



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.

AGOSTO 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.

[Clique aqui para acessar a OUVIDORIA Funserv](#)

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://funservsorocaba.sp.gov.br/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

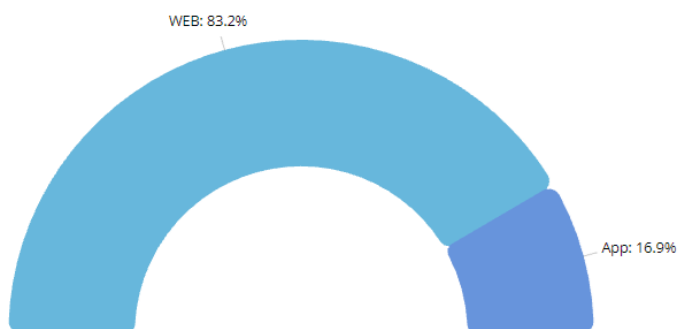
O levantamento das informações considerou todas as manifestações válidas registradas até 31 de agosto de 2026, classificadas conforme tipologia (reclamação, solicitação, denúncia, informação e sugestão), área responsável e situação de tratamento.

3 INDICADORES GERAIS

TOTAL DE PROTOCOLOS	RECLAMAÇÕES	ÁREA SAÚDE	CONCLUÍDOS
178 JAN-AGO 2026	100 56,2% DO TOTAL	166 93,3% DO TOTAL	174 97,8% DO TOTAL



Por método de origem

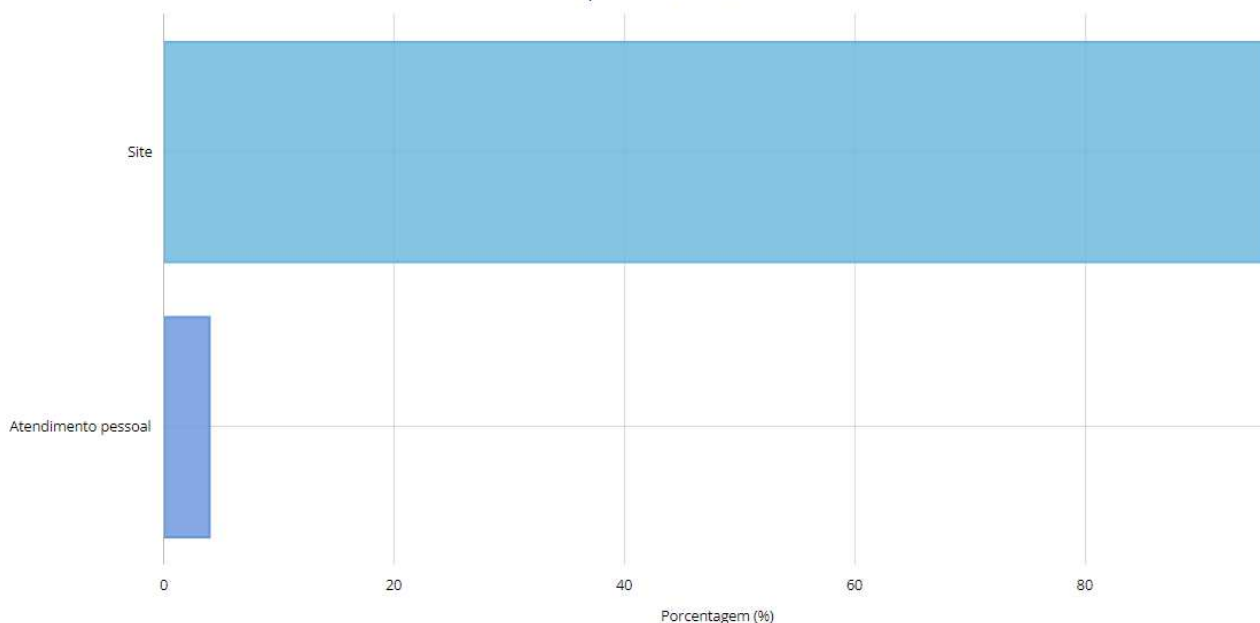


Por método de origem

Copiar dados

Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	148	83.15
App	30	16.85

Por tipo de entrada



Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	171	96.07
Atendimento pessoal	7	3.93



4 SITUAÇÃO DOS PROTOCOLOS

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONCLUÍDA	174	97,8%
PRAZO MANIFESTAÇÃO DA(O) RTE.	1	0,6%
EM ANDAMENTO	3	1,7%

Do total de 178 protocolos, 174 (97,8%) foram devidamente concluídos. Há 1 protocolo em Prazo de Manifestação do requerente (177, aberto em 30/08/2026) e 3 em andamento: 118 (má prestação de serviço por atendimento telefônico da FUNSERV, aberto em 06/07/2026), 173 (denúncia — dificuldade de agendamento de consulta em endocrinologia) e 174 (demora na resposta a requerimento de aposentadoria). O protocolo 111 foi registro de teste.

5 DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	100	56,2%
SOLICITAÇÃO	40	22,5%
INFORMAÇÃO	17	9,6%
DENÚNCIA	15	8,4%
SUGESTÃO	5	2,8%
SEM TIPO (TESTE)	1	0,6%

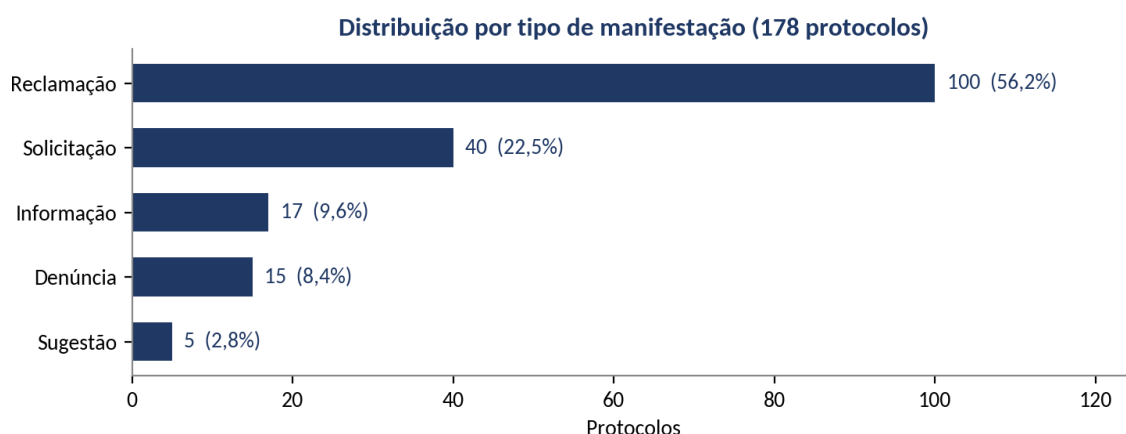


Gráfico 1 — Distribuição por tipo de manifestação



As Reclamações seguem como categoria predominante (56,2%), com 22 novos registros em agosto. As Solicitações representam 22,5% e as Informações 9,6%. As Denúncias passaram de 10 para 15, com 5 registros em agosto, dos quais 2 relativos ao agendamento de consultas em endocrinologia. As Sugestões chegaram a 5.

6 DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA

ÁREA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SAÚDE	166	93,3%
PREVIDÊNCIA	8	4,5%
RH	2	1,1%
SUPERVISÃO ADMINISTRATIVA	1	0,6%
SEM ÁREA (PROTOCOLO TESTE)	1	0,6%

A Área de Saúde concentra 93,3% das manifestações. A Previdência totalizou 8 ocorrências no período, com 2 registros em agosto (dúvida sobre a Lei nº 13.522/2026 e demora na resposta a requerimento de aposentadoria). O RH registrou 2 ocorrências e a Supervisão Administrativa 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%
AGOSTO 2026	38	+40,7%

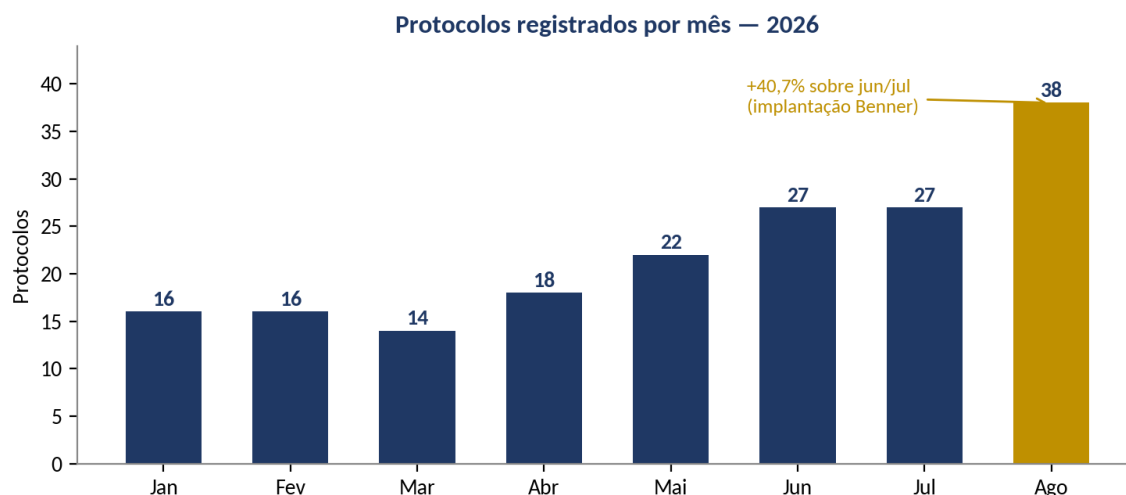


Gráfico 2 — Evolução mensal dos protocolos registrados

Junho e julho registraram o mesmo volume (27 protocolos cada), configurando patamar estável após o crescimento contínuo observado entre março e junho. Em agosto, o volume superou esse patamar em 40,7% (38 protocolos), alcançando o maior número mensal do exercício. O crescimento acumulado entre março e agosto foi de 171,4%. A elevação de agosto está diretamente associada à implantação do Novo Sistema Saúde (Benner), que respondeu por 17 manifestações (44,7% do mês).

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 LIBERAÇÃO DE GUIA (TOTAL)	48	28,9%
— CIRURGIA	22	13,3%
— EXAMES / PROCEDIMENTOS DIVERSOS	26	15,7%
MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	27	16,3%
DIFICULDADE MARCAR/AGENDAR CONSULTA OU EXAME	25	15,1%
DIFICULDADES — NOVO SISTEMA SAÚDE (BENNER)	17	10,2%
RECONSIDERAÇÃO DE NEGATIVA / REEMBOLSO	8	4,8%
LIMITE DE CONSULTAS POR MÊS	5	3,0%
OUTROS ASSUNTOS	36	21,7%

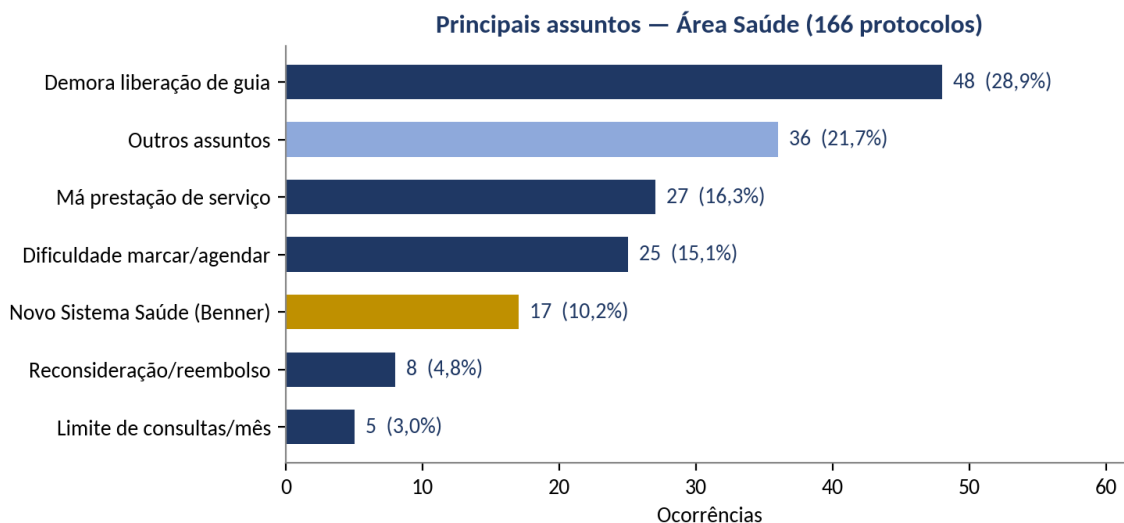


Gráfico 3 — Principais assuntos da Área Saúde

A demora na liberação de guias permanece o tema mais recorrente (48 registros, 28,9% das manifestações de saúde), dos quais 22 relativos a cirurgias. Em agosto, surgiu nova categoria relevante: dificuldades relacionadas ao Novo Sistema Saúde (Benner), envolvendo a realização de exames e consultas e a insatisfação com o sistema, com 17 manifestações concentradas no mês, sendo 14 reclamações, 1 denúncia, 1 solicitação e 1 sugestão. A dificuldade de agendamento de consultas e exames chegou a 25 registros, com recorrência em ginecologia e endocrinologia.

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
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 DESCRENCIAMENTO PRESTADOR	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/780B-8F37-E567-DD02> e informe o código 780B-8F37-E567-DD02



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 (PSICOLOGO)	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
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

Assinado por: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/780B-8F37-E567-DD02> e informe o código 780B-8F37-E567-DD02



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
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	31/07/2026	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	CONCLUÍDA
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	CONCLUÍDA
126	17/07/2026	SOLICITAÇÃO	SOLICITAÇÃO EFETUADA POR PRESTADOR CRECENCIADO	SAÚDE	13/08/2026	CONCLUÍDA
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	CONCLUÍDA
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	CONCLUÍDA
140	31/07/2026	SUGESTÃO	LIMITE DE CONSULTAS MÊS	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
141	03/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	13/08/2026	CONCLUÍDA
142	03/08/2026	DENÚNCIA	RECONSIDERAÇÃO NEGATIVA (EXAME)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
143	04/08/2026	SOLICITAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (OBSTETRA)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
144	04/08/2026	INFORMAÇÃO	ATUALIZAÇÃO CADASTRAL (SAÚDE)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
145	05/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
146	05/08/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	06/08/2026	CONCLUÍDA
147	05/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (GINECOLOGIA)	SAÚDE	13/08/2026	CONCLUÍDA
148	05/08/2026	DENÚNCIA	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	09/09/2026	CONCLUÍDA
149	06/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR CONSULTA (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
150	10/08/2026	DENÚNCIA	DEMORA RESPOSTA PARA PROTOCOLO SAÚDE	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA
151	10/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR CONSULTA (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA
152	11/08/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (INFILTRAÇÃO)	SAÚDE	01/09/2026	CONCLUÍDA
153	12/08/2026	SOLICITAÇÃO	DÚVIDA SOBRE TELEMEDICINA	SAÚDE	12/08/2026	CONCLUÍDA
154	12/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR CONSULTA (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA
155	13/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
156	13/08/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	19/08/2026	CONCLUÍDA
157	13/08/2026	SUGESTÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	09/09/2026	CONCLUÍDA
158	14/08/2026	SUGESTÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA



159	14/08/2026	RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA
160	15/08/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
161	17/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (GINECOLOGISTA)	SAÚDE	27/08/2026	CONCLUÍDA
162	17/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
163	17/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR CONSULTA (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA
164	17/08/2026	INFORMAÇÃO	DÚVIDA SOBRE LEI 13.522/2026	PREVIDÊNCIA	16/09/2026	CONCLUÍDA
165	18/08/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	21/08/2026	CONCLUÍDA
166	19/08/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (EXAME)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
167	20/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
168	21/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
169	24/08/2026	RECLAMAÇÃO	INSATISFAÇÃO (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	31/08/2026	CONCLUÍDA
170	25/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	22/09/2026	CONCLUÍDA
171	26/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (GINECOLOGISTA)	SAÚDE	26/08/2026	CONCLUÍDA
172	27/08/2026	DENÚNCIA	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	09/09/2026	CONCLUÍDA
173	27/08/2026	DENÚNCIA	DIFICULDADE AGENDAR CONSULTA (ENDOCRINOLOGIA)	SAÚDE	14/10/2026	EM ANDAMENTO
174	28/08/2026	RECLAMAÇÃO	DEMORA RESPOSTA PARA REQUERIMENTO DE APOSENTADORIA	PREVIDÊNCIA	14/10/2026	EM ANDAMENTO
175	29/08/2026	RECLAMAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	31/08/2026	CONCLUÍDA
176	30/08/2026	SOLICITAÇÃO	DEMORA LIBERAÇÃO DE GUIA (CIRURGIA)	SAÚDE	31/08/2026	CONCLUÍDA
177	30/08/2026	SOLICITAÇÃO	DIFICULDADE REALIZAR CONSULTA/EXAME (NOVO SISTEMA SAÚDE)	SAÚDE	23/09/2026	PRAZO MANIFESTAÇÃO RTE.
178	31/08/2026	SOLICITAÇÃO	AUTORIZAÇÃO CIRURGIA	SAÚDE	02/09/2026	CONCLUÍDA

Assinado por 1 pessoa: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/780B-8F37-E567-DD02> e informe o código 780B-8F37-E567-DD02



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS	13 DIAS (CORRIDOS)
TEMPO MEDIANO DE RESPOSTA AOS USUÁRIOS	11 DIAS (CORRIDOS)
RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO REGULAMENTAR	80,9% (15 DIAS ÚTEIS)

Considerando os 173 protocolos efetivamente concluídos (excluídos o protocolo de teste e os 4 pendentes), o tempo médio de resposta foi de 13 dias corridos e o tempo mediano de 11 dias corridos, ou seja, metade das demandas foi respondida em até 11 dias. Do total, 140 protocolos (80,9%) foram respondidos dentro do prazo regulamentar de 15 dias úteis e 33 (19,1%) o excederam. O desempenho evoluiu ao longo do exercício: o tempo mediano passou de 25 dias em janeiro para 7 dias em agosto, mês em que 85,7% das respostas ocorreram no prazo, apesar do maior volume do ano. A apuração considera o mês de abertura e exclui sábados, domingos, feriados nacionais, o feriado estadual de 9 de julho e os pontos facultativos de Carnaval e Corpus Christi.

Os indicadores de tempo mediano de resposta e de percentual de respostas dentro do prazo regulamentar foram incluídos neste relatório em atendimento à Manifestação Técnica nº 01/2026 do Comitê Fiscalizador da Assistência à Saúde.

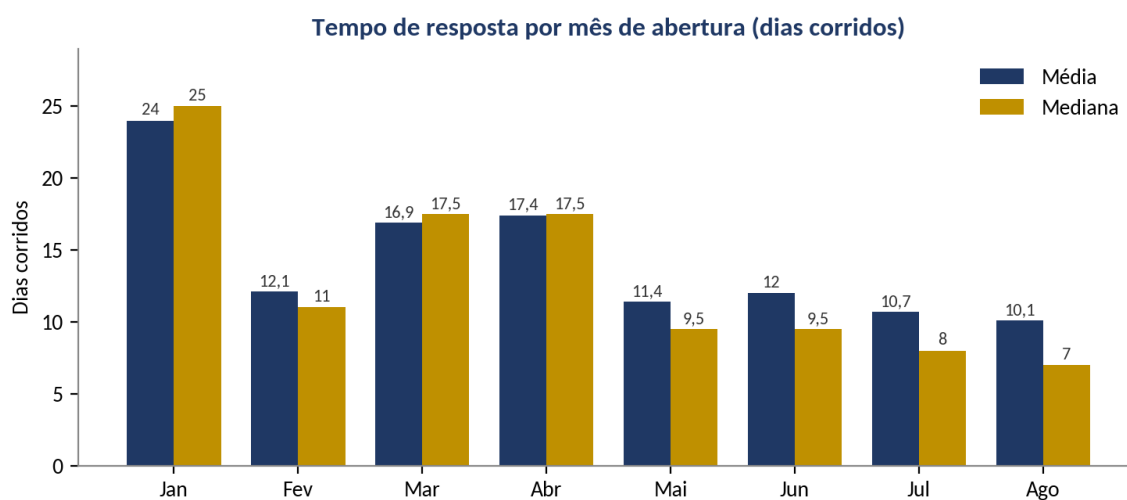


Gráfico 4 — Tempo médio e mediano de resposta por mês de abertura (dias corridos)

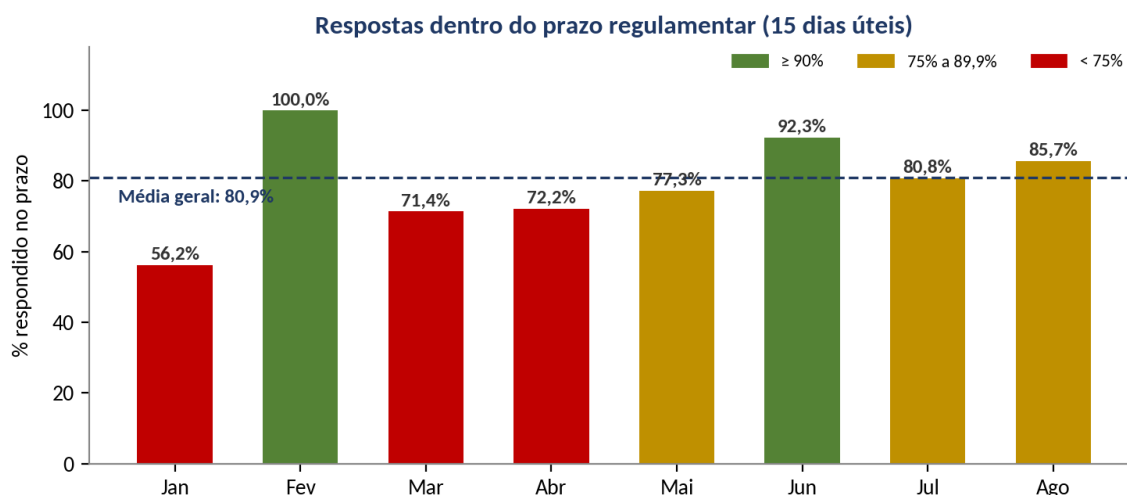


Gráfico 5 — Percentual de respostas dentro do prazo regulamentar de 15 dias úteis, por mês de abertura

10 OBSERVAÇÃO IMPORTANTE — FUNÇÕES DA OUVIDORIA

A análise qualitativa dos 178 protocolos registrados no período de janeiro a agosto 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 (48 registros — 27,0%);
- . pedidos de agendamento de consultas e exames (25 registros — 14,0%);
- . solicitações de informação sobre cobertura, rede credenciada e prazos (17 registros — 9,6%).

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.

Merece especial atenção a fase de implantação do Novo Sistema Saúde (Benner), que gerou 17 manifestações em agosto (44,7% do mês), recomendando-se o acompanhamento, junto à Gestão de Saúde, das dificuldades de acesso a exames e consultas relatadas pelos beneficiários, bem como a apuração do protocolo 118, em andamento desde julho.

O tempo médio de resposta ao usuário, via Protocolo 1Doc Ouvidoria, de 13 dias corridos (mediana de 11 dias), com 80,9% das respostas dentro do prazo regulamentar de 15 dias úteis, demonstra atuação majoritariamente tempestiva dos setores demandados, com tendência de melhora ao longo do exercício. Os 33 casos que excederam o prazo recomendam acompanhamento contínuo pelos setores responsáveis.

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, 14 de outubro de 2026.

José Antonio de Oliveira Júnior

Gestor de Compliance

CP RPPS CGINV III

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 (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: 780B-8F37-E567-DD02

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



JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 122.XXX.XXX-39) em 15/10/2026 10:01:46 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/780B-8F37-E567-DD02>