



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



Foz do Iguaçu, 17 de setembro de 2025.

Ofício nº 11921/25 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 485/2025**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 485/2025, de autoria do Nobre Vereador Dr. Ranieri Marchioro, encaminhado pelo Ofício nº 1007/2025-GP, de 12 de agosto de 2025, dessa Casa de Leis, sobre a Central de Agendamento de Exames e Consultas Médicas, remetemos a manifestação da Secretaria Municipal da Saúde, por meio do Memorando nº 62581, de 26 de agosto de 2025.

Atenciosamente,

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



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882





PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



MEMORANDO INTERNO

Emitente:	SMSA - GABINETE / DEMANDAS LEGISLATIVAS E JURÍDICAS	Data: 26/08/2025
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	Número: 62581/2025
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 485/2025	

Prezados(as),

Encaminhamos, em anexo, a **resposta ao Requerimento nº 485/2025 da Câmara Municipal de Vereadores**, para as devidas providências.

1. Protocolos atualmente adotados pela Central de Agendamento para comunicar os pacientes sobre datas e horários agendados.

Os protocolos atualmente adotados são baseados no Decreto nº 33589, de 16 de Maio de 2025. O qual estabelece normas para manutenção de filas de espera para consultas especializadas, exames e procedimentos cirúrgicos de gestão da Secretária Municipal da Saúde bem como as responsabilidades dos pacientes e da secretária Municipal da Saúde - SMSA e da outras providências. Regulamenta também o formato do contato com o paciente, sendo via mensagem no Whatsapp, ligação telefônica nos números cadastrados no sistema RP Saúde.

2. Existência de registros de reclamações formais sobre falta de comunicação com os pacientes; em caso positivo, indicar número de registros e a origem mais recorrente dessas falhas.

Os dados foram levantados pela setor de ouvidoria para o documento 60214:

- 2024 foram 6 (seis) ouvidorias.
- 2025 foram 6 (seis) ouvidorias.

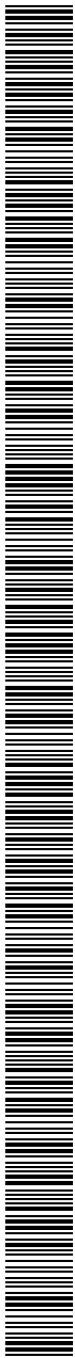
Com o assunto: consultas agendadas que não foram avisada, demora para responder e o impedimento que relatam não ser verdade.

Informo que todos os pacientes que abriram sua solicitação através da ouvidoria foram respondidos e agendados. Sendo adotado o processo de confirmação do recebimento da mensagem, bem como do agendamento.

3. Providências já adotadas ou em andamento para solucionar os problemas relatados, especialmente os casos de perda de consultas ou exames por ausência de comunicação prévia.



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>



Os pacientes que abriram demanda para agendamento devido a ausência de comunicação prévia, foram agendados, comunicados e sanado o problema.

4. Previsão de melhorias tecnológicas ou administrativas para garantir maior eficiência na comunicação com os usuários do sistema público de saúde.

Foram realizadas reuniões de alinhamento com as equipes, as quais foram orientadas quanto ao atendimento e comunicação com o paciente. Também estão sendo elaboradas mensagens de texto para comunicação de forma mais clara e eficiente com o paciente.

5. Canais de atendimento atualmente disponíveis para confirmação, alteração ou cancelamento de consultas e exames pelos pacientes.

Comunicamos que os meios informados abaixo são utilizados para **confirmação, alteração ou cancelamento** de consultas e exames:

O Decreto nº 33.589/2025 foi elaborado com o intuito de regularizar e organizar o processo do agendamento, alteração ou cancelamento da consulta e/ou exame.

“Parágrafo único. O usuário que tiver sua inscrição cancelada poderá ser reinserido na fila de espera, conforme critérios definidos pela SMSA e normativas do Ministério da Saúde.

Art. 5º O usuário que não comparecer na data e horário programados para o procedimento terá sua vaga cancelada.

§ 1º O usuário poderá solicitar “Revisão do Cancelamento”, por meio do Protocolo Geral, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após o cancelamento, apresentando justificativa válida do motivo da ausência, sob pena de indeferimento da solicitação.

§ 2º Caso seja deferida a solicitação, de que trata § 1º deste artigo, o usuário será reativado na fila de espera.”

Segue anexo o decreto e fluxo do mesmo, para melhor entendimento e conhecimento.

Atenciosamente,



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774

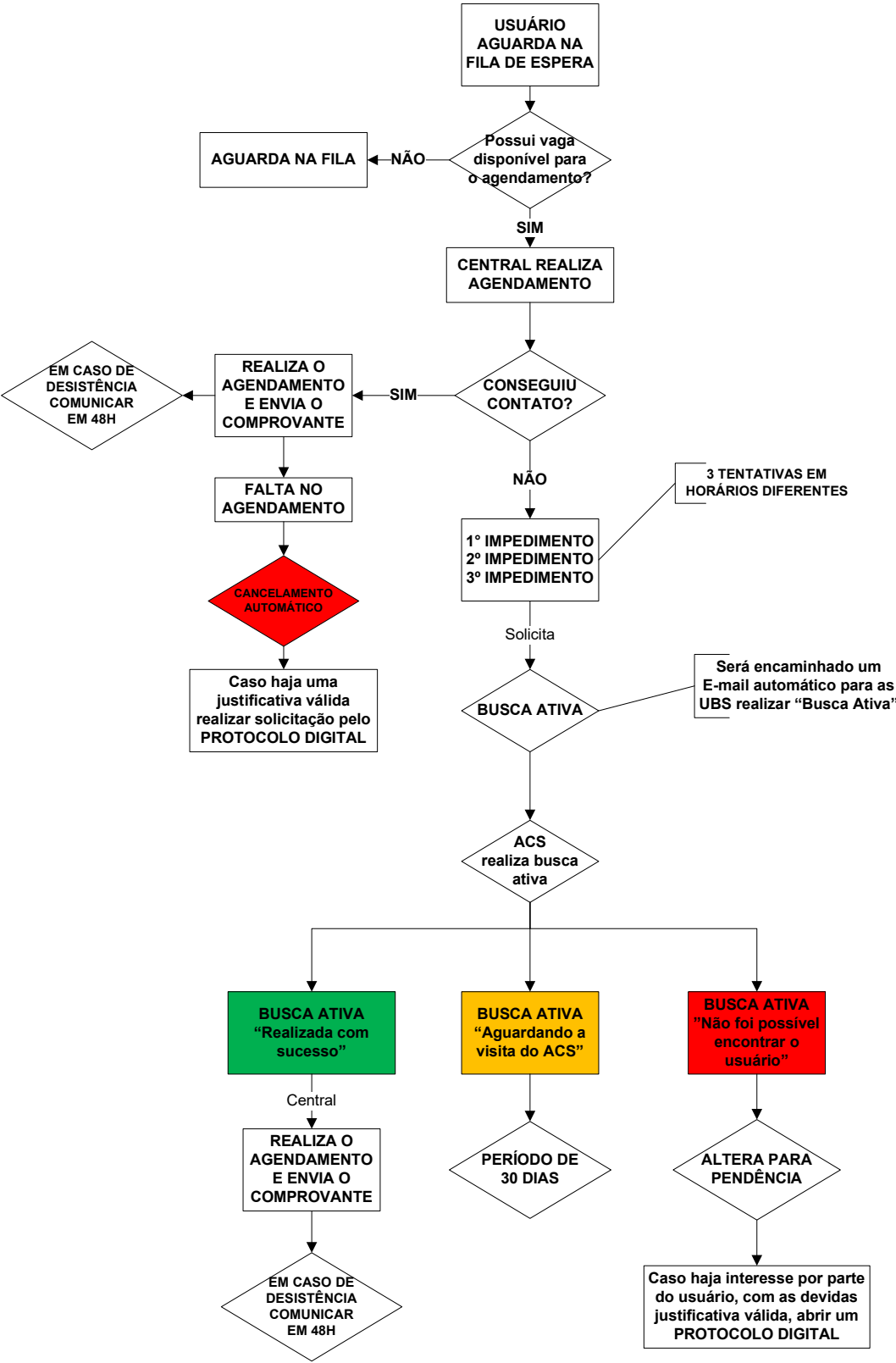


cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>

FLUXO DO DECRETO MUNICIPAL Nº 33.589/2025



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>



DECRETO Nº 33.589, DE 16 DE MAIO DE 2025.

Estabelece normas para manutenção de filas de espera para consultas especializadas, exames e procedimentos cirúrgicos de gestão da Secretaria Municipal da Saúde, bem como as responsabilidades dos pacientes e da Secretaria Municipal da Saúde – SMSA e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo art. 86 da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO a suspensão de realização de procedimentos de consultas especializadas, exames e cirurgias eletivas em decorrência de período de emergência em saúde pública causada pela COVID-19;

CONSIDERANDO o alto número de usuários não localizados devido à desatualização dos dados cadastrais, o que compromete a realização de consultas/procedimentos especializados previamente agendados, resultando, ainda, em baixo aproveitamento de vagas disponíveis para realização dos procedimentos/consultas especializadas;

CONSIDERANDO a necessidade de garantir maior eficiência na gestão das filas para redução dos impactos causados pela não localidade de usuários;

CONSIDERANDO, por fim, o solicitado no Memorando Interno nº 4286, de 26 de janeiro de 2025, da Secretaria Municipal da Saúde;

DECRETA:

Art. 1º Ficam estabelecidas normas para manutenção de filas de espera para consultas especializadas, exames e procedimentos cirúrgicos de gestão da Secretaria Municipal da Saúde – SMSA, bem como definidas as responsabilidades dos usuários e da SMSA, no que se refere à manutenção de filas de espera para a realização de procedimentos, englobando consultas especializadas, exames e/ou procedimentos cirúrgicos.

Art. 2º Cabe ao usuário:

I - manter atualizados seus dados cadastrais junto à SMSA, por meio de uma das unidades de saúde municipal;

II - comunicar o desinteresse/desistência da realização do procedimento, comparecendo em uma das unidades de saúde municipal para formalização;

III - comparecer na data e horário agendado pela SMSA para realização do procedimento;
.../Decreto nº 33.589 – 02



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>



IV - comunicar, em caso de impossibilidade de comparecimento, à SMSA com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis para remanejamento da vaga, oportunizando a utilização por outro paciente.

Art. 3º Cabe ao serviço de agendamentos da SMSA:

I - realizar contato telefônico e/ou enviar mensagens instantâneas para o usuário utilizando o número de telefone cadastrado no Sistema de Gestão Municipal em Saúde, com no mínimo 3 (três) tentativas em dias e períodos distintos, se necessário, registrando todas as tentativas no sistema de gestão, em caso de sucesso do contato telefônico proceder-se-á com a confirmação do agendamento do procedimento, concedendo um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para resposta;

II - se o usuário não responder dentro do prazo, após 3 (três) registros de impedimentos, deverá ser encaminhado o caso à Unidade de Saúde da Família (USF) de referência para realizar busca ativa no endereço cadastrado do usuário, atribuindo ao usuário o *status* de “**Busca Ativa**”.

III - caso a busca ativa não obtenha êxito ou não haja retorno da USF no prazo determinado, a solicitação do usuário será mantida com o *status* de “**Pendente**”.

§ 1º O envio, de que trata o inciso I deste artigo, será considerado bem-sucedido caso haja resposta da parte do usuário e considerado como insucesso no caso de ausência de resposta após 24 horas da tentativa de contato, fazendo-se constar em seu registro “**Impedimento**”.

§ 2º A USF, de que trata o inciso II deste artigo, terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para realizar a visita e enviar um relatório formal ao setor e/ou profissional que fez a solicitação de busca ativa.

Art. 4º Se, após as tentativas de contato (ligações telefônicas, mensagens e busca ativa), não for possível contatar o usuário, a solicitação permanecerá com o *status* “**Pendente**”, por até 120 (cento e vinte) dias; após este período, a inscrição na fila será cancelada automaticamente pelo sistema.

Parágrafo único. O usuário que tiver sua inscrição cancelada poderá ser reinserido na fila de espera, conforme critérios definidos pela SMSA e normativas do Ministério da Saúde.

Art. 5º O usuário que não comparecer na data e horário programados para o procedimento terá sua vaga cancelada.

§ 1º O usuário poderá solicitar “Revisão do Cancelamento”, por meio do Protocolo Geral, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após o cancelamento, apresentando justificativa válida do motivo da ausência, sob pena de indeferimento da solicitação.

§ 2º Caso seja deferida a solicitação, de que trata o § 1º deste artigo, o usuário será reativado na fila de espera.

.../Decreto nº 33.589 – 03



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>

Art. 6º O usuário com status “**Pendente**” deverá comparecer à USF da sua referência para atualização dos dados cadastrais; após atualização a USF deverá encaminhar e-mail ao setor responsável, solicitando um novo agendamento.

Art. 7º Esclarecimentos quanto aos *status* de procedimento:

I - Cancelamento: O cancelamento da inscrição na fila de espera poderá ocorrer nas seguintes situações:

- a) desinteresse na realização do procedimento;
- b) mudança de domicílio para fora do município;
- c) comunicação de óbito do usuário;
- d) após 120 (cento e vinte) dias de *status* “**Pendente**” sem sucesso na localização do usuário;
- e) procedimento realizado em outra instituição.

II - Pendente: A pendência ocorre quando:

- a) o usuário informa a impossibilidade de comparecimento na data agendada e não há previsão de novo agendamento;
- b) não se obtém sucesso nas tentativas de contato, incluindo ligações telefônicas, mensagens e busca ativa.

III - Impedimento: Trata-se de uma condição transitória, atribuída ao usuário para permitir o avanço do agendamento dos demais pacientes.

IV - Busca Ativa: O *status* “**Busca Ativa**” será atribuído quando a SMSA, após as tentativas de contato telefônico e mensagens sem sucesso, encaminhar o caso para a USF realizar busca no endereço cadastrado.

Parágrafo único. Durante o período de impedimento (mínimo de 24 horas e máximo de 168 horas - 7 dias), de que trata o inciso IIII deste artigo, o usuário permanece na fila sem prejuízo de sua posição.

Art. 8º Casos não contemplados neste Decreto serão analisados pela SMSA, que deliberará sobre o desfecho e as condutas a serem adotadas, sempre buscando garantir a eficiência do processo e o respeito aos direitos dos pacientes.

Art. 9º Situações de vulnerabilidade social devidamente identificada pela USF deverão ser relatadas à SMSA, que poderá, de forma excepcional, prorrogar os prazos ou adotar medidas alternativas conforme avaliação técnica.

.../Decreto nº 33.589 – 04



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>



Art. 10. Fica revogado o Decreto nº 32.514, de 7 de maio de 2024.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, em 16 de maio de 2025.

Joaquim Silva e Luna
Prefeito Municipal

Larissa Ferreira
**Secretária Municipal da Administração
e Recursos Humanos**

Fábio de Mello
**Responsável pela Secretaria
Municipal da Saúde**



Autenticado com senha por FABIO DE MELLO - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:18:34 e JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - SIGNATÁRIO - 16/09/2025 às 16:42:09
Documento Código: d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774 - consulta à autenticidade em



d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 23/09/2025 às 15:15:56
Documento Código: cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882 - consulta à autenticidade em
<https://sistemas.pmf.foz.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **62.581/2025**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 485/2025**

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

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774>

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

Código para verificação:
d92560d2-a053-43be-b782-8db4b361c774

Hash do Documento

092E9DF6EA1681EEB899BED3046511CB065EF92207DB64CD70153C9785D75151

Anexos

FLUXO DO DECRETO MUNICIPAL 33589.pdf - **7804223d-27df-4875-acdc-c98b960a72c6**

DECRETO 33589 DE 16 DE MAIO DE 2025.pdf - **d1b08cfa-d8d8-44e3-90bf-aca3f7c1206c**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 17/09/2025 é(são) :

JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA (Signatário) - CPF: ***89026927** em 16/09/2025 16:42:09 -

OK

Tipo: Assinatura Eletrônica

FABIO DE MELLO (Signatário) - CPF: ***34638984** em 16/09/2025 16:18:34 - **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.



cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882





cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **11.921/2025**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 485/2025**

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=cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882>

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

Código para verificação:

cb507e57-be81-45c3-927d-3c35cf95e882

Hash do Documento

55CA1AD147AD5EBCFCE47809B92828CD1A1B0F66DF4FCBFCF0901E7997BE736D

Anexos

REQ 485-2025.pdf - **ae48fb7d-922b-4e88-a625-0a8dbf245335**

RESPOSTA REQ 485-2025 - MEMORANDO INTERNO- Nº 62581-2025 - SMSA II.pdf -

b15856fb-ed88-42db-a8e5-deb35e24157c

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 24/09/2025 é(são) :

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: ***86476734** em 23/09/2025 15:15:56 - **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.

