



FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS  
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA

**FUNSERV**



**Pró-Gestão**  
NÍVEL III RPPS

# *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.

*AGOSTO/2026*



## RELATÓRIO FALE CONOSCO

AGOSTO/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 Agosto 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 |
|-------------|-----------------|-------------------------------|-------------|------------------|----------|
| 36.703/2026 | 03/08/2026      | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 03/08/2026       | Completo |
| 36.721/2026 | 03/08/2026      | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 05/08/2026       | Completo |
| 36.745/2026 | 03/08/2026      | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 11/08/2026       | Completo |
| 36.904/2026 | 04/08/2026      | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 01/09/2026       | Completo |
| 37.061/2026 | 04/08/2026      | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 06/08/2026       | Completo |
| 37.087/2026 | 05/05/2026      | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 05/08/2026       | Completo |
| 36.961/2026 | 04/08/2026      | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 05/08/2026       | Completo |
| 36.926/2026 | 05/08/2026      | Guias                         | SAÚDE       | 05/08/2026       | Completo |
| 37.067/2026 | 05/08/2026      | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 28/09/2026       | Completo |
| 37.044/2026 | 05/08/2026      | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 05/08/2026       | Completo |
| 36.799/2026 | 05/08/2026      | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 05/08/2026       | Completo |
| 37.125/2026 | 05/08/2026      | Demora protocolo              | SAÚDE       | 07/08/2026       | Completo |
| 37.243/2026 | 06/08/2026      | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 06/08/2026       | Completo |
| 37.252/2026 | 06/08/2026      | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 07/08/2026       | Completo |
| 37.239/2026 | 06/08/2026      | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 06/08/2026       | Completo |
| 37.285/2026 | 06/08/2026      | Dúvidas diversas              | PREVIDÊNCIA | 17/08/2026       | Completo |
| 37.181/2026 | 06/08/2026      | Dúvidas diversas              | DIVERSOS    | 12/08/2026       | Completo |
| 37.325/2026 | 06/08/2026      | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 28/09/2026       | Completo |
| 37.271/2026 | 11/08/2026      | Demora protocolo              | SAÚDE       | 07/10/2026       | Completo |
| 37.452/2026 | 11/08/2026      | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 12/08/2026       | Completo |
| 37.488/2026 | 11/08/2026      | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 13/08/2026       | Completo |
| 37.489/2026 | 11/08/2026      | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 13/08/2026       | Completo |
| 37.537/2026 | 11/08/2026      | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 01/09/2026       | Completo |
| 37.565/2026 | 11/08/2026      | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 25/09/2026       | Completo |
| 37.338/2026 | 11/08/2026      | Dúvidas diversas              | PREVIDÊNCIA | 11/08/2026       | Completo |
| 37.727/2026 | 12/08/2026      | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 13/08/2026       | Completo |
| 37.724/2026 | 12/08/2026      | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 01/09/2026       | Completo |



|             |            |                               |             |              |          |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|--------------|----------|
| 37.700/2026 | 12/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 13/08/2026   | Completo |
| 37.706/2026 | 12/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 06/10/2026   | Completo |
| 37.774/2026 | 12/08/2026 | Dúvidas diversas              | PREVIDÊNCIA | 12/08/2026   | Completo |
| 37.683/2026 | 12/08/2026 | Dúvidas diversas              | DIVERSOS    | 12/08/2026   | Completo |
| 37.816/2026 | 13/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 08/10/2026   | Completo |
| 37.834/2026 | 13/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | 07/10/2026   | Completo |
| 37.793/2026 | 13/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 07/10/2026   | Completo |
| 37.756/2026 | 13/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 28/09/2026   | Completo |
| 37.894/2026 | 13/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | 07/10/2026   | Completo |
| 37.893/2026 | 13/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 17/08/2026   | Completo |
| 37.900/2026 | 13/08/2026 | Solicitações diversas         | CADASTRO    | 17/08/2026   | Completo |
| 37.908/2026 | 13/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | CADASTRO    | 17/08/2026   | Completo |
| 37.936/2026 | 13/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 25/08/2026   | Completo |
| 37.952/2026 | 14/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.014/2026 | 14/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.057/2026 | 17/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | 18/08/2026   | Completo |
| 38.056/2026 | 17/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.067/2026 | 17/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 18/08/2026   | Completo |
| 38.076/2026 | 17/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.105/2026 | 17/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 37.227/2026 | 06/08/2026 | Dúvidas diversas              | PREVIDÊNCIA | 17/08/2026   | Completo |
| 38.161/2026 | 17/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.183/2026 | 18/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.217/2026 | 18/08/2026 | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 18/08/2026   | Completo |
| 38.264/2026 | 19/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 19/08/2026   | Completo |
| 38.295/2026 | 19/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 20/08/2026   | Completo |
| 38.306/2026 | 19/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.315/2026 | 19/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 20/08/2026   | Completo |
| 38.326/2026 | 19/08/2026 | Solicitações                  | SAÚDE       | 19/08/2026   | Completo |



|             |            |                               |             |              |          |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|--------------|----------|
|             |            | diversas                      |             |              |          |
| 38.348/2026 | 19/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 20/08/2026   | Completo |
| 38.359/2026 | 19/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 20/08/2026   | Completo |
| 38.362/2026 | 19/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | 19/08/2026   | Completo |
| 38.413/2026 | 20/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | 20/08/2026   | Completo |
| 38.441/2026 | 20/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 01/09/2026   | Completo |
| 38.443/2026 | 20/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 01/09/2026   | Completo |
| 38.536/2026 | 21/08/2026 | Solicitações diversas         | DIVERSOS    | 24/08/2026   | Completo |
| 38.482/2026 | 21/08/2026 | Demora protocolo              | SAÚDE       | 01/09/2026   | Completo |
| 38.559/2026 | 21/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 01/09/2026   | Completo |
| 38.572/2026 | 24/08/2026 | Solicitações diversas         | CADASTRO    | 26/08/2026   | Completo |
| 38.573/2026 | 24/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.577/2026 | 24/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.618/2026 | 24/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 25/08/2026   | Completo |
| 38.619/2026 | 24/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | 26/08/2026   | Completo |
| 38.620/2026 | 24/08/2026 | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 25/08/2026   | Completo |
| 38.648/2026 | 24/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.713/2026 | 24/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | 16/09/2026   | Completo |
| 38.743/2026 | 25/08/2026 | Solicitações diversas         | DIVERSOS    | 27/08/2026   | Completo |
| 38.652/2026 | 25/08/2026 | Solicitações diversas         | PREVIDÊNCIA | 28/08/2026   | Completo |
| 38.755/2026 | 25/08/2026 | Solicitações diversas         | CADASTRO    | 26/08/2026   | Completo |
| 38.762/2026 | 25/08/2026 | Reclamação prestador          | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.807/2026 | 25/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | 01/09/2026   | Completo |
| 38.827/2026 | 26/08/2026 | Dúvidas diversas              | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.828/2026 | 26/08/2026 | Guias                         | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.920/2026 | 27/08/2026 | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 27/08/2026   | Completo |
| 38.943/2026 | 27/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 28/08/2026   | Completo |
| 38.945/2026 | 27/08/2026 | Solicitações diversas         | CADASTRO    | 28/08/2026   | Completo |



|             |            |                               |             |              |          |
|-------------|------------|-------------------------------|-------------|--------------|----------|
| 38.967/2026 | 27/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 38.921/2026 | 27/08/2026 | Dúvidas diversas              | DIVERSOS    | 01/09/2026   | Completo |
| 38.972/2026 | 27/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 39.125/2026 | 31/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 39.102/2026 | 31/08/2026 | Solicitações diversas         | PREVIDÊNCIA | 18/09/2026   | Completo |
| 39.101/2026 | 31/08/2026 | Solicitações diversas         | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 39.132/2026 | 31/08/2026 | Solicitações diversas         | CADASTRO    | 02/09/2026   | Completo |
| 39.141/2026 | 31/08/2026 | Dificuldade agendar prestador | SAÚDE       | Em andamento | Pendente |
| 39.140/2026 | 31/08/2026 | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 01/09/2026   | Completo |
| 39.139/2026 | 31/08/2026 | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 31/08/2026   | Completo |
| 39.175/2026 | 31/08/2026 | Dúvidas diversas              | PAGAMENTOS  | 31/08/2026   | Completo |
| 39.182/2026 | 31/08/2026 | Reclamação FUNSERV            | SAÚDE       | 09/10/2026   | Completo |
| 38.974/2026 | 27/08/2026 | Dúvidas diversas              | CADASTRO    | 01/09/2026   | Completo |

## 2 Análise do volume de manifestações

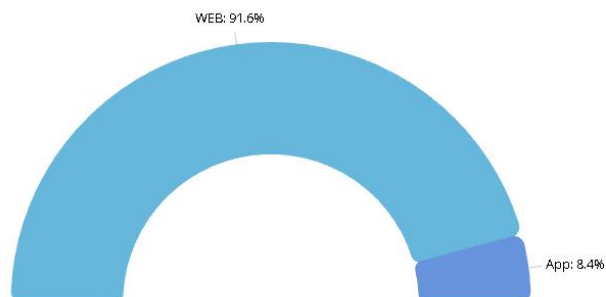
No mês de agosto de 2026, o canal Fale Conosco registrou 96 manifestações, representando redução de aproximadamente 8,6% em relação ao mês de julho, que contabilizou 105 registros e correspondeu ao maior volume mensal da série histórica. Ainda assim, agosto de 2026 configura o segundo maior volume mensal de toda a série acompanhada pelo canal, superando o patamar de março de 2026 (91 registros).

No comparativo anual, agosto de 2026 registrou 96 manifestações ante 82 em agosto de 2025, o que corresponde a crescimento de aproximadamente 17,1%. É o quarto mês consecutivo em que a série histórica permite essa comparação direta, o que reforça a trajetória de ampliação da utilização do canal ao longo dos últimos doze meses.

Em perspectiva histórica, o volume de agosto de 2026 situa-se acima da média do período analisado (aproximadamente 80 registros mensais), permanecendo também acima dos patamares de setembro/25 (84), agosto/25 (82) e fevereiro/26 (81).



### Por método de origem

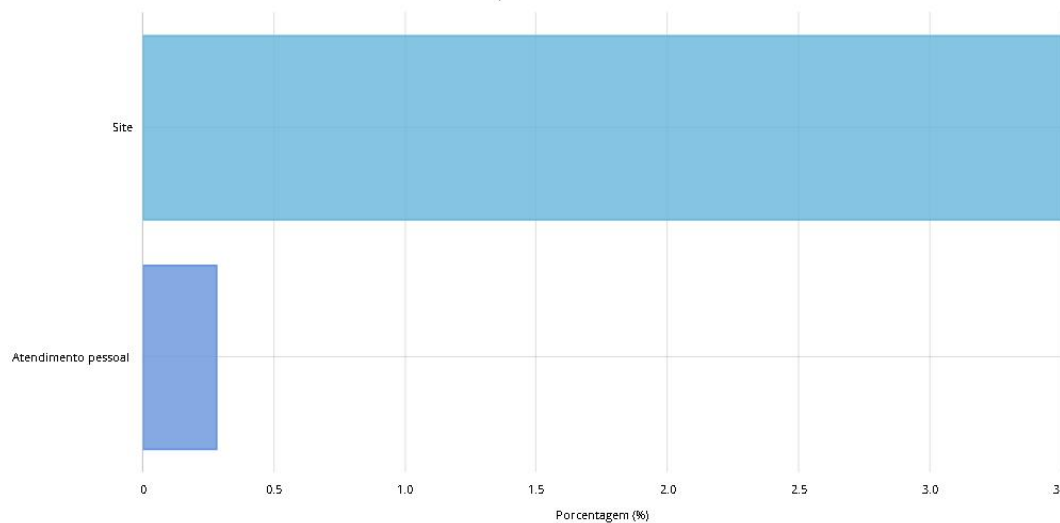


Por método de origem

Copiar dados

| Método de origem | Total | Porcentagem (%) |
|------------------|-------|-----------------|
| WEB              | 88    | 3.48            |
| App              | 8     | 0.32            |

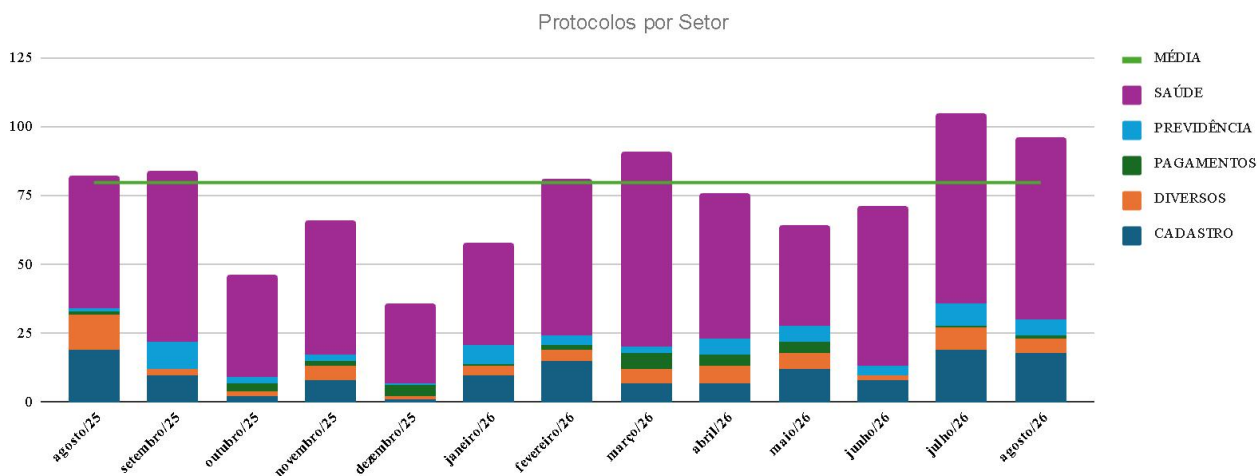
### Por tipo de entrada



Por tipo de entrada

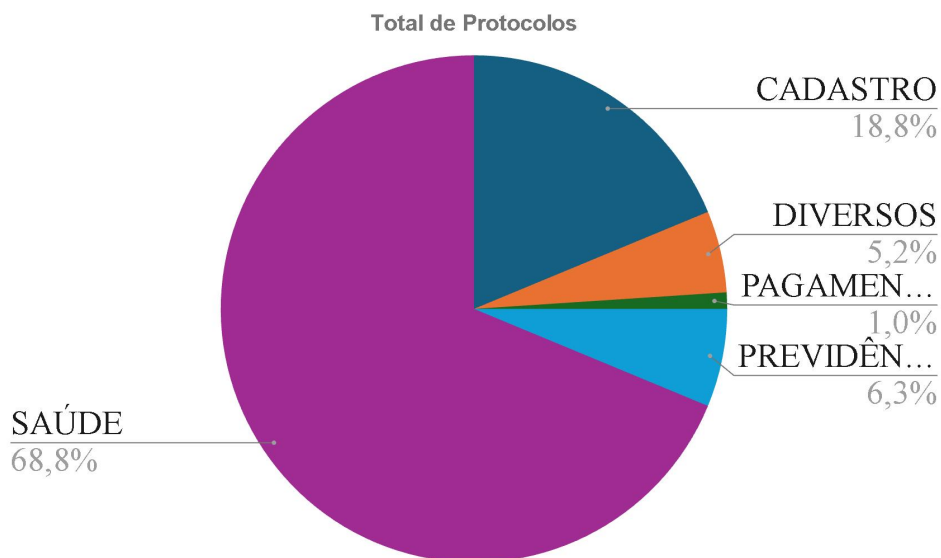
Copiar dados

| Tipo de entrada     | Total | Porcentagem (%) |
|---------------------|-------|-----------------|
| Site                | 89    | 3.52            |
| Atendimento pessoal | 7     | 0.28            |



|              | CADASTRO | DIVERSOS | PAGAMENTOS | PREVIDÊNCIA | SAÚDE | TOTAL |
|--------------|----------|----------|------------|-------------|-------|-------|
| 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           | 57    | 81    |
| março/26     | 7        | 5        | 6          | 2           | 71    | 91    |
| abril/26     | 7        | 6        | 4          | 6           | 53    | 76    |
| maio/26      | 12       | 6        | 4          | 6           | 36    | 64    |
| junho/26     | 8        | 2        | 0          | 3           | 58    | 71    |
| julho/26     | 19       | 8        | 1          | 8           | 69    | 105   |
| agosto/26    | 18       | 5        | 1          | 6           | 66    | 96    |

Na análise por área responsável, a Saúde permanece como principal concentradora das manifestações, com 66 registros (68,8% do total), em redução de aproximadamente 4% frente a julho (69). O Cadastro registrou 18 manifestações, patamar semelhante ao de julho (19) e ao de agosto de 2025 (19). As áreas de Previdência (6) e Diversos (5) recuaram em relação a julho (8 registros cada). A área de Pagamentos registrou 1 manifestação, mantendo o patamar do mês anterior.



### 3 Tempo médio de atendimento

Cabe destacar que o prazo regulamentar de resposta do Fale Conosco é de 15 dias, prorrogável por mais 15, mediante justificativa fundamentada.

Os tempos médios apresentados nesta seção consideram exclusivamente os 83 protocolos já respondidos no período. Os 13 registros que permaneciam em análise na data de consolidação não integram esse cálculo e poderão alterar os indicadores no fechamento subsequente.

Em agosto de 2026, as áreas de Cadastro (2 dias) e Pagamentos (1 dia) mantiveram tempos de resposta reduzidos, característicos de demandas de resolução direta. A categoria Diversos apresentou tempo médio de 3 dias, estável frente a julho. A Previdência registrou tempo médio de 7 dias, ante 1 dia no mês anterior, permanecendo dentro do prazo regulamentar; a variação decorre de um único registro de tramitação mais longa em um conjunto de apenas seis protocolos respondidos.

A área da Saúde apresentou tempo médio de 20 dias, ante 33 dias apurados em julho, o que representa redução de 13 dias, mas ainda a mantém como o setor com maior prazo de resposta, o que se justifica pela natureza mais complexa das demandas dessa área, que frequentemente envolvem análise técnica, verificação documental e interlocução com prestadores de serviço. Cabe ressaltar que os 13 protocolos em análise na data de consolidação pertencem integralmente à Saúde e já superavam, nessa data, o prazo

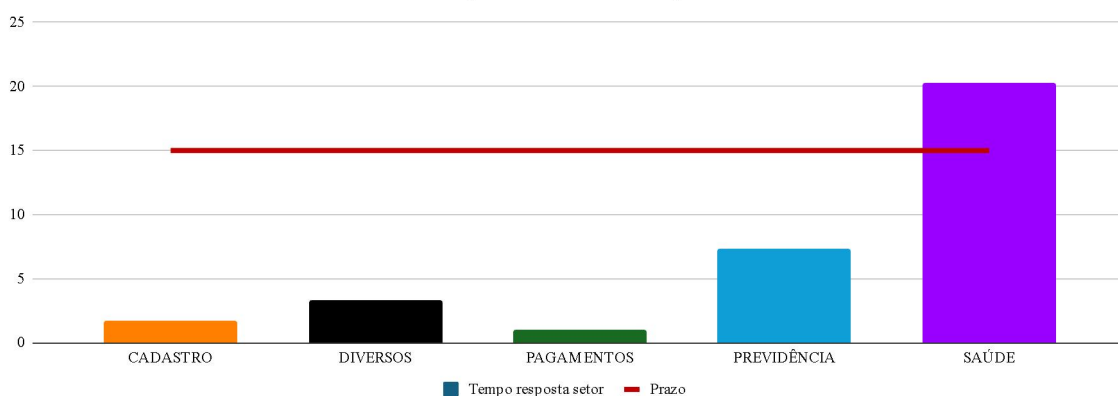


regulamentar de 15 dias; sua conclusão tende, portanto, a elevar o tempo médio da área nos fechamentos seguintes.

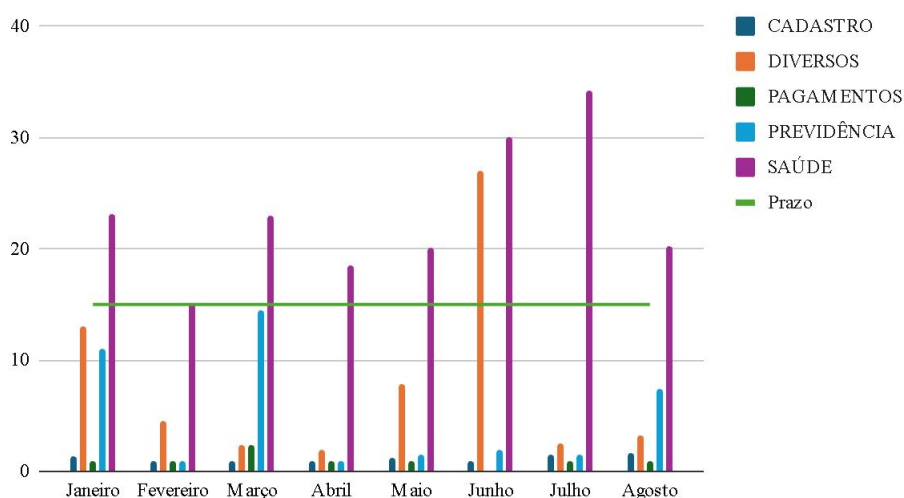
Considerando todos os setores em conjunto, o tempo médio geral de atendimento no período foi de aproximadamente 14 dias, ante 22 dias apurados em julho.

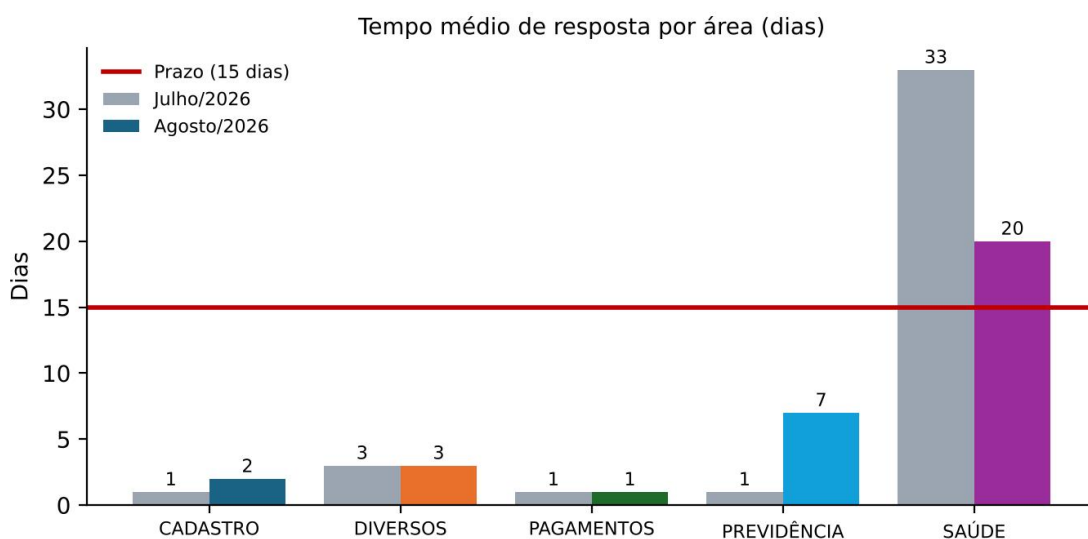
| Área         | Julho/2026 (dias) | Agosto/2026 (dias) | Protocolos respondidos em agosto |
|--------------|-------------------|--------------------|----------------------------------|
| CADASTRO     | 1,5               | 1,7                | 18                               |
| DIVERSOS     | 2,6               | 3,4                | 5                                |
| PAGAMENTOS   | 1,0               | 1,0                | 1                                |
| PREVIDÊNCIA  | 1,5               | 7,3                | 6                                |
| SAÚDE        | 33,3              | 20,3               | 53                               |
| <b>GERAL</b> | <b>22,6</b>       | <b>14,1</b>        | <b>83</b>                        |

Tempo médio de resposta



Tempo de resposta





Quanto ao cumprimento de prazos, das 96 manifestações registradas em agosto de 2026, 61 foram respondidas dentro do prazo (63,5%), 22 foram respondidas fora do prazo (22,9%) e 13 permaneciam em análise na data de consolidação destes dados (13,5%). Em relação a julho, houve ampliação do percentual de respostas dentro do prazo (de 48,6% para 63,5%) e redução das respondidas fora do prazo (de 46,7% para 22,9%); em contrapartida, a parcela em análise passou de 4,8% para 13,5%, de modo que os percentuais ainda poderão se alterar no fechamento subsequente.

| Situação das manifestações  | Quantidade | Percentual  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Respondidas dentro do prazo | 61         | 63,5%       |
| Respondidas fora do prazo   | 22         | 22,9%       |
| Em análise                  | 13         | 13,5%       |
| <b>TOTAL</b>                | <b>96</b>  | <b>100%</b> |

Os 13 protocolos ainda em análise concentram-se integralmente na área da Saúde.



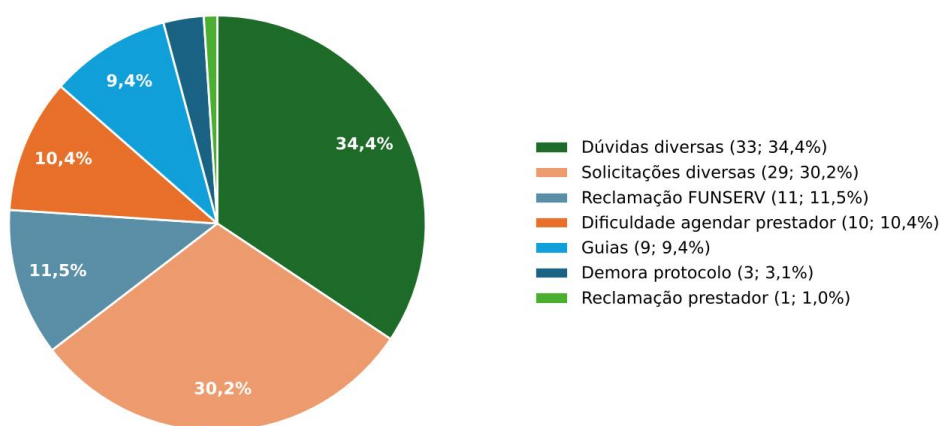
#### 4 Classificação por assunto

Quanto à classificação por assunto, as Dúvidas diversas permaneceram na primeira posição entre as manifestações registradas no período, com 33 registros (34,4%), em redução expressiva frente a julho (49). As Solicitações diversas somaram 29 ocorrências (30,2%), em alta frente ao mês anterior (18) e correspondendo ao segundo maior valor da série para esse assunto, atrás apenas de março de 2026 (33).

As Reclamações direcionadas à FUNSERV somaram 11 ocorrências, mantendo o patamar de julho. As manifestações relativas à Dificuldade para agendamento de prestador totalizaram 10 registros, o dobro do mês anterior (5) e o maior valor da série histórica acompanhada. As manifestações referentes a Guias somaram 9 registros (ante 7), e as classificadas como Demora de protocolo somaram 3 (ante 8).

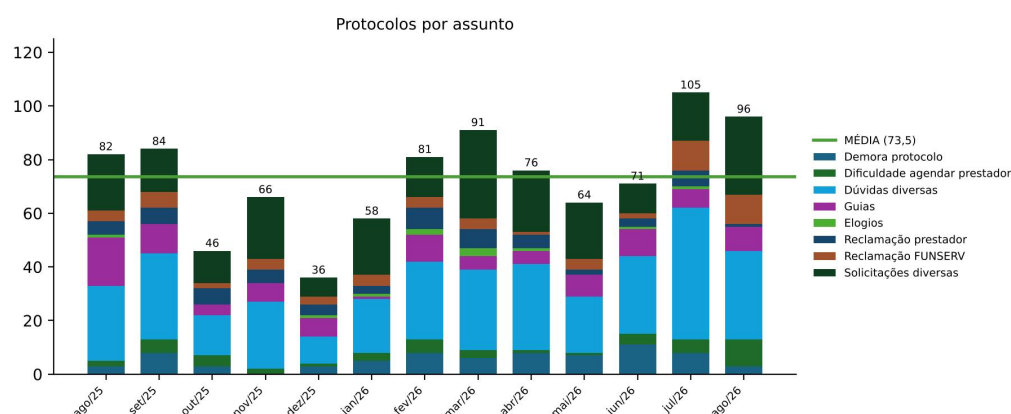
A Reclamação de prestador registrou 1 ocorrência (ante 6 em julho), o menor valor da série. Não houve registros de Elogios no período (ante 1 em julho), tampouco de Denúncia de prestador.

Protocolos por assunto – agosto/2026





|              | Demora protocolo | Dificuldade agendar prestador | Dúvidas diversas | Guias | Elogios | Reclamação prestador | Reclamação FUNSERV | Solicitações diversas |
|--------------|------------------|-------------------------------|------------------|-------|---------|----------------------|--------------------|-----------------------|
| agosto/25    | 3                | 2                             | 28               | 18    | 1       | 5                    | 4                  | 21                    |
| setembro/25  | 8                | 5                             | 32               | 11    | 0       | 6                    | 6                  | 16                    |
| outubro/25   | 3                | 4                             | 15               | 4     | 0       | 6                    | 2                  | 12                    |
| novembro/25  | 0                | 2                             | 25               | 7     | 0       | 5                    | 4                  | 23                    |
| dezembro/25  | 3                | 1                             | 10               | 7     | 1       | 4                    | 3                  | 7                     |
| janeiro/26   | 5                | 3                             | 20               | 1     | 1       | 3                    | 4                  | 21                    |
| fevereiro/26 | 8                | 5                             | 29               | 10    | 2       | 8                    | 4                  | 15                    |
| março/26     | 6                | 3                             | 30               | 5     | 3       | 7                    | 4                  | 33                    |
| abril/26     | 8                | 1                             | 32               | 5     | 1       | 5                    | 1                  | 23                    |
| maio/26      | 7                | 1                             | 21               | 8     | 0       | 2                    | 4                  | 21                    |
| junho/26     | 11               | 4                             | 29               | 10    | 1       | 3                    | 2                  | 11                    |
| julho/26     | 8                | 5                             | 49               | 7     | 1       | 6                    | 11                 | 18                    |
| agosto/26    | 3                | 10                            | 33               | 9     | 0       | 1                    | 11                 | 29                    |



## 5 Análise temática das manifestações

Dando continuidade à análise iniciada no relatório anterior, procedeu-se à leitura do conteúdo das manifestações recebidas no período, com o objetivo de identificar os temas concretos que motivaram o contato dos usuários. A categorização por assunto, embora adequada ao controle de fluxo, agrupa em categorias amplas demandas de naturezas distintas; das 33 manifestações classificadas como Dúvidas diversas, por exemplo, verificam-se temas que vão de condições de adesão e cancelamento da assistência à saúde a documentação para inclusão de dependentes e informações sobre a rede credenciada.



Das 96 manifestações registradas no período, 5 não tiveram o conteúdo analisado: 4 foram apresentadas exclusivamente por meio de documento físico anexado ao protocolo, sem texto no corpo da mensagem, e 1 não continha mensagem com conteúdo passível de verificação, não tendo sido possível analisar o respectivo conteúdo para fins desta seção. A análise temática a seguir considera, portanto, as 91 manifestações com conteúdo passível de verificação.

Foram mantidos os macrotemas definidos no relatório anterior, com o acréscimo do macrotema “Atualização cadastral”, que reúne solicitações de correção e atualização de dados do titular (e-mail, endereço e nome). Os resultados do mês são apresentados a seguir, em comparação com a linha de base de julho:

| Macrotema                      | Agosto – Quantidade | Agosto – Percentual | Julho – Quantidade | Julho – Percentual |
|--------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|
| Rede credenciada               | 16                  | 17,6%               | 11                 | 11,7%              |
| Guias e autorizações           | 13                  | 14,3%               | 12                 | 12,8%              |
| Limites de consultas e sessões | 10                  | 11,0%               | 6                  | 6,4%               |
| Cobertura assistencial         | 9                   | 9,9%                | 5                  | 5,3%               |
| Adesão e carência              | 8                   | 8,8%                | 5                  | 5,3%               |
| Novo sistema de autorizações   | 7                   | 7,7%                | 14                 | 14,9%              |
| Andamento de protocolos        | 6                   | 6,6%                | 7                  | 7,4%               |
| Previdência e benefícios       | 4                   | 4,4%                | 8                  | 8,5%               |
| Atualização cadastral          | 4                   | 4,4%                | —                  | —                  |
| Cadastro de dependentes        | 3                   | 3,3%                | 7                  | 7,4%               |
| Carteirinha                    | 3                   | 3,3%                | 5                  | 5,3%               |
| Canais de atendimento          | 3                   | 3,3%                | 5                  | 5,3%               |
| Atendimento de prestadores     | 3                   | 3,3%                | 5                  | 5,3%               |
| Concurso público               | 1                   | 1,1%                | 3                  | 3,2%               |
| Pagamentos e descontos         | 1                   | 1,1%                | 1                  | 1,1%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>91</b>           | <b>100%</b>         | <b>94</b>          | <b>100%</b>        |

A rede credenciada passou a ser o macrotema de maior volume do período, com 16 manifestações (17,6%), ante 11 em julho. Concentram-se nele pedidos de indicação de profissionais por especialidade, relatos de dificuldade de agendamento decorrentes de descredenciamentos, de ausência de agenda para novos pacientes e de informações de contato desatualizadas na relação divulgada. As manifestações



relativas a guias e autorizações mantiveram-se estáveis (13, ante 12), reunindo consultas sobre andamento de liberações, validade e segunda via de guias, ao passo que os limites de consultas e sessões (10, ante 6) e a cobertura assistencial (9, ante 5) apresentaram crescimento.

Os temas relacionados ao novo sistema de autorizações recuaram de 14 para 7 manifestações, mas permanecem relevantes: ao menos outras quatro manifestações, classificadas em macrotemas distintos, também fazem referência ao novo sistema. Os relatos tratam, em especial, de dificuldades de operação nas clínicas, da necessidade de nova autorização para guias emitidas no sistema anterior e da exigência de autorização prévia para exames.

A distribuição temática guarda relação direta com o cumprimento de prazos. Os macrotemas cujas demandas se resolvem mediante orientação, cadastro e emissão de documentos (adesão e carência, cadastro de dependentes, carteirinha, atualização cadastral, canais de atendimento, concurso público, pagamentos e descontos) que somam 23 manifestações, foram integralmente respondidos dentro do prazo. Em sentido oposto, as manifestações relativas à rede credenciada, ao novo sistema de autorizações, aos limites de consultas e sessões, à cobertura assistencial e ao atendimento de prestadores concentram 20 das 22 manifestações respondidas fora do prazo e 9 das 11 ainda em análise, por demandarem análise documental individualizada, apuração junto a terceiros ou definição de fluxo.

Da análise realizada, verifica-se que 25 das 91 manifestações examinadas, aproximadamente 27%, referem-se a temas de natureza informativa, passíveis de esclarecimento prévio por meio de conteúdo publicado nos canais institucionais da Fundação, dos quais 19 foram respondidos dentro do prazo. Os temas de maior recorrência nesse conjunto são: condições de adesão e de cancelamento da assistência à saúde, documentação e comprovação para inclusão de dependentes, prazos e procedimentos relativos à carteirinha, funcionamento de consultas e sessões de terapia por período e informações sobre a rede credenciada por especialidade.



## 6 Considerações finais

De forma geral, o comportamento observado em agosto de 2026 demonstra retração de aproximadamente 9% no volume de manifestações em relação ao mês anterior (de 105 para 96 registros), após o maior volume mensal da série histórica, mantendo-se, contudo, em patamar elevado: agosto é o segundo maior volume mensal já registrado no canal, com crescimento de aproximadamente 17% no comparativo anual frente a agosto de 2025 (82 registros).

Mantém-se o perfil já consolidado das demandas, caracterizado pela predominância da área da Saúde, que respondeu por 66 das 96 manifestações do mês. Entre os assuntos, destacam-se a queda das Dúvidas diversas (de 49 para 33) e o crescimento das Solicitações diversas (de 18 para 29) e das manifestações de dificuldade de agendamento de prestador (de 5 para 10, maior valor da série). Em relação ao tempo de atendimento, o tempo médio geral passou de 22 para aproximadamente 14 dias, e o da área da Saúde, de 33 para 20 dias; o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo evoluiu de 48,6% para 63,5%. Ressalta-se que 13 manifestações, todas da Saúde, permaneciam em análise na data de consolidação, e que sua conclusão poderá elevar os indicadores de tempo nos fechamentos subsequentes.

A análise temática indica que a rede credenciada tornou-se o principal macrotema do período (17,6%), seguida por guias e autorizações e por limites de consultas e sessões. Esses temas, juntamente com o novo sistema de autorizações e a cobertura assistencial, concentram a maior parte das manifestações respondidas fora do prazo ou ainda em análise, ao passo que as demandas de adesão, cadastro, carteirinha e canais de atendimento foram integralmente respondidas dentro do prazo. Aproximadamente 27% das manifestações analisadas tratam de temas de natureza informativa.

Mantém-se, diante disso, a recomendação de estruturação e fortalecimento da seção de perguntas frequentes nos canais institucionais da FUNSERV, organizada a partir dos temas de maior recorrência identificados nesta análise e atualizada periodicamente conforme a evolução das manifestações registradas no Fale Conosco.



Recomenda-se, adicionalmente, a revisão periódica das informações da rede credenciada divulgadas aos beneficiários (relação de profissionais, contatos e situação de credenciamento), tema que passou a liderar as manifestações do período. A disponibilização prévia dessas informações permite que o beneficiário obtenha resposta de forma autônoma, sem necessidade de abertura de protocolo, com potencial de reduzir o volume de demandas repetitivas e de direcionar a capacidade de atendimento às manifestações que exigem análise individualizada.

Os dados apresentados neste relatório também podem ser acompanhados de forma dinâmica no painel de monitoramento do Fale Conosco, desenvolvido internamente e disponível em: [painel Fale Conosco \(Looker Studio\)](#). O painel é atualizado a partir da mesma base de dados que origina este documento, permitindo a consulta atualizada dos indicadores de volume, prazo e distribuição por setor e assunto.

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, 13 de Outubro 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 –