



# PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

[www.pmfi.pr.gov.br](http://www.pmfi.pr.gov.br)



Foz do Iguaçu, 30 de março de 2026.

Ofício nº 3398/26 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 148/2026**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 148/2026, de autoria do Nobre Vereador D. Ranieri Marchioro, encaminhado pelo Ofício nº 311/2026-GP, de 10 de março de 2026, dessa Casa de Leis, sobre o fluxo de tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria SUS relativas às clínicas de fisioterapia, remetemos a manifestação da Secretaria Municipal da Saúde, por meio do Memorando nº 17643, de 14 de março de 2026.

Atenciosamente,

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



8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9





# PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

[www.pmfi.pr.gov.br](http://www.pmfi.pr.gov.br)



## MEMORANDO INTERNO

<b>Emitente:</b>	SMSA - GABINETE / DEMANDAS LEGISLATIVAS E JURÍDICAS	<b>Data:</b> 14/03/2026
<b>Destinatário:</b>	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	<b>Número:</b> 17643/2026
<b>Assunto:</b>	R: REQUERIMENTO Nº 148/2026	

Encaminha-se a presente resposta **por meio do Memorando Interno anexo**, que apresenta as informações solicitadas no âmbito dos autos em epígrafe, para conhecimento e providências cabíveis.



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 14/03/2026 às 17:44:31 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - 15/03/2026 às 20:52:53  
Documento Código: 059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/03/2026 às 11:30:43  
Documento Código: 8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br



MEMORANDO INTERNO		
<b>Emitente:</b>	SMSA / DIGS / DVOUQS - DIVISÃO DE OUVIDORIA E QUALIDADES EM SAÚDE	<b>Data:</b> 13/03/2026
<b>Destinatário:</b>	SMSA - GABINETE / DEMANDAS LEGISLATIVAS E JURÍDICAS.	
<b>Assunto:</b>	R: REQUERIMENTO Nº 148/2026 – INFORMAÇÕES SOBRE O FLUXO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA SUS RELATIVAS ÀS CLÍNICAS DE FISIOTERAPIA.	<b>Número:</b> 17354/2026

Prezados;

Em atenção ao requerimento encaminhado, que solicita informações acerca do fluxo de tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) relativas às clínicas de fisioterapia, informamos o que segue:

### 1) Como é feito o encaminhamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria SUS às áreas competentes (fiscalização, jurídico, COMUS):

As demandas são recebidas pela Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) por meio dos canais oficiais de atendimento ao cidadão, tais como telefone, WhatsApp, e-mail, aplicativo eOuve, ofícios e atendimento presencial.

Após o recebimento, as manifestações são registradas no Sistema Integrado de Gestão Operacional (SIGO) e analisadas quanto à sua natureza e competência. Em seguida, são encaminhadas aos setores responsáveis para apuração e providências cabíveis, como as áreas de fiscalização sanitária, setor jurídico ou demais instâncias competentes, conforme o conteúdo da denúncia.

### 2) Se existe prazo regulamentado para resposta ao cidadão:

As manifestações registradas na Ouvidoria seguem os prazos estabelecidos



Autenticado com senha por RAFAEL AUGUSTO CERI - OUVIDOR - 13/03/2026 às 11:12:12 e ALESSANDRA PEREIRA DE SOUZA - OUVIDOR - 13/03/2026 às 11:15:07  
Documento Código: d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d - consulta à autenticidade em



d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d



059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07



8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 14/03/2026 às 17:44:31 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - 15/03/2026 às 20:52:53  
Documento Código: 059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07 - consulta à autenticidade em  
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/03/2026 às 11:30:43  
Documento Código: 8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9 - consulta à autenticidade em  
<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9>

pela legislação vigente e pelas normativas aplicáveis ao sistema de ouvidorias públicas, especialmente pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público). Dessa forma, a resposta ao cidadão deve ser apresentada no prazo de até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa.

**3) Quais são as etapas do processo de apuração (registro, investigação, notificação, sanção, arquivamento):**

O fluxo de tratamento das denúncias geralmente compreende as seguintes etapas:

- registro da manifestação no sistema de ouvidoria;
- análise preliminar para identificação da competência e da natureza da denúncia;
- encaminhamento ao setor responsável pela apuração;
- realização de diligências ou procedimentos de fiscalização, quando necessário;
- eventual notificação da unidade ou estabelecimento envolvido;
- adoção das medidas administrativas cabíveis, podendo incluir orientações, advertências, sanções administrativas ou outras providências previstas na legislação;
- elaboração de parecer ou relatório conclusivo;
- arquivamento do processo após a finalização das providências.

**4) Se as respostas finais são comunicadas diretamente ao denunciante:**

Após a conclusão da análise e das providências cabíveis, a Ouvidoria comunica o resultado da manifestação diretamente por meio do Sistema Integrado de Gestão Operacional (SIGO), utilizando o mesmo canal empregado para o registro da demanda.

**5) Se há relatório periódico consolidado das denúncias e providências adotadas, e se esse relatório é disponibilizado ao público:**

A Ouvidoria elabora relatórios gerenciais consolidados, de periodicidade



Autenticado com senha por RAFAEL AUGUSTO CERI - OUVIDOR - 13/03/2026 às 11:12:12 e ALESSANDRA PEREIRA DE SOUZA - OUVIDOR - 13/03/2026 às 11:15:07  
Documento Código: d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d - consulta à autenticidade em



d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d



059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07



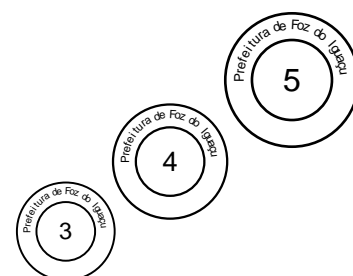
Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 14/03/2026 às 17:44:31 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - 15/03/2026 às 20:52:53  
Documento Código: 059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07 - consulta à autenticidade em  
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07>



8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/03/2026 às 11:30:43  
Documento Código: 8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9 - consulta à autenticidade em  
<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9>



quadrimestral (Relatório Detalhado do Quadrimestre – RDQ) e anual (Relatório Anual de Gestão – RAG), contendo informações sobre o volume de manifestações recebidas, tipologia das demandas e encaminhamentos realizados. Esses relatórios subsidiam a gestão e o planejamento das ações da Secretaria Municipal de Saúde, bem como contribuem para a transparência das atividades da administração pública..



Autenticado com senha por RAFAEL AUGUSTO CERI - OUVIDOR - 13/03/2026 às 11:12:12 e ALESSANDRA PEREIRA DE SOUZA - OUVIDOR - 13/03/2026 às 11:15:07  
Documento Código: d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d - consulta à autenticidade em



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 14/03/2026 às 17:44:31 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - 15/03/2026 às 20:52:53  
Documento Código: 059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07>



Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/03/2026 às 11:30:43  
Documento Código: 8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9 - consulta à autenticidade em <https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9>



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **17.354/2026**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 148/2026 – INFORMAÇÕES SOBRE O FLUXO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA SUS RELATIVAS ÀS CLÍNICAS DE FISIOTERAPIA.**

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=d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d>

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

**Código para verificação:**  
**d4f77254-8235-480f-bfc5-f22e79abc37d**

### Hash do Documento

**415BED0389788F742894F9626DCD4D5D7EFB1288E41F402EF94DD83D3793D5CB**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 14/03/2026 é(são) :

RAFAEL AUGUSTO CERI (Signatário) - CPF: \*\*\*53618928\*\* em 13/03/2026 11:12:12 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica

ALESSANDRA PEREIRA DE SOUZA (Signatário) - CPF: \*\*\*05755191\*\* em 13/03/2026 11:15:07 - **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.



059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07



8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9



Autenticado com senha por JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA - ASSESSORA TÉCNICA ESPECIAL - 14/03/2026 às 17:44:31 e FABIO DE MELLO - RESPONSÁVEL PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - 15/03/2026 às 20:52:53

Documento Código: 059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07 - consulta à autenticidade em

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07>

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/03/2026 às 11:30:43

Documento Código: 8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9 - consulta à autenticidade em

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9>



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **17.643/2026**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 148/2026**

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=059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07>

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

**Código para verificação:  
059332d9-5c49-4aa7-826b-e7076427ea07**

**Hash do Documento**

**249CDD07B249B04EA66071E0287D37FDF8242240C0FABEDEF209834DF2B66134**

### Anexos

MEMORANDO INTERNO- Nº 17354-2026.pdf - **7dcb2b50-a9c5-4d58-9465-3d0a7432a516**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 18/03/2026 é(são) :

JAQUELINE AMANDA DA SILVA MAIA (Signatário) - CPF: \*\*\*89026927\*\* em 14/03/2026 17:44:31 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica

FABIO DE MELLO (Signatário) - CPF: \*\*\*34638984\*\* em 15/03/2026 20:52:53 - **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.



8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **3.398/2026**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 148/2026**

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=8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9>

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

**Código para verificação:**

**8ad38879-473c-4220-ae1f-02d0529205c9**

**Hash do Documento**

**F25166A4D4251449B37A471885BB316B7333F9B4494F23A21B7C312A49C91554**

## **Anexos**

REQ 148-2026.pdf - **7266d010-1813-474f-ac19-0e60af919fa4**

RESPOSTA REQ 148-2026 - MEMORANDO INTERNO- Nº 17643-2026 - SMSA.pdf -

**09bb3fb5-594f-4391-b361-ec43cc2065d8**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 31/03/2026 é(são) :

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: \*\*\*86476734\*\* em 30/03/2026 11:30:43 - **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.

