



FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS  
SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA

**FUNSERV**

# *RELATÓRIO*

*OUVIDORIA*

## **RESUMO**

Este relatório da Ouvidoria apresenta a análise consolidada das manifestações recebidas no período de referência, abrangendo reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e dúvidas encaminhadas pelos segurados e demais usuários. O documento visa promover a transparência, fortalecer o controle social e contribuir para a melhoria contínua dos serviços.

*EXERCÍCIO 2024*



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2024

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 presencialmente ou via plataforma 1Doc, assegurando agilidade, transparência e controle.

Por ser uma função de importância estratégica para a gestão encontra-se inserida no organograma como uma ferramenta de promoção de participação de seus segurados, bem como da população em geral, recepcionando, organizando e interpretando as informações que recebe por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito.

Tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão da gestão. Assim, ao padronizar seus processos, estabelece procedimentos claros, garantindo tratamento eficaz e transparente às manifestações.

A Ouvidoria tem funções bem definidas, que encontram-se disponíveis em seu site <https://www.funservsorocaba.sp.gov.br/canais-de-atendimento/ouvidoria>:

- Receber e tratar as manifestações relativas à atuação dos setores (críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações) com isenção e imparcialidade;
- Encaminhar as demandas aos setores responsáveis para o seu tratamento, guardando sigilo, quando necessário ou solicitado;
- Mediar os conflitos, quando nas atribuições de sua competência;
- Responder ao requerente de forma ágil e objetiva o resultado de sua demanda;
- Fornecer informações relevantes à Gestão Executiva, de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização;
- Identificar as oportunidades de melhoria na instituição;
- Manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, contendo os registros das demandas e das respostas fornecidas à Ouvidoria;
- Divulgar os resultados da ouvidoria por meio de relatórios com estatísticas sobre os serviços prestados pela Ouvidoria e pela própria FUNSERV.

A Ouvidoria é o canal de relacionamento com seus segurados, beneficiários e o público em geral, para receber e tratar **reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação**. O tratamento é realizado com empatia, independência, isenção, ética e confidencialidade; além de assegurar o sigilo das informações, em consonância com a LGPD, atuando como instância de pós-atendimento dos canais de atendimento.

A Ouvidoria não substitui o primeiro atendimento via canais regulares; não realiza investigações formais; não executa decisões finais sobre demandas; bem como, não analisa reclamações sem antecedente encaminhamento.

Este relatório consolida as demandas recebidas pela Ouvidoria.



Protocolo	Data	Tipo	Assunto	Área	Situação
1	13/08/2024	Denúncia	Má prestação serviço (grosseria médico) Clínica Orthotrauma	Saúde	Concluída
2	16/09/2024	Reclamação	Liberação de Guia (procedimento ambulatorial)	Saúde	Concluída
3	01/10/2024	Reclamação	Dificuldade atendimento urgência (carteirinha antiga) Reembolso	Saúde	Concluída
4	04/10/2024	Reclamação	Condições de acomodação em internação (quarto sujo) Hospital Evangélico	Saúde	Concluída
5	11/10/2024	Protocolo Interno (Teste)			
6	14/10/2024	Reclamação	Qualidade atendimento Fonoaudiologa para dependente menor Dificuldade obter Relatório	Saúde	Concluída
7	16/10/2024	Reclamação	Recusa médico fornecer atestado acompanhante (Hospital Notrecare)	Saúde	Concluída
8	21/10/2024	Reclamação	Liberação de Guia (exames)	Saúde	Concluída
9	25/10/2025	Reclamação	Pedido de reconsideração de não autorização de exame	Saúde	Concluída
10	27/10/2024	Solicitação	Liberação de Guia (examaes)	Saúde	Concluída
11	03/11/2024	Reclamação	Liberação de Guia (cirurgia)	Saúde	Concluída
12	05/11/2024	Reclamação	Dificuldade marcar consulta (endocrino)	Saúde	Concluída
13	05/11/2024	Solicitação	Liberação de Guia (cirurgia catarata)	Saúde	Concluída
14	11/11/2024	Reclamação	Emprestimo Consignado	Previdência	Concluída
15	18/11/2024	Denúncia	Continuar fisioterapia	Saúde	Concluída
16	18/11/2024	Reclamação	Dificuldade marcar consulta (psiquiatra)	Saúde	Concluída
17	19/11/2024	Reclamação	Liberação de Guia (cirurgia)	Saúde	Concluída
18	19/11/2024	Solicitação	Liberação de Guia (DIU Mirena)	Saúde	Concluída
19	25/11/2024	Solicitação	Liberação de Guia (cirurgia postectomia)	Saúde	Concluída
20	25/11/2024	Solicitação	Liberação de Guia (cirurgia postectomia)	Saúde	Concluída
21	27/11/2024	Informação	Rassarcimento (teste Covid)	Saúde	Concluída
22	28/11/2024	Reclamação	Má prestação de Serviço (coleta equivocada de exame) Pro Femme	Saúde	Concluída
23	02/12/2024	Informação	Encontrar ginecologista	Saúde	Concluída
24	04/12/2024	Reclamação	Liberação de Guia	Saúde	Concluída
25	05/12/2024	Denúncia	Cancelamento Saúde	Saúde	Concluída

Assinado por: JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://funservsorocaba.1doc.com.br/verificacao/9B22-DB68-979F-DFD2> e informe o código 9B22-DB68-979F-DFD2



26	06/12/2024	Informação	Liberação de Guia (cirurgia)	Saúde	Concluída
27	09/12/2024	Reclamação	Liberação p/ tratamento TEA/TDHA criança	Saúde	Concluída
28	12/12/2024	Reclamação	Má prestação de serviço (dor pós operatório) Hospital Evangélico	Saúde	Concluída
29	12/12/2024	Reclamação	Má prestação de serviço (dor pós operatório) Hospital Evangélico	Saúde	Concluída
30	12/12/2024	Denúncia	Tratamento com psicopedagoga e equoterapia	Saúde	Concluída
31	16/12/2025	Solicitação	Inclusão de proposta reforma saúde	Saúde	Concluída
32	16/12/2025	Reclamação	Troca de Guia	Saúde	Concluída

## Relatórios

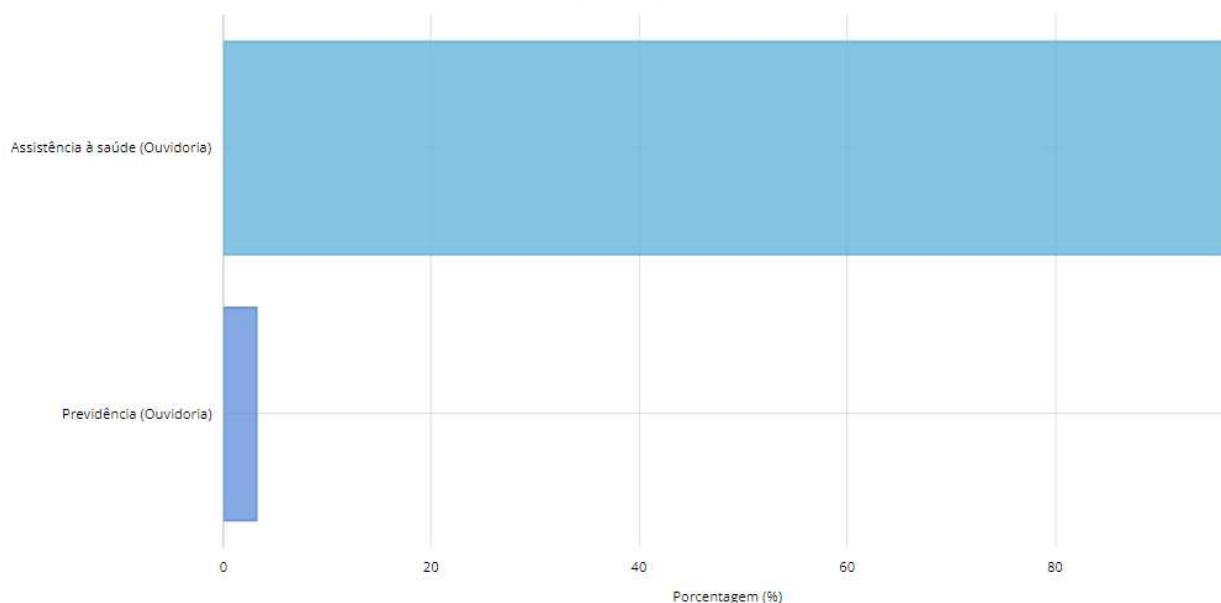
Indicadores Documentos Indicadores (atuais) Uso Quantitativo Progresso no EAD Mapa Estatísticas Consumo Gráficos

### Gráficos de utilização da plataforma 1Doc.

Histórico de relatórios Dados

Módulo	Período	Data Inicial/Final	Assunto
Ouvidoria	184 dias	01/07/2024 - 31/12/2024	-

#### Por assunto



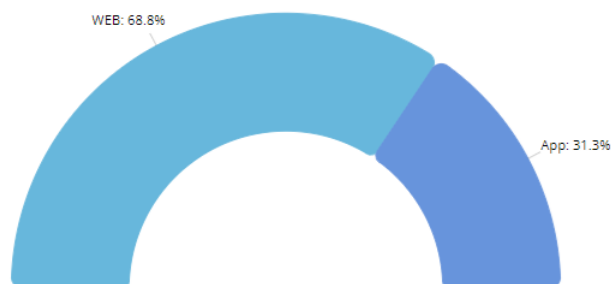
#### Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Assistência à saúde (Ouvidoria)	31	96.88
Previdência (Ouvidoria)	1	3.13



### Por método de origem

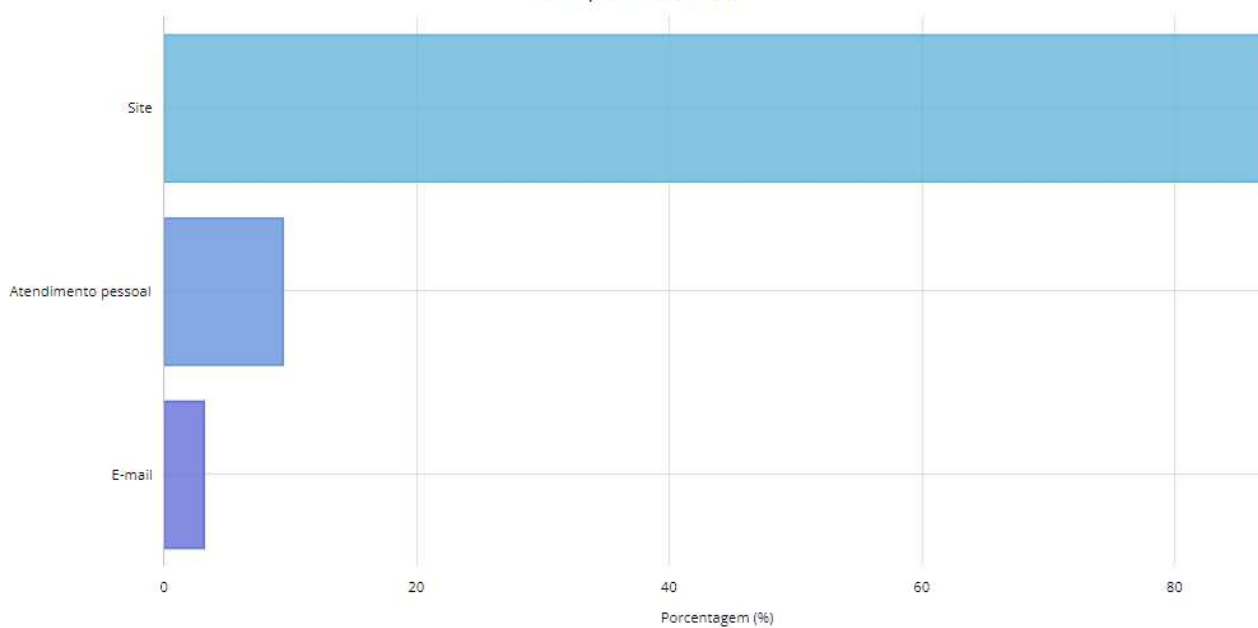


### Por método de origem

Copiar dados

Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	22	68.75
App	10	31.25

### Por tipo de entrada



### Por tipo de entrada

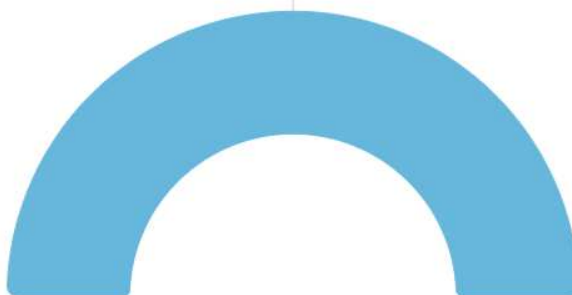
Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	28	87.5
Atendimento pessoal	3	9.38
E-mail	1	3.13



Por situação (geral)

Resolvido: 100,0%



Por situação (geral)

Copiar dados

Situação	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	32	100

É o presente Relatório, para conhecimento da Diretoria Executiva desta FUNSERV e encaminhamento à Gestão de Saúde e ao Comitê Fiscalizador da Assistência à Saúde.

Sorocaba/SP, 1 de setembro de 2025

**José Antonio de Oliveira Júnior**  
*Gestor de Compliance*

PORTARIA FUNSERV nº 031/2025, de 19 de Março de 2025  
Publicada no Jornal do Município em 20 de Março de 2025

**FUNDAÇÃO DA SEGURIDADE SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SOROCABA**  
**– FUNSERV –**



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 9B22-DB68-979F-DFD2

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



JOSE ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (CPF 122.XXX.XXX-39) em 17/09/2025 08:47:26 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/9B22-DB68-979F-DFD2>