



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



Foz do Iguaçu, 09 de abril de 2025.

Ofício nº 4149/25 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 112/2025**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 112/2025, de autoria do Nobre Vereador Dr. Ranieri Marchioro, encaminhado pelo Ofício nº 305/2025-GP, de 14 de março de 2025, dessa Casa de Leis, sobre pesquisas de satisfação da população com os serviços de saúde no Município, remetemos a manifestação da Secretaria Municipal da Saúde, por meio do Memorando nº 26119, de 8 de abril de 2025.

Atenciosamente,

Ao Senhor
PAULO APARECIDO DE SOUZA
Presidente da Câmara Municipal
FOZ DO IGUAÇU – PR



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4





PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



MEMORANDO INTERNO

Emitente:	SMSA - GABINETE / DEMANDAS LEGISLATIVAS E JURÍDICAS	Data: 08/04/2025
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	Número: 26119/2025
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 112/2025	

Prezados,

Em atenção ao requerimento nº 112/2025 apresentado pelo Vereador Ranieri Marchioro, encaminhamos a seguir a resposta de autoria da DIVISÃO DE OUVIDORIA E QUALIDADES EM SAÚDE.

Ficamos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais ou providências que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná
www.pmfi.pr.gov.br



MEMORANDO INTERNO		
Emitente:	SMSA / DIGS / DVOUQS - DIVISÃO DE OUVIDORIA E QUALIDADES EM SAÚDE	Data: 31/03/2025
Destinatário:	SMSA - GABINETE / DEMANDAS LEGISLATIVAS E JURÍDICAS.	Número: 23245/2025
Assunto:	R: RESPONDER REQUERIMENTO 112/2025	

Prezados (as)

Segue parecer :

1. Foi realizado algum levantamento ou pesquisa para avaliar a satisfação da população em relação aos serviços de saúde? Se sim, quais foram os resultados obtidos?

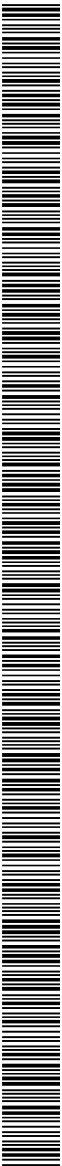
Existe um mecanismo de avaliação continua dos atendimentos via aplicativo saúde cidadão, o qual esta a cargo do setor TI /SMSA. Atualmente esta ouvidoria não esta realizando nenhum tipo de levantamento externo devido a incapacidade logistica. O setor conta atualmente com apenas 3 pessoa, sendo uma atendente, um jovem aprendiz e ouvidor.

2. Quais ações foram tomadas em resposta a manifestação da população, incluindo elogios e queixas, sobre a qualidade do atendimento prestado?

A resposta a este requerimento esta contida nos relatórios em anexo, o qual foram devidamente apresentados na CAMARA e Conselho Municipal de Saúde (COMUS).Disponibilizado em anexo a este documento



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



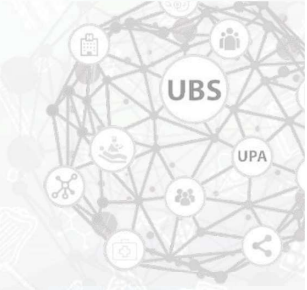
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
DIRETORIA DE GESTÃO EM SAÚDE



PREFEITURA
de Foz do Iguaçu
Cidade que inspira e trabalha



DIRETORIA DE GESTÃO EM SAÚDE
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2024



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



Relatório Anual de Gestão (RAG) 2024

Ouvidoria da Saúde - SMSA - Foz do Iguaçu



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

Estrutura da Ouvidoria





OUVIDORIA

Objetivo:

- Apresentar os principais dados da Ouvidoria da Saúde do SUS em Foz do Iguaçu. ✓
- Informações sobre manifestações, atendimentos, reclamações e providências adotadas. ✓

- ✓ Localizada na Secretaria de Saúde.
- ✓ Equipe: um Servidor público nomeado Ouvidor, agente administrativo, atendente e jovem aprendiz.
- ✓ Canais de atendimento: telefone, WhatsApp, e-mail, presencial e portal online.
- ✓ O atendimento é realizado de **segunda a sexta-feira**, pelo telefone **0800 045 1111**, WhatsApp **45999974490** ou e-mail **ouvidoria.saude@pmfi.pr.gov.br**.



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

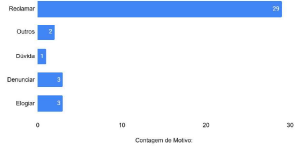


312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Canais de Atendimento (2023 x 2024)

COMUS 2024-LINK



Em 2024, a Ouvidoria Conselho Municipal de Saúde (Comus) registrou um total de 38 demandas da comunidade. A maioria dessas demandas, 29, foram classificadas como reclamações. Além disso, houve 1 demanda categorizada como dúvida, 3 como denúncias e 3 como elogios e 2 outros.

Canal	2023	2024	Variação (%)
Telefone	682	465	-31,8%
Presencial	1337	1789	+33,8%
Aplicativos (WhatsApp, chat, e-Ouv)	783	1831	+133,8%
E-mail	187	197	+5,3%
Internet / Portal	78	175	+124,3%



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.fz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.fz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.fz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



Metas e Resultados do PMS (2022-2025)

Meta

Prevista

Alcançada

Demandas respondidas (%)

90%

98,8%

Tempo médio de resposta (dias)

15

15

Resolutividade das demandas (%)

70%

98,8%

Percentual de elogios

5%

3,87%

Conclusão:

✓ Alto índice de **eficiência** na resposta às demandas.

✓ Necessidade de **incentivar feedback positivo** da população.

OUVIDORIA

SUS

Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>

Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

3312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE (SMSA)
DIRETORIA DE GESTÃO EM SAÚDE (DIGS)



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
(RAG) 2024

Foz do Iguaçu

Março de 2024



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



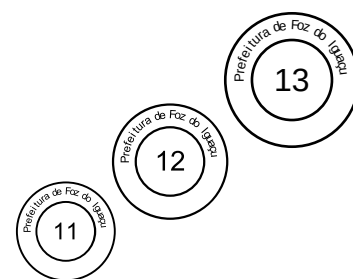
e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



JOAQUIM SILVA E LUNA

Prefeito

FABIO DE MELLO

Secretário Municipal de Saúde

CARLA VERGINA CONRAD DE LIMA

Diretoria de Gestão em Saúde-DIGS

THAIS SOUZA DOS SANTOS MENDES

**Divisão de Desenvolvimento Humano em Saúde -
(DVDHS)**

MIRIAM ALBANO

Divisão de Trabalho em Saúde -(DVTRS)

CRISTIANO RIBAS DE BRITO

Divisão de Ouvidoria e Qualidade em Saúde- DVOUQS

PAULO EDUARDO DOS SANTOS

Divisão de Manutenção Técnica e Estrutural (DVMTE)



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4

3. Apresentação de resultados relativos à divisão de ouvidoria e qualidade (DVOUQS).

A Ouvidoria da Saúde do SUS de Foz do Iguaçu está localizada na sede da Secretaria de Saúde, na Avenida Brasil, 1637, térreo. O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, pelo telefone 0800 045 1111, WhatsApp 45999974490 ou e-mail ouvidoria.saude@pmfi.pr.gov.br.

A equipe da Ouvidoria é composta por um ouvidor nomeado pela Secretaria e capacitado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), um agente administrativo ou servidor nomeado, uma atendente e um jovem aprendiz.

Em cumprimento ao artigo 15 da lei 13460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, este relatório anual de gestão (RAG) referente a 2024 apresenta o volume de manifestações recebidas, seus motivos, a análise dos pontos mais frequentes e as providências tomadas pela administração pública para solucioná-los.

1.Número de manifestações recebidas em comparação ao ano anterior.

Tabela 1

Classificação	2023	2024	Comparativo(%)
Sugestão	12	19	58%
Elogio	160	159	-1%
Informação	137	205	50%
Reclamação	1504	1777	18%
Solicitação	1179	1808	53%
Denúncia	115	131	14%
Total de demandas	3110	4102	32%

Fonte: Banco de Dados OuvidorSUS/MS



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



No período de 2024, foram registradas na Ouvidoria SUS - SMSA **4.102** demandas, um aumento geral de **32 %** em relação ao ano de 2023. Em comparação, observa-se aumento das sugestões em 58 %. As sugestões em sua maioria requerem melhoria nos atendimentos e melhor preparo dos profissionais para acolher as demandas da população. Em relação aos elogios, não houve alteração significativa de um ano para outro. Os elogios são registrados pelos cidadãos que de alguma forma foram bem atendidos e tiveram suas demandas bem acolhidas e resolvidas no âmbito do sus.

A ouvidoria SUS faz questão de fazer um Certificado deste elogio o qual encaminha aos profissionais e equipes destinadas e postado nos grupos de gestores e nos stories do what'up. Seguindo, temos à análise do registro de demandas de informação com aumento de 50% no período. As principais informações solicitadas são esclarecimentos sobre exames, consultas, prontuários, cirurgias e atendimento. Este dado indica a busca por informações ou orientações fidedignas pelos canais da ouvidoria para melhor resolução de suas demandas ao mesmo tempo indica melhoria da confiança neste setor.

Em relação às demandas de reclamação observa-se o aumento em 18 % em relação ao ano anterior. Em análise após compilação dos dados observa-se que as principais reclamações referem-se aos assuntos tipificados como: Demora no atendimento, mau atendimento pelos profissionais, dificuldade no atendimento, demora no agendamento, falta de atendimento em termos gerais.

No tocante às solicitações observa-se aumento de 53 % em comparação ao ano de 2023. Os assuntos que mais aparecem são: dificuldade de acesso, consulta/atendimento/tratamento esfera municipal, acesso à serviços hospitalares (cirurgias, internamento) esfera Municipal. Tificados em agilidade no atendimento (ginecologista, oftalmo), solicitação no retorno com especialista (ortopedista, Neuro, hemato), solicitação de medicação (itraconazol, atomoxetina, Topiramato, ritalina) exames (retinografia fluorescente, ecografia aparelho urinário) Insumos (curativos, cânula de aspiração, luvas, soro fisiológicos, etc).

Em relação às denúncias observa-se um aumento de 14 % no período. Os principais assuntos tipificados como : mau atendimentos pelos profissionais, vigilância sanitária (dengue, clínicas clandestinas, criação de animais para abate irregular), cobranças indevidas por clínicas credenciadas, estruturas físicas dos



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



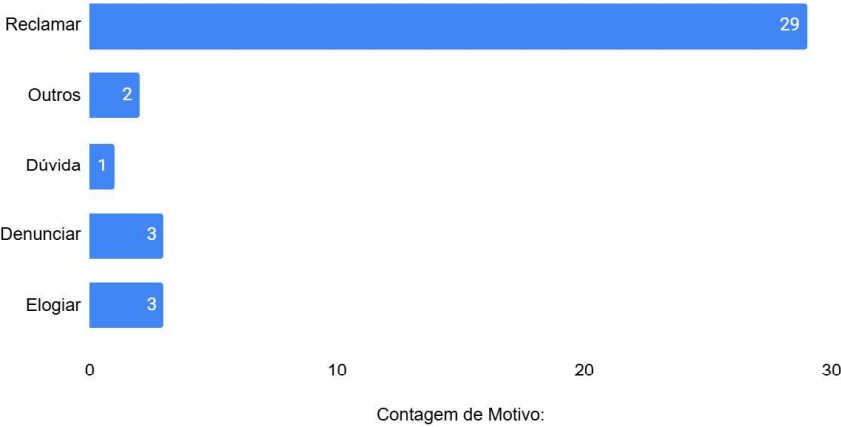
312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

estabelecimentos. Subtificados em : mau atendimento,equipamentos clandestinos, uso de informações sem consentimento,perturbação de moradores, venda de medicação sem prescrição por farmácias.

COMUS 2024-LINK



Em 2024, a Ouvidoria Conselho Municipal de Saúde (Comus) registrou um total de 38 demandas da comunidade. A maioria dessas demandas, 29, foram classificadas como reclamações. Além disso, houve 1 demanda categorizada como dúvida, 3 como denúncias e 3 como elogios e 2 outros.

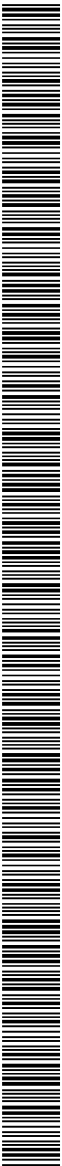
Locais demandados no período via link:



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>

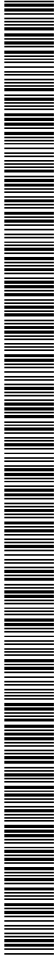


Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

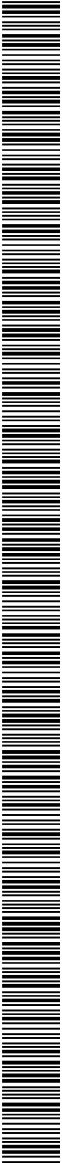
Unidade:	Unidade: ▼
UBS Porto Belo	12
UBS Profilurb II	2
Hospital Municipal	2
UBS Jardim São Roque	2
Reumatologista	1
UBS Carimã	1
trata-se de outro assunto	1
UPA - João Samek - Jd Das Palmeiras	1
Coordenadora distrital norte	1
Cancelamento de exames	1
UBS Jardim Sao Roque	1
Ubs Jd São Roque	1
Ubs jd sao roque	1



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

1.1 Meios de atendimento e recepção de demandas ouvidoria SMSA:

Tabela 2

Meio atendimento	2023	2024	Comparativo (%)
Telefone	682	465	-31,82%
Pessoalmente	1337	1789	33,81%
Aplicativos (chat,what, eouv)	783	1831	133,84%
E-mail	187	197	5,35%
internet /Portal	78	175	124,36%

Fonte: SIGO

Em 2024, observou-se uma mudança significativa nos canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para contatar a ouvidoria em comparação com o ano anterior. Os canais mais utilizados foram o atendimento presencial, telefone, aplicativos, e-mail, formulários online, internet e portais de ouvidoria.Destacou-se o crescimento expressivo no uso de aplicativos e da internet (incluindo portais) para o contato com a ouvidoria, com aumentos de 133,84% e 124%, respectivamente, em relação a 2023. Esse aumento pode ser atribuído à maior acessibilidade e facilidade de uso desses canais, além da crescente familiaridade da população com as tecnologias digitais.

O atendimento presencial também apresentou um crescimento considerável de 33,8% no mesmo período. Esse aumento pode estar relacionado ao fim das restrições impostas pela pandemia de COVID-19, que limitavam a circulação de pessoas e o contato presencial em órgãos públicos.Observou-se que o atendimento presencial foi particularmente importante para a população idosa, com cerca de 41% dos atendimentos presenciais sendo realizados por pessoas acima de 60 anos. Dentre esse grupo, a maioria (61%) era composta por mulheres, o que pode indicar uma maior necessidade ou preferência desse grupo pelo contato presencial com a



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.fpr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.fpr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.fpr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



ouvidoria. Os dados indicam que a ouvidoria deve continuar investindo em diferentes canais de comunicação, incluindo o atendimento presencial, telefônico e digital, para garantir o acesso da população aos seus serviços. Além disso, é importante considerar as necessidades específicas de diferentes grupos, como a população idosa, ao planejar e implementar esses canais de comunicação.

2 - Análise dos pontos recorrentes:

As demandas registradas no período em questão revelam uma série de preocupações recorrentes na área da saúde pública, especialmente no âmbito municipal. Dentre os principais pontos de atenção, destacam-se:

- **Acessibilidade:** A dificuldade de acesso aos serviços de saúde, incluindo a localização das unidades, o transporte público e a disponibilidade de informações, emerge como um problema frequente.
- **Consulta UBS/Atendimento/Tratamento:** A marcação de consultas, a espera por atendimento e a qualidade do tratamento oferecido nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) são aspectos que geram insatisfação.
- **Dificuldade de Acesso ao Atendimento:** Barreiras para agendar consultas, conseguir atendimento em UBSs e hospitais, e obter tratamento adequado são relatadas com frequência.
- **Demora/espera no Atendimento:** Longos períodos de espera por atendimento em UBSs, hospitais e outros serviços de saúde são uma queixa constante.
- **Demora no agendamento de consultas:** A dificuldade em agendar consultas e exames, tanto nas UBSs quanto em outras unidades de saúde, é um problema recorrente.
- **Informações na área da saúde:** A falta de informações claras e acessíveis sobre serviços de saúde, procedimentos, tratamentos e direitos dos pacientes é uma demanda frequente.
- **Intercorrência (internamento, cirurgia, SADT):** A dificuldade em conseguir internação hospitalar, cirurgias e outros procedimentos de alta complexidade, como o Serviço de Atenção Domiciliar e Terapêutica (SADT), gera grande preocupação.
- **Mau atendimento de profissional de saúde:** O atendimento inadequado por parte



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

de profissionais de saúde, incluindo enfermeiros, técnicos e outros, é motivo de reclamação.

- **Mau atendimento do profissional médico da rede SUS:** O atendimento insatisfatório por parte de médicos do Sistema Único de Saúde (SUS) é uma queixa recorrente.
- **Acesso aos serviços hospitalares(internamento, cirurgia, SADT):** A dificuldade em acessar serviços hospitalares, como internação, cirurgia e SADT, especialmente no âmbito municipal, é um problema persistente.

Esses pontos evidenciam a necessidade de ações efetivas para melhorar a qualidade e a acessibilidade dos serviços de saúde pública, especialmente no nível municipal. É fundamental investir em infraestrutura, capacitação de profissionais, sistemas de informação e gestão eficientes, além de ampliar a participação da comunidade na gestão da saúde.

2.1-Locais e Setores com demandas recorrentes:

Tabela 3

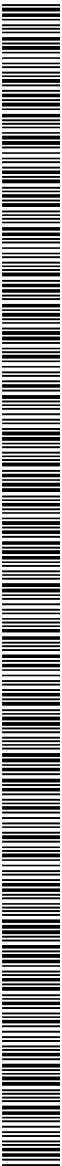
SETOR/LOCAL	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão
CENTRAL DE CIRURGIA ELETIVAS		1	7	16	
CENTRAL DE REGULAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES			11	46	
CENTRO DE CONTROLE DE ZOONOSES-CCZ	1				
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	1		8	8	
CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS			1	1	
CERIV			2	7	
DIRETORIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA -DIES/SMSA		1	5	10	2



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>

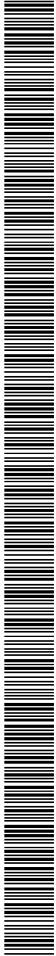


Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

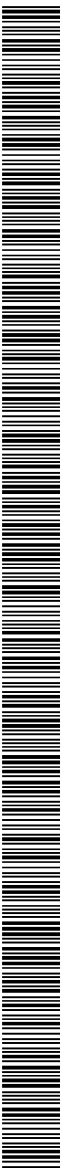
DIRETORIA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA			3	2	
DIRETORIA DE AUDITORIA E CONTROLE			2	1	
DIRETORIA DE SAÚDE MENTAL E RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL			2		
DIRETORIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1				
DIRETORIA SAÚDE MENTAL			4	3	
DIVISÃO DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DVFAR				1	
DIVISÃO DE FARMACIA -DVFAR				1	
DIVISÃO DE SAÚDE BUCAL			2		
FARMACIA CAF			1		
HOSPITAL ITAMED			1		
HOSPITAL MINISTRO COSTA CAVALCANTE-HMCC				1	
HOSPITAL MUNICIPAL PADRE GERMANO LAUCK			4	8	
UBS PROFILURB 1			1		
SAMU FOZ DO IGUAÇU			1	1	
SAÚDE DA MULHER FOZ				4	
SAÚDE MENTAL/ SMSA				1	
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE				1	
SUPERVISÃO TÉCNICA ESF - DVPSF DIAT	1				
TRANSPORTE SANITÁRIO			1		1
TRATAMENTO FORA DOMICILIO				2	
UBS 24H PADRE ÍTALO		1	1		



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>

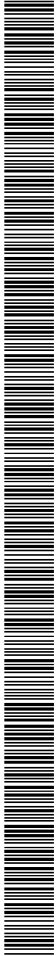


Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

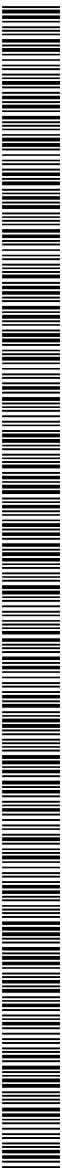
UBS AKLP			4		
UBS CAMPOS DO IGUAÇU			2		
UBS CURITIBANO			6	1	
UBS JD AMÉRICA	1	1	1	2	1
UBS JD JUPIRA			1		
UBS JD SAO PAULO			1		
UBS JD SAO PAULO 1			3	1	
UBS JUPIRA			1		
UBS LAGOA DOURADA			1		
UBS MARACANA			2		
UBS MORUMBI 2	1		6		
UBS MORUMBI 3			1		
UBS MORUMBI III		1	2	1	
UBS OURO VERDE				3	
UBS PADRE ITALO		1	3	4	
UBS PADRE ÍTALO				1	
UBS PADRE ITALO 24H			3	4	
UBS PADRE MONTE			3	1	
UBS PADRE MONTI			20	16	
UBS PARQUE PRESIDENTE		1	4	1	
UBS PEDRO ITALO 24 HORAS				1	
UBS PORTAL DA FOZ	2		21	23	
UBS PORTO BELO	2	5	37	45	
UBS POTO BELO				1	
UBS PROFILURB			1	1	
UBS PROFILURB			1		
UBS PROFILURB 1			10	11	
UBS PROFILURB 2	1		19	39	
UBS SAÃO ROQUE				1	
UBS SÃO JOÃO	1	1	11	27	



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

UBS SÃO ROQUE	2	3	11	19	
UBS SOL DE MAIO			16	23	
UBS TRES BANDEIRAS			1	2	
UBS TRÊS BANDEIRAS	1	1	11	22	
UBS TRES LAGOAS	1		7	13	
UBS TRÊS LAGOAS		1	7	9	
UBS VIA VELHA			1		
UBS VIA YOLANDA				1	
UBS VILA ADRIANA		1	3	15	
UBS VILA C	1		1	2	
UBS VILA C NOVA	1		18	13	
UBS VILA C VELHA	6	4	28	32	
UBS VILA CARIMÃ			1	2	
UBS VILA YOLANDA	1	3	40	47	
UBSVILA C VELHA					1
UPA DR JOÃO SAMEK				2	
UPA DR WALTER CALVALCANTI BARBOSA			1		
UPA DR. JOÃO SAMEK		1	9	7	
UPA DR. WALTER CAVALCANTI BARBOSA	1		9	16	
UPA JARDIM DAS PALMEIRAS			1		
UPA JOÃO SAMEK	2	6	16	23	2
UPA MORUMBI			1	5	
UPA SAMEK				1	
UPA WALTER			1		
UPA WALTER BARBOSA			8	6	
UPA WALTER CAVALCANTE			2		
UPA WALTER CAVALCANTE BARBOSA		1	11	10	2



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49

Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15

Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25

Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



UPA. DR WALTER CAVALCANTI BARBOSA	1	1	7	7	
VIGILANCIA SANITARIA	1		4	3	

A tabela apresentada fornece uma visão detalhada das demandas recebidas, categorizadas por local/setor e por natureza da solicitação, abrangendo denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Destaque para a Central de Regulação de Exames e Consultas, que se sobressai como o local com o maior volume de solicitações. Essa alta demanda sugere a necessidade de uma análise mais aprofundada dos processos dessa Central, visando identificar gargalos e oportunidades de melhoria no atendimento ao público.

No âmbito das Unidades Básicas de Saúde (UBS), UBS Porto Belo e UBS Vila Yolanda emergem como as unidades com maior número de solicitações. Esse dado indica a importância dessas UBS na rede de atendimento à saúde da região, ressaltando a necessidade de garantir a disponibilidade de recursos e a qualidade dos serviços prestados nessas unidades. Quanto às reclamações, o cenário é preocupante, com destaque para as UBS Vila Yolanda, Porto Belo, Vila C Nova, Vila C Velha e Profilurb 2, além das Unidades de Pronto Atendimento (UPA) Samek e Walter.

Essa alta incidência de reclamações nessas unidades exige atenção especial por parte dos gestores, com o objetivo de identificar as causas das insatisfações e implementar medidas corretivas eficazes. É fundamental investigar se as reclamações estão relacionadas à infraestrutura, ao atendimento dos profissionais, à disponibilidade de medicamentos ou a outros fatores. A partir dessa análise, torna-se evidente a necessidade de ações direcionadas para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos, com foco na melhoria dos processos da Central de Regulação de Exames e Consultas, no fortalecimento das UBS e na resolução dos problemas que geram reclamações nas unidades com maior demanda.



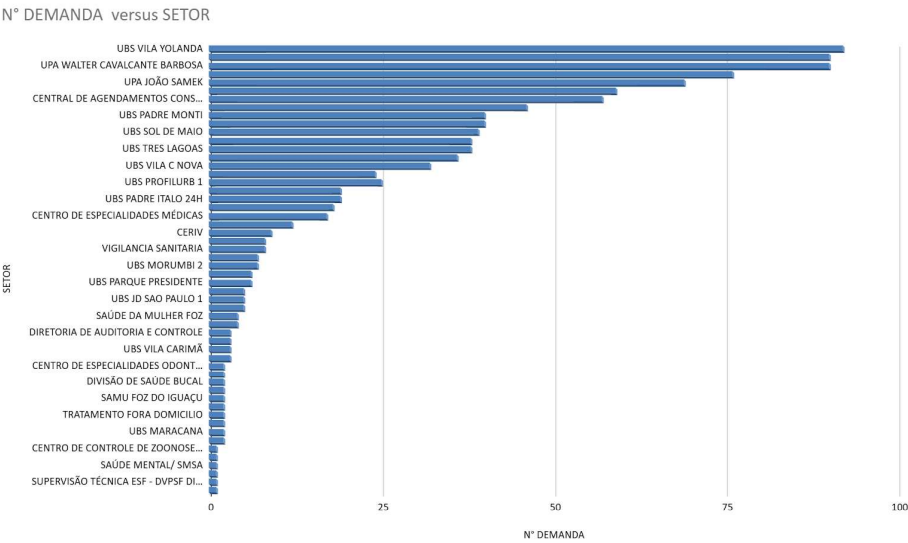
Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.fpr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.fpr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.fpr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



A análise detalhada dos dados apresentados no gráfico revela um panorama da demanda por serviços de saúde na região. As unidades que se destacaram em termos de procura foram, em ordem decrescente: UBS Vila Yolanda, UPA Walter, UPA Samek, Central de Regulação de Consultas e Exames, UBS Padre Monti, UBS Sol de Maio e UBS Três Lagoas.

É importante ressaltar que a alta demanda observada nessas unidades pode estar relacionada a diversos fatores, como a localização, a acessibilidade, a disponibilidade de especialidades médicas, a capacidade de atendimento e a reputação da unidade. Adicionalmente, fatores socioeconômicos e demográficos da população atendida também podem influenciar a procura por serviços de saúde. A partir desses dados, é possível identificar áreas de maior necessidade de investimento e direcionamento de recursos, visando a otimização da oferta de serviços de saúde e a garantia de atendimento adequado a toda a população. A análise da demanda por unidade de saúde também pode subsidiar o planejamento de ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, direcionadas às áreas de maior vulnerabilidade.



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



3 - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Das denúncias recebidas, 32,5% foram consideradas improcedentes. 25,4% tiveram providências corretivas, enquanto 22,8% apresentaram informações insuficientes para que alguma medida fosse tomada. 16,7% das denúncias geraram a abertura de investigação preliminar e 2,6% resultaram em processo formal de investigação (Sindicância ou Processo Administrativo).

Das reclamações recebidas, uma análise cuidadosa revelou que 24% delas foram classificadas como improcedentes, o que significa que não havia base legal ou factual para justificar a reclamação. Por outro lado, 28,3% das reclamações foram consideradas procedentes, indicando que a reclamação era válida e que alguma ação corretiva era necessária. Um número significativo de reclamações, correspondendo a 41,7%, foram classificadas como parcialmente procedentes, sugerindo que algumas das alegações eram válidas, enquanto outras não. Por fim, 6% das reclamações continham informações insuficientes para que qualquer ação pudesse ser tomada, destacando a importância de fornecer detalhes completos e precisos ao registrar uma reclamação.

Das solicitações : Dos pedidos analisados, 49,2% foram atendidos integralmente, ou seja, todas as suas demandas e requisitos foram cumpridos. Outros 31,9% foram atendidos parcialmente, o que significa que algumas, mas não todas, as suas demandas foram atendidas. Os 18,9% restantes das solicitações não foram atendidos, uma vez que nenhum de seus requisitos ou demandas foram cumpridos, devido ao não cumprimento dos critérios do sistema SUS .

Nas sugestões, 33,3 % foram acolhidas parcialmente, e 66,7% serão acolhidas. Nas sugestões apresentadas, observou-se uma taxa de acolhimento de 66,7%, enquanto 33,3% foram acolhidas de forma parcial. Isso indica que a maioria das sugestões foi integralmente aceita e implementada, demonstrando uma receptividade considerável às propostas apresentadas. Por



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4

outro lado, um terço das sugestões, apesar de não terem sido rejeitadas, foram implementadas com modificações ou adaptações, possivelmente devido a limitações orçamentárias, temporais ou de viabilidade.



Nos elogios recebidos, a distribuição do reconhecimento mostrou-se direcionada tanto para os agentes públicos quanto para as ações governamentais. Especificamente, 26,6% dos elogios destacaram exclusivamente o papel do Agente Público, reconhecendo seu desempenho individual e contribuições. Por outro lado, uma parcela significativa, correspondendo a 72,7% dos elogios, adotou uma abordagem mais abrangente.

Nesse grupo, o reconhecimento foi direcionado tanto para as Ações Governamentais, valorizando as iniciativas, projetos e políticas públicas implementadas, quanto para os agentes públicos envolvidos na execução dessas ações. Essa porcentagem expressiva sugere que a maioria dos cidadãos que manifestaram elogios reconhece a interdependência entre agentes e ações, compreendendo que o sucesso das políticas públicas depende da atuação competente dos servidores públicos.

e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6

f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e

312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4

Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49

Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>

Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15

Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25

Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

4 - Operacionalização PMS- Plano Municipal 2022-2025.

Descrição da Meta	Indicador para monitoramento e avaliação da meta	indicador (Linha-Base)	Meta Plano(2022-2025)	Meta Prevista 2024	Meta Alcançada 2024
Aumentar o percentual de demandas ouvidorias respondidas	Percentual de demandas de ouvidoria respondidas	80,4 %	95	90	98,8 %
Reduzir o tempo médio (em dias) de resposta das ouvidorias	Tempo de resposta das ouvidorias aos pacientes	25 dias	15 dias	15 dias	15 dias
monitorar o percentual de elogios na ouvidoria	Percentual de elogios encaminhados à Secretaria de Saúde por meio da Ouvidoria SUS	14 %	22 %	5%	3,87%
Aumentar percentual de resolutividade das demandas de ouvidoria : reclamações, denúncias, solicitações	Percentual de Resolutividade	91%	95 %	70 %	98,8%

A equipe da Divisão de Ouvidoria da SMSA trabalha continuamente para implementar as metas estabelecidas no Plano Municipal de Saúde (PMS).

- A taxa de resposta de 98,8% em 2024 foi alcançada através do monitoramento mensal e da emissão contínua de documentos para os setores responsáveis por responder às demandas registradas na Ouvidoria.
- O tempo médio de tramitação até o encerramento foi de 15 dias, alcançando a meta de resposta ao usuário legalmente estabelecida em 30 dias.



Autenticado com senha por CRISTIANO RIBAS DE BRITO - PSICÓLOGO - 31/03/2025 às 12:39:44 e EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA - DIRETOR DE GESTÃO EM SAÚDE - 31/03/2025 às 13:54:49
Documento Código: e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **23.245/2025**

Assunto: **R: RESPONDER REQUERIMENTO 112/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:
e9913120-63ef-4a27-a41f-4489e15d35d6

Hash do Documento

C49D6EDBF50742191A3B40261820A83A95BB14F3CA4D59C32AFC0F52966AB112

Anexos

RESUMO- APRESENTAÇÃO OUVIDORIA SUS 2024.pdf - **27c6f9ee-629c-43d9-a45b-94cc0ec6d742**

RAG 2024-DIGS.DOCX -RELATÓRIO DE OUVIDORIA SUS.pdf - **c51e8acb-58b6-43d0-ad89-f302a009f3f8**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 08/04/2025 é(são) :

CRISTIANO RIBAS DE BRITO (Signatário) - CPF: ***54921940** em 31/03/2025 12:39:44 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica

EMERSON DE OLIVEIRA SOUZA (Signatário) - CPF: ***65920985** em 31/03/2025 13:54:49 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536, DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo, produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15

Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25

Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 08/04/2025 às 20:29:19 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - 08/04/2025 às 20:30:15
Documento Código: f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>



f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 09/04/2025 às 17:40:25
Documento Código: 312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **26.119/2025**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 112/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:
f09a4723-aa93-4e6f-9105-da125f44c98e

Hash do Documento

2F07F95A18CDB6D946F39FE5CD84582AE6B4B8B00616A4DD70710F8CAE4C120D

Anexos

MEMORANDO INTERNO- Nº 23245-2025.pdf - **87e1152f-bde3-495d-9a37-735ff78358a9**

RAG 2024-DIGSDOCX -RELATÓRIO DE OUVIDORIA SUS.pdf - **d4bf67cb-6b7b-4989-b91b-dbb9e7457b80**

RESUMO- APRESENTAÇÃO OUVIDORIA SUS 2024.pdf - **9b192d70-fc82-4fff-901a-515866f2ab57**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 09/04/2025 é(são) :

JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA (Signatário) - CPF: ***89026927** em 08/04/2025 20:29:19 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica

FABIO DE MELLO (Signatário) - CPF: ***34638984** em 08/04/2025 20:30:15 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTES DOCUMENTOS ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo, produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.



312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **4.040/2025**

Assunto: **RESPOSTA AO OFÍCIO Nº 139/2025 – CÂMARA MUNICIPAL**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:
312a4f12-011a-442f-a8c1-c3f2f0afe9f4

Hash do Documento

7EC94162327EEBAE9A53C5217096E042FBB7E12C3F5B5D0C9D7B53E6A2F0A536

Anexos

RESPOSTA OFÍCIO 139-2025 - MEMORANDO INTERNO- Nº 12066-2025 - SMFA.pdf -

45509c4b-885c-4adb-a54c-949c63eb0017

RESPOSTA OFÍCIO 139-2025 - MEMORANDO INTERNO- Nº 25000-2025 - DGPE.pdf -

94bd5a5b-6187-4b86-9172-d539fe1deacd

OFÍCIO 139-2025.pdf - **b998092c-0835-4b0c-b938-2360c2a4f971**

OFÍCIO- Nº 13456_2024 - SMFA.pdf - **3ed5a224-4add-417d-b050-f39b2a62aede**

OFÍCIO 032-2025.pdf - **e562d9b1-ec04-4512-979b-75061f71b33c**

940-2025.pdf - **f16b45cf-89a1-4ad8-9647-f37894766ced**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 10/04/2025 é(são) :

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: ***86476734** em 09/04/2025 17:40:25 - **OK**

Tipo: Assinatura Digital



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo , produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.

