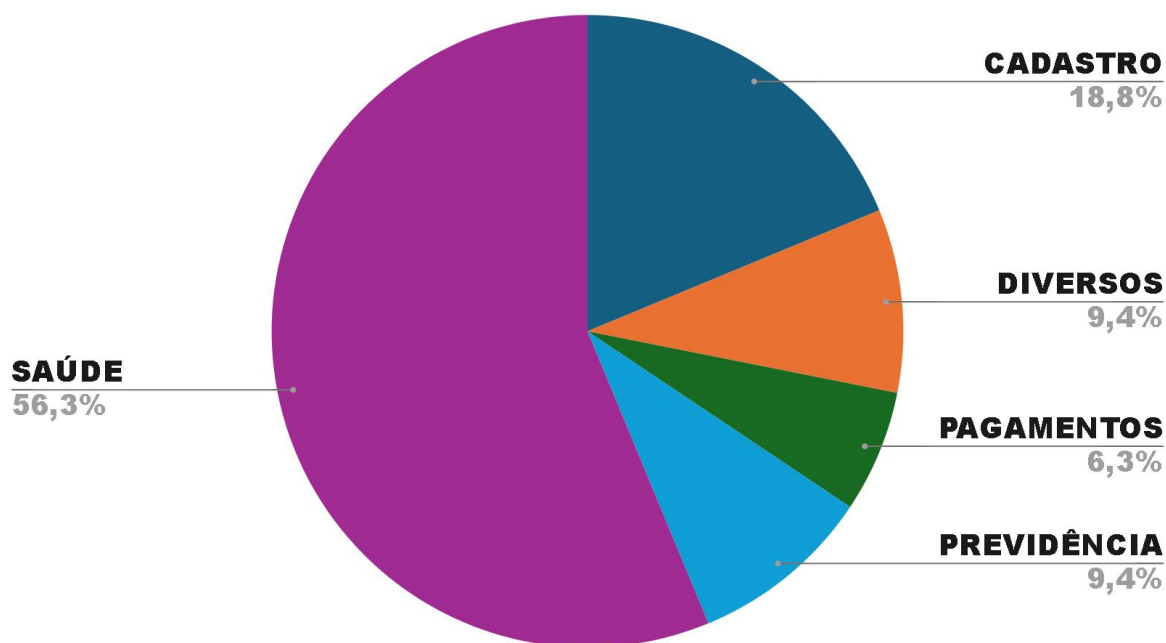
Situação	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	41	0.72
Parcialmente resolvido	23	0.4

Na análise por área responsável, a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 36 registros, embora apresente redução expressiva em relação a abril (51). A área de Cadastro registrou 12 manifestações, com aumento em relação ao mês anterior (7). As áreas de Diversos (6) e Previdência (6) mantiveram-se estáveis, enquanto Pagamentos (4) também permaneceu sem variação frente a abril, conservando baixa representatividade no total.

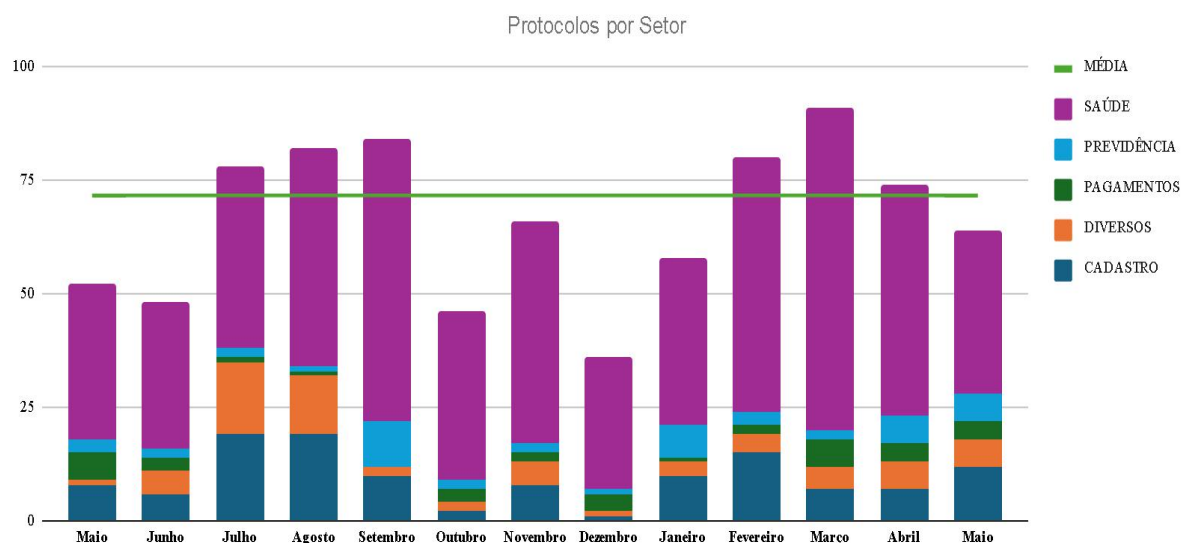
SAÚDE	36
CADASTRO	12
PAGAMENTOS	4
PREVIDENCIA	6
DIVERSOS	6
TOTAL	64



Fale Conosco - Setor



	CADASTRO	DIVERSOS	PAGAMENTOS	PREVIDÊNCIA	SAÚDE	TOTAL
Maio/25	8	1	6	3	34	52
Junho/25	6	5	3	2	32	48
Julho/25	19	16	1	2	40	78
Agosto/25	19	13	1	1	48	82
Setembro/25	10	2	0	10	62	84
Outubro/25	2	2	3	2	37	46
Novembro/25	8	5	2	2	49	66
Dezembro/25	1	1	4	1	29	36
Janeiro/26	10	3	1	7	37	58
Fevereiro/26	15	4	2	3	56	80
Março/26	7	5	6	2	71	91
Abril/26	7	6	4	6	51	74
Maio/26	12	6	4	6	36	64



3 Tempo médio de atendimento

No que se refere ao tempo médio de atendimento das manifestações, observa-se, em maio de 2026, estabilidade na maior parte das áreas em comparação ao mês anterior.

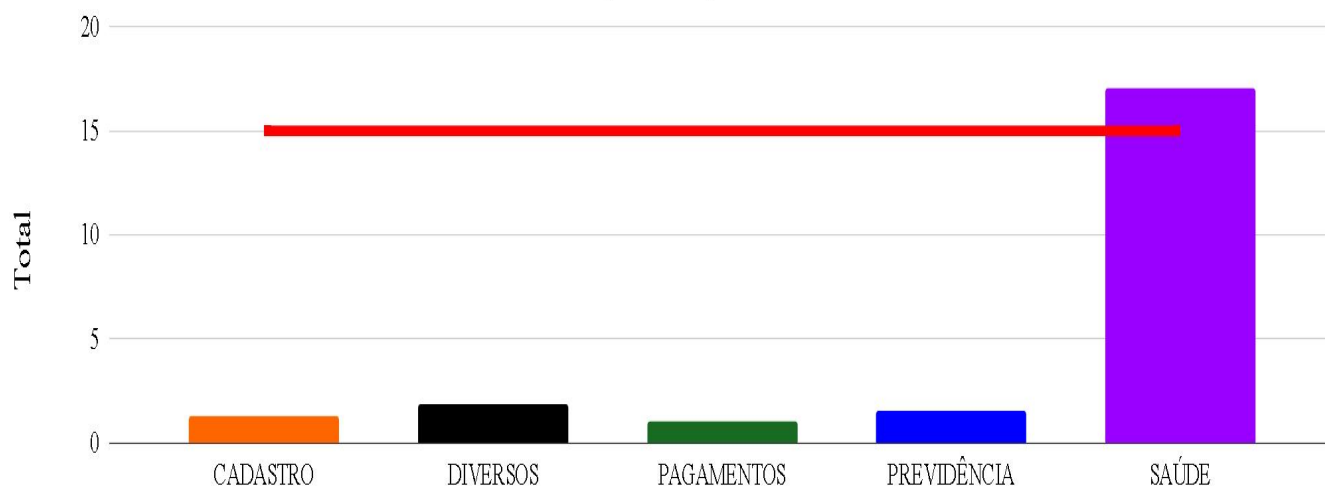
As áreas de Cadastro (1 dia) e Pagamentos (1 dia) mantiveram elevada agilidade, permanecendo estáveis em relação a abril. A categoria Diversos conservou o tempo médio de 2 dias, também sem variação. A área de Previdência apresentou leve aumento, passando de 1 dia em abril para 2 dias em maio, mantendo, ainda assim, prazo reduzido de atendimento.

A área da Saúde manteve-se como o setor com maior prazo de resposta, com média de 17 dias, permanecendo estável em relação a abril. O patamar mais elevado justifica-se pela natureza mais complexa das demandas dessa área, que frequentemente envolvem análise técnica, verificação documental e interlocução com prestadores de serviço.

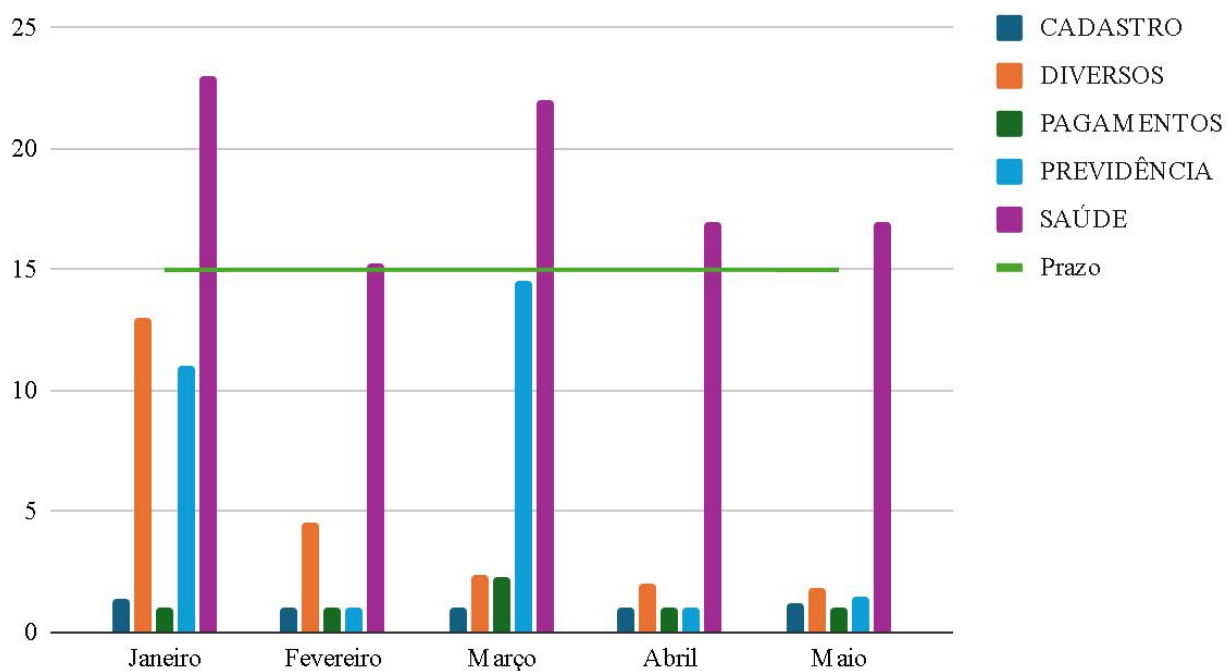
Considerando todos os setores em conjunto, o tempo médio geral de atendimento no período foi de aproximadamente 9 dias. Esse indicador é fortemente influenciado pelo volume e pela complexidade das demandas da área da Saúde, que respondem pela maior parte das manifestações concluídas no mês.



Tempo de Resposta / Setor



Tempo de resposta





Quanto ao cumprimento de prazos, das 64 manifestações registradas em maio de 2026, 45 foram respondidas dentro do prazo (70,3%), 13 foram respondidas fora do prazo (20,3%) e 6 permaneciam em análise ao encerramento do período de referência (9,4%).

Situação das manifestações	Quantidade	Percentual
Respondidas dentro do prazo	45	70,3%
Respondidas fora do prazo	13	20,3%
Em análise	6	9,4%
TOTAL	64	100%

4 Classificação por assunto

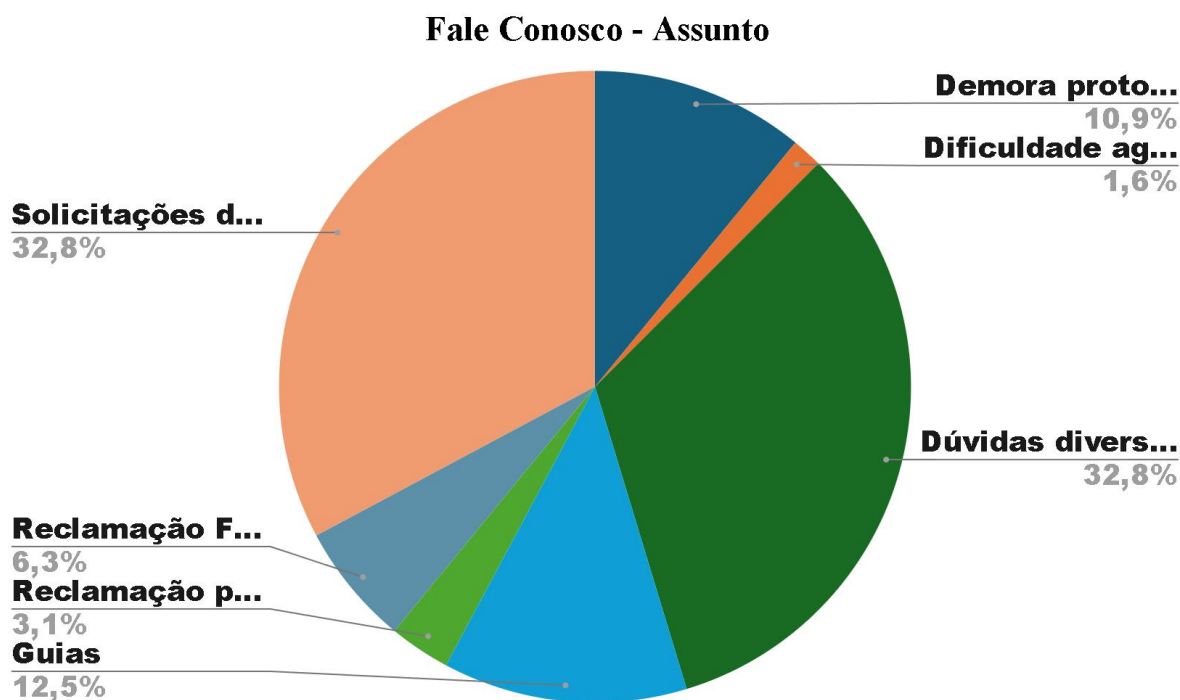
Quanto à classificação por assunto, as Dúvidas diversas e as Solicitações diversas ocuparam conjuntamente a primeira posição entre as manifestações registradas no período, com 21 registros cada. As Dúvidas diversas apresentaram redução em relação a abril (32), enquanto as Solicitações diversas mantiveram-se estáveis (21), reforçando o predomínio das demandas de natureza informativa e administrativa no canal.

As manifestações referentes a Guias totalizaram 8 registros, com aumento em relação a abril (5). As demandas classificadas como Demora de protocolo somaram 7 ocorrências, em leve redução frente ao mês anterior (8). As Reclamações direcionadas à FUNSERV registraram 4 ocorrências, apresentando aumento em relação a abril (1), enquanto a Reclamação de prestador reduziu para 2 registros, ante 5 no mês anterior.

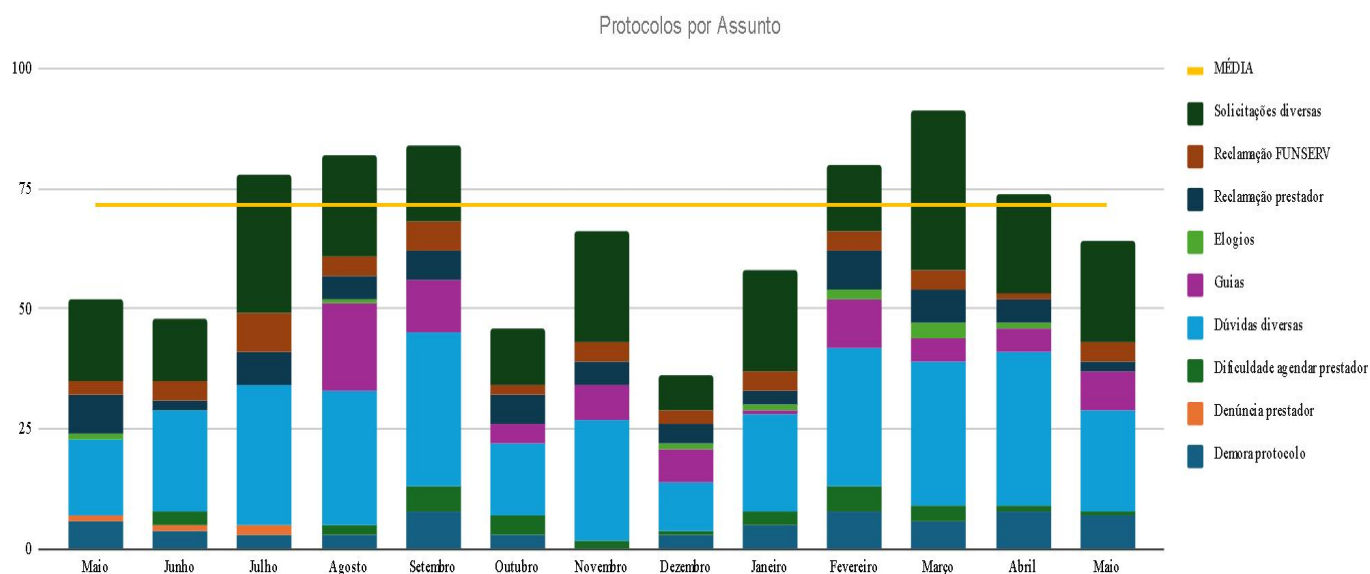
A categoria Dificuldade para agendamento de prestador manteve-se em 1 registro, repetindo o quantitativo de abril. Não houve registros de Denúncia de prestador nem de Elogios no período. De forma geral, o comportamento das manifestações por assunto em maio de 2026 evidencia a manutenção do perfil predominante das demandas, com destaque para



dúvidas e solicitações, acompanhada de redução nas categorias de reclamação contra prestadores.



	Demora protocolo	Denúncia prestador	Dificuldade agendar prestador	Dúvidas diversas	Guias	Elogios	Reclamação prestador	Reclamação FUNSERV	Solicitações diversas
Maio/25	6	1	0	16	0	1	8	3	17
Junho/25	4	1	3	21	0	0	2	4	13
Julho/25	3	2	0	29	0	0	7	8	29
Agosto/25	3	0	2	28	18	1	5	4	21
Setembro/25	8	0	5	32	11	0	6	6	16
Outubro/25	3	0	4	15	4	0	6	2	12
Novembro/25	0	0	2	25	7	0	5	4	23
Dezembro/25	3	0	1	10	7	1	4	3	7
Janeiro/26	5	0	3	20	1	1	3	4	21
Fevereiro/26	8	0	5	29	10	2	8	4	14
Março/26	6	0	3	30	5	3	7	4	33
Abril/26	8	0	1	32	5	1	5	1	21
Maio/26	7	0	1	21	8	0	2	4	21



5 Considerações finais

De forma geral, o comportamento observado em maio de 2026 demonstra acomodação do volume de manifestações em relação ao mês anterior (de 74 para 64 registros, redução de 13,5%), acompanhada, contudo, de crescimento expressivo no comparativo ano a ano, o primeiro possível na série histórica do canal, com aumento de aproximadamente 23,1% frente a maio de 2025 (52 registros).

Mantém-se o perfil já consolidado das demandas, caracterizado pela predominância da área da Saúde e pela forte presença de dúvidas e solicitações diversas, ainda que com redução do volume absoluto da Saúde em relação a abril. Em relação ao tempo de atendimento, observa-se estabilidade na maior parte das áreas, com a Saúde mantendo-se em 17 dias e a média geral situando-se em torno de 9 dias, refletindo a maior complexidade das demandas desse setor.

Os dados reforçam a importância do monitoramento contínuo do Fale Conosco como instrumento de escuta ativa, transparência e interlocução com os usuários, subsidiando ajustes



operacionais, o aprimoramento dos fluxos internos e o fortalecimento da qualidade do atendimento prestado pela FUNSERV.

DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Este Relatório do Fale Conosco contou com o apoio de ferramentas de Inteligência Artificial generativa, 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 Junho 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 –