

**PROTEÇÃO AOS USUÁRIOS DO
SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE EM FOZ DO IGUAÇU/PR:
ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA LEI N. 13.460/2017**

ALLESANDRA RIBEIRO MELO

Foz do Iguaçu
2026

**PROTEÇÃO AOS USUÁRIOS DO
SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE EM FOZ DO IGUAÇU/PR:
ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA LEI N. 13.460/2017**

ALLESANDRA RIBEIRO MELO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública e Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Julio da Silveira Moreira

Foz do Iguaçu
2026

ALLESANDRA RIBEIRO MELO

**PROTEÇÃO AOS USUÁRIOS DO
SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE EM FOZ DO IGUAÇU/PR:
ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA LEI N. 13.460/2017**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública e Políticas Públicas.

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dr. Julio da Silveira Moreira
UNILA

Prof. Dr. Luis Gustavo Gomes Flores
UNILA

Prof.^a Dr.^a Lissandra Espinosa de Mello Aguirre
UNIOESTE

Foz do Iguaçu, 8 de julho de 2026.

À minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por mais uma vez ter fornecido todas as condições necessárias à elaboração deste trabalho.

Grata ao orientador e professor dr. Julio da Silveira Moreira, por ter tornado este trabalho possível, pelos ensinamentos, correções e incentivos, sempre que necessário, estendendo minha gratidão aos docentes do Curso de Administração Pública, especialmente professora dra. Maria Alejandra Nicolás e professora dra. Maria Lúcia Navarro Lins Brzezinski.

Minha gratidão pelo apoio incondicional de meus familiares e amigos, que abdicaram de nosso tempo juntos em prol deste projeto.

À Unila, pela educação pública, gratuita, de excelência.

RESUMO

O presente estudo visa analisar a Lei Federal n. 13.460/17 e identificar a adoção de seus institutos e diretrizes para a proteção dos usuários de serviços públicos de saúde em Foz do Iguaçu/PR, a partir dos critérios: a) registros de implementação por dados publicizados - a partir das plataformas digitais de Governo; b) Atividade legislativa recente em âmbito municipal. São objetivos específicos do estudo: a) Correlacionar o direito à saúde com a prestação de serviço público, e os instrumentos para a garantia da qualidade destes serviços, como o controle social; b) Compreender a Lei Federal n. 13.460/17 como critério para a qualidade do serviço público, e ferramenta de controle da Administração Pública, bem como a atividade legislativa de controle social na saúde pública, em âmbito Federal, Estadual e Municipal, a partir de suas diretrizes e institutos; c) Analisar se a Secretaria Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu vem adotando os principais instrumentos da Lei n. 13.460/17, a saber, Carta de Serviços do Usuário, Canais de Manifestação e Ouvidorias, e Conselhos de Usuários, bem como se a atividade legislativa municipal visa atender aos preceitos gerais da Lei n. 13.460/17. Para o estudo, foi empregado o método hipotético-dedutivo, partindo da premissa de que a legislação está vigente no município de Foz do Iguaçu desde início de 2019, com o emprego das seguintes técnicas: a) pesquisa bibliográfica; b) levantamento de dados indiretos; b) coleta de dados oriundos do Portal Gov.br e Portal da Transparência Municipal de Foz do Iguaçu, do Canal e-Ouve – Ouvidoria Municipal; c) legislação municipal, visando identificar se a gestão pública municipal da área de saúde de Foz do Iguaçu vem implementando as diretrizes previstas na Lei de Proteção ao Usuário de Serviço Público. A coleta dos dados ocorreu no primeiro semestre de 2026. A pesquisa identificou resultados, demonstrando que o Foz do Iguaçu, seja através da atividade legislativa recente, seja através de suas plataformas públicas digitais, vem adotando, ainda que parcialmente, os instrumentos e preceitos legais da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, demonstrando avanços em controle social. Todavia, existem diversos desafios a serem superados para a integral adoção da Lei nestes instrumentos, como maior acessibilidade, dinamismo e publicidade na Carta de Serviços, implementação da ouvidoria de saúde no sistema e-Ouve junto às demais ouvidorias municipais especializadas, e publicidade sobre as atividades do COMUS - Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu/PR anteriores a 2025, bem como portal próprio para conhecimento e contato com os cidadãos.

Palavras-chave: Lei n. 13.460/2017; Usuário; Serviço público; Controle social; Saúde pública.

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo analizar la Ley Federal n. 13.460/17 e identificar la adopción de sus institutos y directrices para la protección de los usuarios de los servicios de salud pública en Foz do Iguaçu/PR, con base en los siguientes criterios: a) registros de implementación a través de datos disponibles públicamente - de plataformas digitales gubernamentales; b) actividad legislativa reciente a nivel municipal. Los objetivos específicos del estudio son: a) Correlacionar el derecho a la salud con la prestación de servicios públicos y los instrumentos para garantizar la calidad de estos servicios, como el control social; b) Entender la Ley Federal n. 13.460/17 como un criterio para la calidad del servicio público y una herramienta para controlar la Administración Pública, así como la actividad legislativa de control social en salud pública, a nivel federal, estatal y municipal, con base en sus directrices e instituciones; c) Analizar si el Departamento Municipal de Salud de Foz do Iguaçu ha adoptado los principales instrumentos de la Ley n. 13.460/17, a saber, la Carta de Servicio al Usuario, los Canales de Quejas y las Oficinas del Defensor del Pueblo y los Consejos de Usuarios, así como si la actividad legislativa municipal tiene como objetivo cumplir con los preceptos generales de la Ley n. 13.460/17. Para el estudio, se empleó el método hipotético-deductivo, partiendo de la premisa de que la legislación ha estado vigente en el municipio de Foz do Iguaçu desde principios de 2019, utilizando las siguientes técnicas: a) investigación bibliográfica; b) recopilación indirecta de datos; c) recopilación de datos del Portal Gov.br y del Portal de Transparencia Municipal de Foz do Iguaçu, del Canal e-Ouve –Oficina de Atención al Ciudadano Municipal; c) Legislación municipal, con el objetivo de identificar si la gestión de salud pública municipal de Foz do Iguaçu ha estado implementando las directrices previstas en la Ley para la Protección de los Usuarios de Servicios Públicos. La recopilación de datos se llevó a cabo en el primer semestre de 2026. La investigación identificó resultados que demuestran que Foz do Iguaçu, ya sea a través de la actividad legislativa reciente o a través de sus plataformas públicas digitales, ha estado adoptando, aunque parcialmente, los instrumentos legales y preceptos de la Ley para la Defensa de los Usuarios de Servicios Públicos, demostrando un progreso en el control social. Sin embargo, existen varios desafíos que superar para la adopción completa de la Ley en estos instrumentos, tales como una mayor accesibilidad, dinamismo y publicidad en la Carta de Servicios, la implementación del defensor del pueblo de la salud en el sistema e-Ouve junto con otras oficinas especializadas del defensor del pueblo municipal, y la publicidad sobre las actividades de COMUS - el Consejo Municipal de Salud de Foz do Iguaçu/PR antes de 2025, así como su propio portal para el conocimiento y el contacto con los ciudadanos.

Palabras clave: Ley n. 13.460/2017; Usuario; Servicio público; Control social; Salud pública.

ABSTRACT

This study aims to analyze Federal Law n. 13.460/2017 and identify the adoption of its mechanisms and guidelines for the protection of public health service users in Foz do Iguaçu, Paraná, based on the following criteria: a) implementation records via publicly available data—specifically from government digital platforms; and b) recent municipal legislative activity. The study's specific objectives are: a) Correlate the right to health with the provision of public services and the mechanisms for ensuring service quality, such as social oversight; b) Understand Federal Law No. 13.460/17 as a benchmark for public service quality and a tool for overseeing Public Administration, as well as the legislative activity regarding social oversight in public health—at federal, state, and municipal levels—based on the law's guidelines and mechanisms; c) Analyze whether the Foz do Iguaçu Municipal Health Department is adopting the key mechanisms of Law n. 13.460/17—namely, the User Service Charter, channels for user feedback and ombudsman offices, and user councils—and whether municipal legislative activity aims to comply with the general precepts of Law n. 13.460/17. The study employed the hypothetical-deductive method, based on the premise that the legislation has been in effect in the municipality of Foz do Iguaçu since early 2019, utilizing the following techniques: a) bibliographic research; b) survey of indirect data; and c) data collection from the Gov.br portal, the Foz do Iguaçu Municipal Transparency Portal, and the e-Ouve channel (Municipal Ombudsman Office); c) municipal legislation, aiming to determine whether the municipal public health administration of Foz do Iguaçu is implementing the guidelines set forth in the Law on the Protection of Public Service Users. Data collection took place in the first half of 2026. The research findings demonstrate that Foz do Iguaçu—whether through recent legislative activity or its digital public platforms—is adopting, albeit partially, the legal instruments and precepts of the Law on the Defense of Public Service Users, thereby showing progress in social oversight. However, several challenges remain to be overcome for the full adoption of the Law within these mechanisms, such as improving the accessibility, dynamism, and public visibility of the Service Charter; integrating the health ombudsman office into the *e-Ouve* system alongside other specialized municipal ombudsman offices; and ensuring public access to information regarding the activities of COMUS (Foz do Iguaçu Municipal Health Council) prior to 2025, as well as establishing a dedicated portal for citizen information and contact.

Key words: Law n. 13.460/2017; User; Public service; Social control; Public health.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Sítio de encaminhamento para a Carta de Serviços PMFI	36
FIGURA 2 – Lista de espera das filas de consultas, exames e cirurgias – PMFI 15/09/2025.....	39
FIGURA 3 – Recorte do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu	40
FIGURA 4 – Recorte do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu.....	42
FIGURA 5 – Recorte da Página eOuve.....	47
FIGURA 6 – Página COMUS.....	53
FIGURA 7 – Recortes do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu.....	54
FIGURA 8 – Recortes do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu.....	55

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Normas relativas à Informação em Saúde.....	30
TABELA 2 – Decreto Municipal n. 29.825/2021.....	45
TABELA 3 – RAG 2025, ouvidoria e qualidade em saúde.....	48
TABELA 4 – RAG 2025, meios de atendimento recepção demandas Ouvidoria/SMSA...49	
TABELA 5 – Atendimentos aos preceitos gerais da Lei n. 13.460/2017 pela legislação municipal.....	59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

COMFE	Conferência Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu
COMUS	Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDESF	Instituto de Desenvolvimento Econômico e Social de Fronteiras
LAI	Lei de Acesso à Informação
SUS	Sistema Único de Saúde
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
PMFI	Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu
RAG	Relatório Anual de Gestão

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 A PROTEÇÃO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS APÓS A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.....	18
3 CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE E A LEI DE PROTEÇÃO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	25
4 LEI DE PROTEÇÃO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - LEI FEDERAL N. 13.460/2017 E OS SERVIÇOS MUNICIPAIS DE SAÚDE DE FOZ DO IGUAÇU/PR.....	35
4.1 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	35
4.2 CANAIS DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS E OUVIDORIAS.....	43
4.3 CONSELHOS DE USUÁRIOS.....	49
4.4 ATENDIMENTO AOS PRECEITOS GERAIS DA LEI N. 13.460/2017.....	59
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	63
REFERÊNCIAS.....	66
ANEXOS.....	73
ANEXO A – CARTA DE SERVIÇOS DO USUÁRIO.....	74

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo visa analisar a Lei Federal n. 13.460/17 – Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público, bem como identificar a adoção de seus institutos e diretrizes para a proteção dos usuários de serviços públicos de saúde em Foz do Iguaçu/PR.

Este tema está relacionado à prestação dos serviços públicos de forma efetiva e com qualidade, permitindo ao usuário/cidadão a fruição dos direitos e garantias fundamentais e, em última análise, o exercício da cidadania.

O município de Foz do Iguaçu, considerada o 7º mais populoso do Estado do Paraná, por ser o maior de sua microrregião, concentra a prestação de serviços públicos para sua população, estimada em 285.415 habitantes (IBGE, 2026), inclusive com relevância internacional, por alcançar usuários dos serviços de saúde oriundos de países vizinhos, e imigrantes de diversas nacionalidades, bem como turistas das diversas regiões.

Ademais, o município possui relevância nacional e internacional, por se tratar de cidade-gêmea, localizado na tríplice fronteira entre Brasil, Paraguai e Argentina, possuindo peculiaridades nas estatísticas sobre saúde, educação, emprego e renda em relação a municípios brasileiros em geral (IDESF, 2019), tornando ainda mais relevante o estudo da adoção das diretrizes e instrumentos da Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público no município em questão.

Por sua vez, o direito à saúde possui relevância por sua essencialidade assegurada constitucionalmente (BRASIL, 1988), alocando orçamento representativo da Administração, bem como representando um dos maiores desafios à promoção da dignidade da pessoa humana.

Com o advento da Lei de Acesso à Informação – Lei n. 12.527/2011 – e da Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021 – Base Nacional de Serviços Públicos, concretiza-se o uso do governo eletrônico como ferramenta de controle social. Tais normas, em conjunto com a Lei de Proteção ao Usuário de Serviço Público são parte do microssistema legislativo em prol do controle social.

Ademais, os dados informatizados asseguram maior transparência na gestão, e efetivo controle pelos cidadãos.

Deste modo, a investigação proposta versa em específico sobre o direito à saúde e sua garantia aos cidadãos através da aplicação dos preceitos da Lei Federal n. 13.460/17 no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu, a partir das

plataformas digitais de Governo, bem como através da atividade legislativa recente.

O objeto do estudo é a análise da Lei Federal n. 13.460/2017 e a adoção de seus institutos e diretrizes nos serviços públicos de saúde de Foz do Iguaçu/PR, a partir dos critérios: a) registros de implementação por dados publicizados; b) atividade legislativa.

São objetivos específicos do estudo a) Correlacionar o direito à saúde com a prestação de serviço público, e os instrumentos para a garantia da qualidade destes serviços, como o controle social; b) Compreender a Lei Federal n. 13.460/17 como critério para a qualidade do serviço público, e ferramenta de controle da Administração Pública, bem como a atividade legislativa de controle social na saúde pública, em âmbito Federal, Estadual e Municipal, a partir de suas diretrizes e institutos; c) Analisar se a Secretaria Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu vem adotando os principais instrumentos da Lei n. 13.460/17, a saber, Carta de Serviços do Usuário, Canais de Manifestação e Ouvidorias, e Conselhos de Usuários, bem como se a atividade legislativa municipal visa atender aos preceitos gerais da Lei n. 13.460/17.

No que concerne à metodologia empregada, foi empregado o método hipotético-dedutivo, partindo da premissa de que a legislação está vigente no município de Foz do Iguaçu desde início de 2019, com o emprego das seguintes técnicas: a) pesquisa bibliográfica; b) levantamento de dados indiretos; b) coleta de dados oriundos do Portal Gov.br e Portal da Transparência Municipal de Foz do Iguaçu, do Canal e-Ouve – Ouvidoria Municipal; c) legislação municipal, visando identificar se a gestão pública municipal da área de saúde de Foz do Iguaçu vem implementando as diretrizes previstas na Lei de Proteção ao Usuário de Serviço Público.

A coleta dos dados ocorreu no primeiro semestre de 2026.

A pesquisa bibliográfica envolveu a busca em base de dados científicas (Google Scholar e Scielo), repositórios de revistas em gestão pública (RAP – Revista de Administração Pública, CONPEDI), e repositórios de Universidades Públicas locais, a saber, UNILA, UNIOESTE), selecionando pesquisas identificadas a partir dos verbetes “Lei 13.460”, “13.460 serviço público”, “13.460 saúde”, “13.460 saúde pública”, “saúde pública”, “usuário serviço público”.

Entre os resultados obtidos, foram selecionados os materiais com maior aderência ao tema de pesquisa, possibilitando a coleta de dados junto às plataformas digitais do Município de Foz do Iguaçu/PR, e consulta à legislação municipal.

A pesquisa identificou resultados, demonstrando que o Foz do Iguaçu, seja através da atividade legislativa recente, seja através de suas plataformas públicas digitais,

vem adotando, ainda que parcialmente, os instrumentos e preceitos legais da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público. Todavia, existem diversos desafios a serem superados para a integral adoção da Lei nestes instrumentos.

2 A PROTEÇÃO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS APÓS A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

A origem da expressão serviço público remonta à França, sendo seu uso originário atribuído à Rousseau, cujo conceito político se desdobra ao plano jurídico em dois sentidos, quais sejam, uma atividade estadual, e não uma atividade privada, e uma atuação a serviço do público em prol da necessidade sentida coletivamente pela sociedade (Grotti, 2017).

Para Celso Antônio Bandeira de Mello, serviço público:

[...] é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais -, instituindo em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo (2015, P. 695).

Hely Lopes Meireles e José Emanuel Burle Filho conceituam serviço público como todo aquele prestado pela Administração ou por ela delegados, sob as normas e controles do Estado, para a satisfação das necessidades da coletividade, sejam essenciais ou secundárias, ou simples conveniências do Estado (Meireles, Burle Filho, 2016, p. 418).

Marçal Justen Filho conceitua serviço público como “[...] atividade pública administrativa de satisfação concreta de necessidades individuais ou transindividuais, materiais ou imateriais, vinculadas diretamente a um direito fundamental, destinada a pessoas indeterminadas e executada sob regime de direito público [...]” (2005, p. 478). Ao elencar os princípios da igualdade, universalidade, neutralidade, isonomia, mutabilidade ou adaptabilidade, o autor apresenta os novos postulados do serviço público, atrelados à integração da pessoa do usuário no instituto, com destaque para a adequação do serviço, transparência e participação do usuário (*Id.*, p. 489-492).

Maria Sylvia Zanella Di Pietro elenca como alguns dos princípios inerentes ao conceito de serviço público, a saber, obrigatoriedade, continuidade, universalidade, bem como igualdade de tratamento dos usuários, uniformidade e modicidade das tarifas, e mutabilidade do regime jurídico para adaptação ao interesse público (2019, p. 98).

Deste modo, a teoria do serviço público vem abrangendo cada vez mais a figura do usuário/destinatário, e seus direitos.

No Campo de Públicas, a ideia de serviço público está diretamente atrelada

à noção de política pública. O modelo gerencial tradicional, burocrático weberiano, disseminado nas administrações públicas durante o Século XX, possui como características principais a formalidade, impessoalidade e profissionalismo (Secchi, 2009, p. 350-351).

Sobre a crítica ao modelo burocrático que surgiu após a Segunda Grande Guerra, explica Leonardo Secchi:

Robert Merton (1949) elaborou a crítica mais incisiva e direta ao modelo burocrático, analisando os seus efeitos negativos sobre as organizações e outras esferas da vida. Esses efeitos negativos foram chamados de disfunções burocráticas: o impacto da prescrição estrita de tarefas (*red tape*) sobre a motivação dos empregados, resistência às mudanças, e o desvirtuamento de objetivos provocado pela obediência acrítica às normas. Outro aspecto levantado por Merton (1949) é o abuso da senioridade como critério para promoção funcional que, segundo o pesquisador, pode frear a competição entre funcionários e fomentar um senso de integridade e corporativismo entre os funcionários, causando um destacamento dos interesses dos destinatários/clientes dos serviços da organização. Ademais, a impessoalidade levada ao pé da letra pode levar a organização a não dar atenção a peculiaridades das necessidades individuais. Merton (1949) ainda enumera a arrogância funcional em relação ao público destinatário, em especial no serviço público, pois, em muitos casos, o funcionalismo público goza de situação de monopólio na prestação de serviços. Tais disfunções podem ser ainda mais prejudiciais em organizações que dependem da criatividade e da inovação (*Ib.*, p. 353)

Como alternativa ao modelo burocrático, o gerencialismo sobressaiu, com dois modelos organizacionais, quais sejam, administração pública gerencial, e governo empreendedor, ambos atrelados aos valores da produtividade, orientação ao serviço, descentralização, eficiência, mecanismos de mercado, e *accountability*¹:

A administração pública gerencial ou nova gestão pública (*new public management*) é um modelo normativo pós-burocrático para a estruturação e a gestão da administração pública baseado em valores de eficiência, eficácia e competitividade (*Ib.*, p. 354).

No modelo burocrático, o cidadão é chamado de usuário dos serviços públicos, ao passo que no nova administração pública, cidadãos recebem tratamento como clientes fossem, cujas necessidades devem ser satisfeitas através do serviço público (*Id.*, p. 363-364).

Acerca dos desafios de países como o Brasil, cuja atual Constituição segue o modelo burocrático, pautada pelo dirigismo, programando regulamentações para consecução de seus objetivos fundamentais:

“O principal desafio do modelo pós-burocrático, no entanto, é definir que tipo de Estado deve ser construído para o século XXI. Tal pergunta é ainda mais decisiva se o foco for centrado nos países que não integram o “clube dos desenvolvidos”.

¹ Leonardo Secchi conceitua *accountability* como “[...] prestação de contas por parte de quem foi incumbido de uma tarefa àquele que solicitou a tarefa (relação entre o agente e o principal). A *Accountability* pode ser considerada o somatório dos conceitos de responsabilização, transparência e controle.” (*Ib.*, pp. 353-354).

Nessa parte do mundo, não ocorreu a adoção integral de um modelo burocrático weberiano, mesmo quando o Estado vivenciou uma expansão gigantesca de suas funções, como nos casos da Índia e do Brasil (ver Evans, 1993)². De modo que nessas nações hoje precisam reformular suas burocracias públicas para lidar com os novos desafios econômicos mundiais e também para resolver seus graves problemas sociais, que não foram equacionados quando da anterior expansão das atividades estatais. Mas para isso terão que ingressar num novo estágio administrativo, sem terem de fato construído um Estado completamente moderno. É aqui que a urgência e os dilemas para reconstruir a burocracia aparecem com mais força (Abrucio, 1998, p. 195-196).

Deste modo, o Brasil enfrenta necessidade de reformas em seu aparato institucional, para assegurar a efetiva prestação de serviços públicos, sendo que tais reformas podem gerar avanços e retrocessos no resultado das políticas públicas.

Meirelles classifica os serviços públicos, em relação aos destinatários dos serviços, em *uti universi* ou gerais, prestados sem ter usuários determinados, em prol da coletividade (política, iluminação pública, etc.), ou em *uti singuli* ou individuais, prestados com usuários determinados, e de utilização mensurável em favor de cada qual (telefonía, água, transporte coletivo, etc.). Já quanto à adequação, classifica os serviços públicos em próprios e impróprios do Estado, sendo os primeiros prestados diretamente pela Administração à comunidade, em razão de sua essencialidade e necessidade à sobrevivência do grupo social e do Estado, como defesa nacional, polícia, preservação da saúde pública, e os segundos prestados pela Administração por sua conveniência, seja diretamente, seja por terceiros, como transporte coletivo, energia elétrica, entre outros (Meireles, Burle Filho, 2016, p. 418-423).

Acerca da classificação dos serviços públicos, explica Odete Medauar:

Sob vários critérios os serviços públicos podem ser agrupados. Quanto ao responsável, no Estado brasileiro existem os serviços públicos federais, estaduais e municipais; havendo serviços públicos comuns, de competência das regiões metropolitanas, emergem os serviços públicos metropolitanos. A competência para a prestação de serviços públicos decorre da repartição de competências prevista na Constituição Federal. Além dos serviços públicos de competência exclusiva, há serviços concorrentes (por exemplo, assistência médica) e serviços passíveis de delegação. (Medauar, 2018. p. 318).

Di Pietro ensina que o conceito tradicional de serviço público envolve três elementos, a saber, o subjetivo – atividade que cabe ao Estado, o subjetivo – atividade voltada às necessidades coletivas, e o formal – atividade proporcionada em regime de direito público ressaltando que decorre da Constituição atividades que compreendem deveres não exclusivos do Estado, igualmente abertos à iniciativa privada, destacando,

² Obra sugerida para leitura originalmente pelo Autor: Evans, Peter. O Estado como problema e solução. Revista Lua Nova (29), 1993.

entre outros direitos sociais, o direito à saúde (*Op. cit.*, p. 98-99).

O direito à saúde, inserido na Constituição Federal no Título VIII (Da Ordem Social), sendo o primeiro dos três fundamentos da Seguridade Social, seguido da Previdência Social e Assistência Social. O direito à saúde representa garantia atrelada à dignidade da pessoa humana, cuja efetivação assegura o atendimento dos princípios fundamentais da República Federativa do Brasil da cidadania e dignidade da pessoa humana (art. 1º), bem como aos objetivos fundamentais de construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a erradicação da pobreza, marginalização e redução das desigualdades sociais e fundamentais, além da promoção do bem geral (art. 3º). A saúde como direito social está elencada no art. 6º da Constituição Federal. Outrossim, dispõe o art. 196:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação (Brasil, 1988).

Deste modo, o direito à saúde é essencial, assim como os serviços voltados à sua promoção, via de consequência.

Outrossim, o art. 198 da Constituição prevê que os serviços públicos de saúde constituem sistema único, descentralizado, com atendimento integral, e participação da comunidade (Brasil, 1988).

A Constituição Federal de 1988 dispõe, em seu art. 37, acerca dos serviços públicos, trazendo, além de princípios gerais da Administração aplicáveis aos serviços públicos, direitos dos usuários, entre outras disposições:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

[...]

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

[...]

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade,

causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa (Brasil, 1988).

Acerca da relação entre os vocábulos “consumidor” e “usuário”, demonstra

Di Pietro:

É importante ressaltar que a Constituição não utiliza o vocábulo *consumidor* para referir-se aos destinatários dos serviços públicos. Prefere falar em *usuário* do serviço público, não repetindo a expressão utilizada no art. 5º, XXXII, segundo o qual “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, dando margem a toda uma discussão sobre a inclusão ou não do usuário do serviço público na categoria de consumidor. (Di Pietro, *Op. Cit.*, p. 100).

O Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, inseriu a racionalização e melhoria dos serviços públicos como um dos princípios da Política Nacional das Relações do Consumo, que por sua vez objetiva atender as necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, proteção dos interesses econômicos, melhoria de qualidade de vida, transparência e harmonia das relações de consumo (Brasil, 1990).

Ademais, a adequada e eficaz prestação de serviços públicos está elencada como direito básico do consumidor no inciso X do art. 6º do CDC, estendendo aos serviços públicos os instrumentos da legislação consumerista.

Originalmente, o § 3º do art. 37 da Constituição Federal dispunha: “[...] § 3º As reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas em lei.” (Brasil, 1988).

Já o art. 175 da Constituição Federal elenca algumas das diretrizes regulamentadas pela atual Lei n. 13.460/2017:

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado. (Brasil, 1988).

Após, por meio da Emenda Constitucional n. 19, de 4 de junho de 1998, o § 3º do art. 37 passou a ter a seguinte redação:

[...] § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral,

asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
 II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
 III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.
 [...] (Brasil, 1988).

Com a emenda supracitada, foram lançadas as bases para a futura regulamentação dos direitos do usuário do serviço público.

Sobre a Emenda Constitucional n. 19/1998, Di Pietro indica:

Além disso, a Constituição, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), fixou o prazo de 120 dias para que fosse elaborado o Código de Defesa do Consumidor (art. 48); somente com a Emenda Constitucional 19/1998 (portanto, dez anos depois) é que foi fixado igual prazo para que o Congresso Nacional elaborasse a lei de defesa do usuário de serviço público (art. 27). Embora este último dispositivo atribua a competência ao Congresso Nacional, não há dúvida de que estados, Distrito Federal e municípios podem ter suas próprias leis de defesa dos usuários de serviços públicos, já que, em se tratando de serviços públicos dos diferentes entes federativos, cada qual tem competência própria para legislar sobre a matéria, inclusive sobre os direitos dos usuários. (Di Pietro, *Op. Cit.*, p. 100).

A omissão legislativa foi denunciada pela Ordem dos Advogados do Brasil:

Em 2013 a Ordem dos Advogados do Brasil ingressou com uma Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão solicitando que fosse determinada pelo Supremo Tribunal Federal a edição da lei e, enquanto não cumprida a determinação, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Recebida como a ADO 24, a ação teve deferida a medida liminar pleiteada pelo Ministro Dias Toffoli em julho do mesmo ano. A decisão asseverou que o Congresso deveria cumprir a determinação constitucional no prazo de 120 dias. Desde então, a decisão judicial vinha sendo ignorada pelo Poder Legislativo, ainda que o assunto tenha se mantido em trâmite permanente desde 1999. Cabe salientar que a liminar/cautelar não autorizou a incidência provisória do CDC, embora já exista farta jurisprudência que o utiliza para serviços públicos (notadamente os remunerados mediante tarifa) e não sejam poucos os doutrinadores que defendem sua aplicação no setor público (no que for cabível). (Gabardo, 2017).

Com efeito, embora fixado o prazo de 120 dias, apenas quase duas décadas depois, foi editado a Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público (Brasil, 2017a), a partir do Projeto de Lei n. 6.953/2002, de autoria do Senador Federal Lucio Alcantara – PSDB/CE, prevê se tratar de lei que “[...] Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário[s] dos serviços públicos da administração pública [...]” (Brasil, 2002). Referida Lei é, portanto, o marco legal da proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, e prevê sobre os direitos e deveres dos usuários de serviços públicos, suas manifestações, meios de defesa, e instrumentos para a proteção dos usuários.

Deste modo, a Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público inova nas diretrizes de tratamento ao usuário, qualidade de serviço público e controle social.

No próximo Capítulo, será abordado o papel da Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público e outras normas na Administração Pública, no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

3 CONTROLE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE E A LEI DE PROTEÇÃO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Anteriormente à Lei Federal n. 13.460/2017, outras normas protegem os usuários de serviços públicos, em especial sobre serviços comerciais e industriais do Estado, como a Lei de Concessões e Permissões – Lei Federal n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Di Pietro, 2019, p. 98-99).

Com efeito, diversos dispositivos prevendo a participação dos usuários, seus direitos, garantias e deveres podem ser observados na Lei de Concessões e Permissões:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

[...]

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha, observadas as normas do poder concedente;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente. (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

[...]

Art. 29. Incumbe ao poder concedente:³

I - regulamentar o serviço concedido e fiscalizar permanentemente a sua prestação;

[...]

VII - zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas;

[...]

X - estimular o aumento da qualidade, produtividade, preservação do meio-ambiente e conservação;

[...]

³ Art. 2º Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se: I - poder concedente: a União, o Estado, o Distrito Federal ou o Município, em cuja competência se encontre o serviço público, precedido ou não da execução de obra pública, objeto de concessão ou permissão; [...] (Brasil, 1995).

XII - estimular a formação de associações de usuários para defesa de interesses relativos ao serviço (Brasil, 1995).

Outros diplomas legislativos já revogados podem ser apresentados como precursores na qualidade do serviço público, como o Decreto n. 3.507/2000, revogado pelo Decreto n. 6.932/2009, revogado pelo Decreto n. 9.094, de 2017, que regulamenta a Lei Federal n. 13.460/2017 (Brasil, 2000, 2009, 2017a).

A Lei n. 8.142, de 28 de dezembro de 1990 inovou acerca do controle social na saúde pública, ao regular a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (Brasil, 1990b).

Conforme exposto no Capítulo anterior, a Lei n. 13.460/2017 regulamenta a participação, proteção e defesa do usuário do serviço público. Referida norma se aplica aos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (art. 1º).

A norma está dividida nos seguintes capítulos: I. Disposições Preliminares (arts. 1º a 4º); II. Dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários (arts. 5º a 8º); III. Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos (arts. 9º a 12); VI. Das Ouvidorias (arts. 13 a 17); V. Dos Conselhos de Usuários (arts. 18 a 22); VI. Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos (arts. 23 a 24); e VII. Disposições Finais e Transitórias.

O Capítulo I da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público aborda, entre outros aspectos, sobre o alcance da Lei, aplicabilidade de outras normas, tais como o Código de Defesa do Consumidor.

Di Pietro conclui que resta assegurada a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a partir da interpretação dos arts. 2º, 3º, 6º e 22 da Lei n. 13.460/2017:

a) em primeiro lugar, foi intenção do legislador determinar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos órgãos públicos, embora a expressão “órgãos públicos”, contida no art. 22, seja inadequada, porque abrange apenas entes sem personalidade jurídica e é evidente que não foi esse o sentido em que a expressão foi utilizada; na realidade, a norma abrange tanto os órgãos como as pessoas jurídicas, públicas ou privadas, que prestem serviços públicos, conclusão que se confirma pela referência a “empresas, concessionárias, permissionárias ou qualquer outra forma de empreendimento”;

b) em segundo lugar, as normas somente se aplicam se os serviços públicos forem prestados mediante remuneração, o que inclui apenas os serviços comerciais e industriais do Estado e exclui os serviços administrativos e sociais prestados sem qualquer tipo de contraprestação pelo usuário; em consequência, serviços como saúde e educação, quando prestados como serviços públicos pelo Estado ou pelas entidades da Administração indireta, são excluídos da abrangência da lei, porque gratuitos; já os serviços de saúde e educação, quando prestados por particulares, com base no princípio da liberdade de iniciativa, são alcançados pela lei, desde que prestados mediante remuneração; mas, no caso, a atividade não tem a natureza de serviço público, já que falta um de seus elementos característicos, a saber, a titularidade do Estado (Di Pietro, *Op. Cit.*, p. 103).

Inclusive, a própria Lei n. 13.460/2017 dispõe sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e de outras normas:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

[...]

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular. (Brasil, 2017a).

Outrossim, no Capítulo I restam elencados os princípios relativos à prestação de serviços públicos, a saber, **regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia**, bem como os conceitos trazidos pela Lei restam a seguir compilados:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Embora a expressão 'controle social' não esteja elencada no supracitado art. 2º da Lei n. 13.460/2017, resta evidenciada sua aplicação. Neste sentido:

Embora o conceito de controle social não seja explicitamente mencionado na lei, sua aplicação é clara na distribuição de responsabilidades no processo administrativo. Este é concebido no direito brasileiro como um instrumento que permite aos cidadãos participar do processo de tomada de decisões públicas, embora sem poder decisório direto sobre elas. A decisão final permanece como atribuição exclusiva do administrador público, sem compartilhamento desse poder com o cidadão reclamante (BRASIL, 2017a).

No entanto, é importante notar que essa concepção de processo administrativo não é inflexível, e o legislador poderia ter atribuído aos usuários algum poder decisório sobre suas manifestações na esfera administrativa. Mesmo sem essa atribuição, o direito de reclamação continua sendo um meio relevante de controle social dos serviços públicos, pois estimula a interação dos cidadãos com a autoridade administrativa para a resolução de questões específicas. (Alves et al., p. 1864).

Segundo Ayres Britto, controle social pode ser definido como a fiscalização exercida por particulares ou instituições da sociedade civil, sendo forma de exercício dos direitos de liberdade, ou de cidadania, sendo considerado direito público subjetivo, ensejando um dever diretamente cobrável do Estado (1992, p. 115). Para o autor:

O controle social pode se manifestar, por exemplo, como uma denúncia, representação, ou reclamação, objetivando impor ao Estado à vontade do particular, tendo em vista que o direito subjetivo ao controle vale mais que o poder político estatal. (*Ib.*, p. 117).

Isabella Monaco relaciona o controle popular à transparência:

O controle popular ou social, como o próprio nome sugere, é de titularidade da população, sendo decorrência do Estado Democrático de Direito. Em âmbito financeiro, seu exercício está estreitamente relacionado à transparência. Como exemplo do exercício desse controle, pode-se mencionar o orçamento participativo, por meio do qual a população contribui diretamente para a elaboração do orçamento (2022, p. 60).

Deste modo, as bases conceituais e principiológicas da Lei n. 13.460/2017, aliadas à Lei de Acesso à Informação – Lei n. 12.527/2011 – e à Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021 – Base Nacional de Serviços Públicos⁴, possibilitam aos cidadãos a proteção, defesa, e o exercício do controle social inclusive nas plataformas de Governo Digital.

A Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, prevê, em seus arts. 6º e 7º, que cabe aos órgãos públicos assegurar a proteção e gestão transparente da informação, divulgando-a e tornando-a acessível, bem como assegura aos cidadãos o direito a ser orientado sobre as formas de acesso à informação e à própria informação, autêntica e atualizada, inclusive sobre os programas, projetos e ações públicas, sobre os resultados do exercício de controle interno e externo, como inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas (Brasil, 2011).

Já a Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público prevê direitos básicos dos usuários de serviços públicos, além da obrigação de disponibilidade: 1) da Carta de Serviços ao Usuário, documento que deve informar os cidadãos sobre os serviços prestados por cada órgão ou entidade, e informações para acesso a esses serviços; 2) da Ouvidoria e detalhes de seu funcionamento; 3) de Conselhos de usuários; 4) de critérios para avaliação continuada dos serviços públicos.

⁴ A Base Nacional de Serviços Públicos Consiste, conforme art. 4º da Lei n. 14.129/2021, a “base de dados que contém as informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos de todos os prestadores desses serviços” (Brasil, 2021).

Editada posteriormente à Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público, a Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021 – Base Nacional de Serviços Públicos seu art. 54 alterou a Lei n. 13.460/2017, vinculando as Cartas de Serviços ao Usuário com a Base Nacional de Serviço, de modo devem ser disponibilizadas na plataforma única “Portal Gov.br” de cada ente federado (Brasil, 2021).

A Base Nacional de Serviços Públicos prevê em seu art. 3º os princípios do Governo Digital e da eficiência pública, com destaque para: a desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação do Poder Público com a sociedade, por meio dos serviços digitais; a previsão de plataforma única para acesso às informações e aos serviços públicos, o acesso a serviços públicos por meio digital; a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade destes serviços; o incentivo à participação e controle social na fiscalização da Administração Pública; o dever de linguagem clara e compreensível aos cidadãos; dever de simplificação dos procedimentos relativos aos serviços públicos, visando universalização do acesso e autosserviço; interoperabilidade de sistemas e promoção de dados abertos; proteção de dados pessoais; atendimento a compromissos e padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário; acessibilidade e ações educativas para viabilizar a inclusão digital dos cidadãos, promoção do desenvolvimento tecnológico no setor público, bem como:

[...] XXIII - a **implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados**, preferencialmente anonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade, resguardado o disposto nos arts. 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), com vistas, especialmente, à formulação de políticas públicas, de pesquisas científicas, de geração de negócios e de **controle social**; [Destaques nossos] (Brasil, 2021).

A consolidação da LAI, da Base Nacional de Serviços Públicos e da Lei de Proteção do Usuário de Serviços Públicos como parte microssistema legislativo em prol do controle social resta demonstrada pelo art. 27 da Base Nacional de Serviços Públicos:

Art. 27. São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos, além daqueles constantes das Leis nºs 13.460, de 26 de junho de 2017, e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):

- I - gratuidade no acesso às Plataformas de Governo Digital;
- II - atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário;
- III - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;
- IV - recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas; e
- V - indicação de canal preferencial de comunicação com o prestador público para o recebimento de notificações, de mensagens, de avisos e de outras comunicações relativas à prestação de serviços públicos e a assuntos de interesse público. (Brasil, 2017a)

Ainda que pendente definição na Lei 13.460/2017, o controle social está constitucionalmente previsto pelo parágrafo único do art. 1º: “[...] *Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.*”, ao passo que o art. 198, II, especifica o direito à participação popular como diretriz organizacional dos serviços públicos de saúde (Brasil, 1988).

Rafael Antonio Baldo destaca transformação Estatal viabilizando a melhoria das políticas públicas em setores essenciais como saúde pública:

A mudança na estrutura organizacional do Estado resultou na criação de novas técnicas de gestão pública, que vem sendo utilizadas na formulação, na implementação e no monitoramento das atividades administrativas e das diversas políticas públicas que estão relacionadas a setores essenciais como saúde, mobilidade urbana e resíduos sólidos.[...] (2022, p. 45).

Neste sentido, apresenta-se compilado de normas federais voltadas à Informação em Saúde (1990 a 2021):

Tabela 1 – Normas relativas à Informação em Saúde

ANO	ATO NORMATIVO	DESCRIÇÃO EVIDENCIANDO AS QUESTÕES DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE
1990	Lei 8.080/1990	Lei Orgânica da Saúde. Art. 47 estabelece que o Ministério da Saúde, em articulação com os níveis estaduais e municipais do SUS, organizará, no prazo de dois anos, um sistema nacional de informações em saúde Sistema Nacional de Informações em Saúde (SNIS)
1991	Decreto 100/1991	Cria o Departamento de Informática do SUS (DATASUS) como parte da Fundação Nacional de Saúde (FNS), a partir da incorporação de bens da Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social (Dataprev).
1996	Portaria GM/MS 2.390/1996	Institui a Rede Integrada de Informações para a Saúde (RIPSA).
1998	Resolução CNS 227/1998	Cria a Comissão Intersectorial de Comunicação e Informação em Saúde (CICIS).
1999	Lei 9.782 de 1999	Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária e cria a Anvisa.
2000	Lei 9.961 de 2000	Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

2002	Portaria GM/MS 1.919/2002	Cria a Rede Interagencial de Informações para a Saúde (RIPSA).
2004	Relatório da 12ª Conferência Nacional de Saúde	Publicação da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde após discussão e recomendações da 12ª Conferência Nacional de Saúde.
2005	Resolução CNS 349/2005	Reforma a Comissão Intersectorial de Comunicação e Informação em Saúde (CICIS).
	Instr. Normativa ANS 114/2005	Cria o Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS).
2006	Portaria GM/MS 495/2006	Determina a reestruturação da Rede Interagencial de Informações para a Saúde (RIPSA).
2009	Portaria GM/MS 2.466/2009	Cria o Comitê de Informação de Informática em Saúde (CIINFO/MS).
2011	Decreto 7.579/2011	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) com a finalidade de definição da política de gestão de recursos de tecnologia da informação do poder executivo federal.
	Portaria GM/MS 2.072/2011	Reformula o Comitê de Informação de Informática em Saúde (CIINFO/MS).
2015	Portaria GM/MS 589/2015	Institui a Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS).
2016	Resolução CIT 05/2016	Institui o Comitê Gestor da Estratégia e-Saúde.
2017	Resolução CIT 19/2017	Aprova a Estratégia de e-Saúde para o Brasil.
	Portaria de Consolidação 1/2017	Consolidação das normas sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, a organização e o funcionamento do Sistema Único de Saúde.
2019	Decreto 9.795/2020	Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Saúde, criando o Departamento de Saúde Digital.
	Resolução CIT 46/2019	Institui o Comitê Gestor da Estratégia de Saúde Digital e define a sua composição, as suas competências e as suas unidades operacionais na estrutura do Ministério da Saúde, em

		substituição ao Comitê Gestor da Estratégia de e-Saúde no Brasil.
2020	Decreto 10.230/2020	Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), do Poder Executivo Federal.
	Decreto 10.332/2020	Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022.
	Portaria GM/MS 1.434/2020	Institui o Programa Conecte SUS e altera a Portaria de Consolidação GM/MS 1/2017, para instituir a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS).
	Portaria GM/MS 3.632/2020	Institui a Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028 (ESD28).
2021	Portaria GM/MS 1.046/2021	Estabelece as regras para integração dos resultados de exames realizados para a detecção da COVID-19 por laboratórios da rede pública, rede privada, universitários e quaisquer outros, em todo território nacional na Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS).
	Portaria GM/MS 1.068/2021	Institui o Modelo de Informação de Resultado de Exame Laboratorial COVID-19 na RNDS, plataforma de dados do Ministério da Saúde que visa a troca da informação assistencial entre os diversos pontos de atenção à saúde.
	Portaria GM/MS 1.768/2021	Aprova a Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS).

Fonte: RACHID; FORNAZIN; *et al.*, 2023, p. 2146.

Deste modo, restam observadas diversas iniciativas para melhoria da qualidade e desenvolvimento de tecnologias da informação em saúde nos últimos anos, voltadas à modernização da gestão pública do SUS. Entretanto, existem obstáculos a serem superados:

Os sistemas de informação em saúde (SIS) se consolidam como ferramentas indispensáveis para a modernização da gestão pública no SUS. Seus avanços, como o e-SUS AB, o Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) e a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS), possibilitaram maior integração, monitoramento e transparência na gestão da informação em saúde. Entretanto, a plena efetividade desses sistemas ainda depende da superação de barreiras relacionadas à **infraestrutura tecnológica, à capacitação de profissionais, à interoperabilidade dos sistemas e à segurança dos dados** (Caixeiro; Fontes, 2025, p. 24. [Grifos Nossos])

Assim, a Lei Federal n. 13.460/2017 traz colaborações para o controle da administração pública.

A Constituição do Estado do Paraná, a partir das Emendas Constitucionais n. 7/2000 (modificações no § 4º) e 11/2001 (modificações no *caput*), previu o controle social, bem como participação e proteção dos usuários dos serviços públicos, estendendo tais diretrizes aos municípios:

Art. 27. A administração pública direta, indireta e fundacional, de qualquer dos Poderes do Estado e dos Municípios obedecerá aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, eficiência, motivação, economicidade e, também, ao seguinte:

[...]

§ 4º. A lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas a prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de Governo observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII da Constituição Federal;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública (Paraná, 1989).

A redação original da Constituição do Estado do Paraná, de 5 de outubro de 1989, já apresentava disposições acerca da qualidade do serviço público e direitos dos usuários no art. 146, prevendo Lei acerca dos direitos dos usuários e adequação dos serviços públicos (Paraná, 1989).

Acerca dos serviços de saúde, também fora modificado o art. 170 da Constituição do Estado do Paraná, pela Emenda Constitucional n. 25/2009:

Art. 170. O Estado e os Municípios dotarão os serviços de saúde de meios adequados ao atendimento à saúde da família, da mulher, da criança, do adolescente, do jovem e do idoso objetivando também, quando da instituição do plano plurianual, garantir as seguintes políticas sociais regulamentadas em Lei Complementar:

I - exames periódicos gratuitos para os domiciliados no Estado, objetivando prevenção do câncer e do diabetes, garantindo aos portadores o fornecimento de medicamentos e insumos destinados ao tratamento e controle destas doenças;

II - exames semestrais aos alunos da rede pública de ensino objetivando prevenção do câncer e do diabetes, além de campanhas educativa (Paraná, 1989).

Deste modo, observa-se que, anteriormente à Lei de Proteção aos Usuários de Serviços Públicos, os municípios paranaenses deveriam estar em conformidade com critérios mínimos de qualidade do serviço público, proteção e defesa dos usuários, inclusive sobre serviços essenciais como saúde.

A entrada em vigor da Lei n. 13.460/2017, por sua vez, não foi automática, ressaltado o prazo de 540 (quinhentos e quarenta) dias para Municípios com mais de 100 mil e menor de 500 mil habitantes (Brasil, 2017a).

Foz do Iguaçu é o 7º município mais populoso do Estado do Paraná, por

ser a maior de sua microrregião, concentra a prestação de serviços públicos para sua população, estimada em 285.415 habitantes (IBGE, 2026). Deste modo, a Lei deveria estar vigente desde o início do ano de 2019.

Conforme o objeto da presente pesquisa, no próximo capítulo será abordado se o município de Foz do Iguaçu/PR, no âmbito dos serviços essenciais de saúde pública, vem adotando medidas de governo eletrônico para aplicar a Lei n. 13.460/2017, ressaltando que o recorte de pesquisa não considera a eficácia da norma como um todo, visto a necessidade de abrangência maior da pesquisa, para considerar a opinião dos usuários, gestores, e diversos atores da sociedade civil.

4 LEI DE PROTEÇÃO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - LEI FEDERAL N. 13.460/2017 E OS SERVIÇOS MUNICIPAIS DE SAÚDE DE FOZ DO IGUAÇU/PR

Conforme já exposto, a Lei n. 13.460/2017 regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, prevendo diversos instrumentos para aplicação de seus preceitos.

Ademais, a Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público compõe um microssistema legislativo em prol do controle social, em conjunto com a LAI e a Base Nacional de Serviços Públicos, objetivam viabilizar o controle social pela tecnologia da informação, visando maior transparência na gestão pública, e a efetiva proteção dos interesses dos usuários dos serviços públicos.

Para realização da pesquisa, a coleta dos dados ocorreu no primeiro semestre de 2026, junto ao Portal Gov.br e Portal da Transparência Municipal de Foz do Iguaçu, do Canal e-Ouve – Ouvidoria Municipal. Ademais, realizada pesquisa legislativa municipal no Portal Leis Municipais, visando identificar se a gestão pública municipal da área de saúde de Foz do Iguaçu vem implementando as diretrizes previstas na Lei de Proteção ao Usuário de Serviço Público.

A presente pesquisa visa identificar, portanto, sob o viés da Transparência Municipal, o efetivo cumprimento das principais ferramentas da Lei n. 13.460/2017, a saber: a) Carta de Serviços de Usuário; b) Canais de Manifestação dos Usuários e Ouvidorias; c) Conselhos de Usuários.

4.1 CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Nos termos do art. 7º da Lei de Proteção do Usuário do Serviço Público, a Carta de Serviços ao Usuário objetiva informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso aos serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade de atendimento aos cidadãos, cabendo aos órgãos públicos divulgar este documento. A Carta deve conter informações claras e precisar sobre cada um dos serviços prestados, e tem como requisitos mínimos conter informações sobre: **a)** serviços oferecidos; **b)** requisitos, documentos, formas e informações necessárias ao acesso ao serviço; **c)** principais fases para processamento do serviço; **d)** prazo máximo previsto para prestação do serviço; **d)** forma de prestação do serviço; **e)** locais e formas para o usuário,

querendo, apresentar manifestações sobre a prestação do serviço; **f)** compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos às: prioridades de atendimento, previsão de tempo de espera, mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para recebimento e resposta às manifestações, mecanismos de consulta sobre o andamento do serviço solicitado e eventual manifestação (Brasil, 2017a).

Outrossim: **g)** a Carta deve ser objeto de atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão na internet; **h)** Regulamento de cada Poder e esfera de Governo deverá dispor sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário; **i)** cada ente federado deve dispor informações dos serviços prestados, em formato aberto e interoperável.

A Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu continha inicialmente, no sítio eletrônico “<https://www.pmfi.pr.gov.br/>” Carta de Serviços vinculada ao Portal da Transparência Municipal:

Figura 1 – Sítio de encaminhamento para a Carta de Serviços - PMFI



Fonte: Sítio da Prefeitura..., 202-a.

Neste mesmo sítio, foram divulgadas cartas de serviços específicas de diversas Secretarias Municipais, entretanto, não havia carta para a Secretaria de Saúde.

Sobre os serviços de saúde, a Carta previa tão somente a posição na fila de espera, demonstrando o atendimento, apenas parcial, do critério “a”, e atendimento do critério “g” da Lei: “SAÚDE: CONSULTA DE POSIÇÃO NA FILA DE ESPERA DOS SERVIÇOS DE SAÚDE OFERTADOS PELO MUNICÍPIO. [...]” (Sítio da Prefeitura..., 2025d).

A atual Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu, datada de 15 de setembro de 2025, vinculada ao novo sítio: “<https://www.foz.pr.gov.br/>”, do à Secretaria de Saúde às páginas 99 até 130 (Sítio da Prefeitura..., 2025a), demonstra o cumprimento dos seguintes requisitos da Lei:

Com efeito, a Carta detalha o organograma da Secretaria Municipal de Saúde, as atribuições de cada repartição e relata serviços ofertados (“a” e parcialmente “b”), divulga a ouvidoria, formas de prestação de serviços, meios de contato para parte dos serviços e oferta parcial de endereços (“c” e parcialmente “e” e “d”). No que concerne às prioridades, vários serviços deixam de adotar critérios de acessibilidade e tratamento prioritário, ressaltando posição conforme chegada, porém contém meios de consulta ao andamento dos serviços (parcialmente “f”) (Sítio da Prefeitura..., 2025a, p. 99-130).

A seguir, apresenta 02 (dois) trechos da Carta que demonstram o atendimento parcial dos requisitos legais:

DIES – DIRETORIA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

1. Centro de especialidades médicas

2. Central de cirurgias eletivas

3. Centro de especialidades médicas (CEM)

É o local onde são realizadas consultas médicas com especialistas, exames e procedimentos. São atendidos nesse serviço os usuários do Sistema Único de Saúde do município de Foz do Iguaçu e outros municípios pertencentes a 9ª Regional de Saúde do Estado do Paraná.

I - Serviços oferecidos

São ofertadas consultas nas mais diversas especialidades médicas, sendo elas:

Alergista / Clínica médica / Cirurgia geral / Cirurgia pediátrica / Cirurgia vascular / Dermatologia / Endocrinologia / Gastroenterologia / Ginecologia e Obstetrícia / Ortopedia / Otorrinolaringologia / Hematologia / Nefrologia / Neurologia / Pneumologia / Radiologia / Urologia. Os exames e procedimentos oferecidos são: Biópsia de colo uterino / Crioterapia / Colposcopia / Ecodoppler venoso e / arterial / Espirometria / Infiltração de articulação / Tratamento Esclerosante de Varizes / Ultrassonografia / Videolaringoscopia.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Primeira consulta, exame ou procedimento Para o usuário ter acesso aos atendimentos no CEM, ele deverá ter sido encaminhado por um profissional da Equipe de Saúde da Família da Atenção Básica, que realizou a avaliação prévia e verificou a necessidade de consulta com o médico especialista, a realização de algum exame ou procedimento.

O usuário deverá comparecer no CEM, no dia e hora marcada, com os seguintes documentos em mãos: RG, CPF, Cartão SUS e Comprovante de endereço atualizado.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Após ser encaminhado ou ter um pedido de exame solicitado, o usuário deverá aguardar o agendamento da consulta, exame ou procedimento, realizado pela Central de Agendamentos de Consultas. Para o usuário ter direito ao retorno do atendimento, deverá passar pela consulta médica com o especialista, ter seu retorno solicitado pelo mesmo e ser colocado no sistema de retorno do RP Saúde. Quando chegar à data próxima do retorno solicitado, o usuário deverá entrar em contato com o CEM e solicitar o agendamento.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O tempo de espera para ter a consulta, exame ou procedimento agendado é relativo, e depende da disponibilidade do profissional e vagas, sendo que para algumas especialidades o tempo médio de espera é de 7 dias e para outras pode levar até 24 meses.

V - Forma de prestação do serviço

Os serviços prestados são em forma de consulta, exame ou procedimento médico presencial.

VI- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Os principais meios de comunicação com a equipe de profissionais do CEM são: Presencial / Telefone fixo: 2105-1199 / Mensagem pelo WhatsApp: (45) 99962-4095.

Em caso de alguma manifestação sobre os serviços ofertados, o usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria Municipal da Saúde, através do telefone 0800 045 1111. A demanda será registrada pelo setor, encaminhada via Ouvidor SUS para o CEM e respondida através do próprio sistema.

Consultar o andamento das filas:

O usuário que estiver aguardando para ser chamado para consulta, exame ou procedimento, poderá consultar a sua posição na fila, através do aplicativo: Saúde Foz ou pelo site abaixo, em que ele irá informar o número do pedido e código de segurança que consta no documento “Comprovante de Inscrição de Fila”.

<https://rpsaude.pmfi.pr.gov.br/rp/saudepublico/fila>

VII - Prioridades de atendimento

As prioridades de atendimento para agendamento dos usuários são: idosos acima de 60 anos, gestantes, prioridade clínica definida pelo profissional solicitante.

As prioridades para atendimento na recepção do CEM são: idosos acima de 60 anos, Pessoa com Deficiência - PCD, gestantes e mulher com criança de colo.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Todos os atendimentos do CEM são realizados por hora marcada, o tempo médio entre a chegada do usuário na recepção e o atendimento pelo médico é de 15 minutos (Sítio da Prefeitura..., 2025a, p.105-106).

Acerca da transparência na fila de procedimentos do SUS no município, o Projeto de Lei Municipal n. 80/2025, de Autoria da Vereadora Valentina (PT), que “Dispõe sobre a obrigatoriedade da divulgação das listas de espera de pacientes que aguardam por consultas com especialidades médicas, exames e procedimentos cirúrgicos no Sistema de Saúde do Município e dá outras providências.”, foi objeto de veto total pelo chefe do Executivo aos 03 de novembro de 2025 (Foz do Iguaçu, 2025a). O veto foi rejeitado na 52ª Sessão Ordinária da 1ª Sessão Legislativa da 19ª Legislatura, em única, incorrendo na publicação da Lei Ordinária nº 5.628, de 15 de dezembro de 2025, publicada no Diário

Oficial do Município n. 5.371, de 15 de dezembro de 2025 (Foz do Iguaçu, 2025b), que prevê:

Art. 1º Fica o Poder Executivo Municipal obrigado a dar transparência, de forma atualizada e periódica, às listas de pacientes que aguardam por consultas com especialidades médicas, exames e procedimentos cirúrgicos eletivos no âmbito da rede pública municipal de saúde de Foz do Iguaçu e instituições prestadoras de serviços público de saúde.

Art. 2º O paciente que aguarda por consultas com especialidades médicas, exames ou procedimentos cirúrgicos eletivos na rede pública municipal de saúde de Foz do Iguaçu poderá consultar, em canais oficiais de fácil acesso e aplicação para dispositivos digitais móveis, além da sua posição individual nas listas de espera, as listas gerais de serviços de saúde, discriminadas por especialidade, tipo de exame e de procedimento cirúrgico eletivo.

Art. 3º No ato da solicitação da consulta, exame ou cirurgia, o paciente receberá um protocolo, independentemente de solicitação, no qual deverá constar todas as informações necessárias para conferência.

Art. 4º A divulgação das informações de que trata esta Lei deve observar o direito à privacidade do paciente e demais ditames da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados e deverá conter:

I - as iniciais dos nomes e o número do Cartão Nacional de Saúde - CNS dos inscritos para a respectiva consulta, exame ou procedimento cirúrgico;

II - a data de solicitação da consulta, do exame ou do procedimento cirúrgico;

III - a posição momentânea que o paciente ocupa na lista;

IV - a relação dos pacientes já atendidos e a respectiva data de atendimento, mediante iniciais dos nomes e o número do CNS. Art. 5º A atualização das respectivas listas deverá ser feita semanalmente pelo Poder Executivo Municipal.

Art. 6º As listagens disponibilizadas deverão ser específicas para cada modalidade de consulta, exame ou intervenção cirúrgica e abranger todos os pacientes inscritos nas diversas unidades de saúde do Município, incluindo as entidades conveniadas ou quaisquer outros prestadores que recebam recursos públicos do Município.

Art. 7º As unidades de saúde afixarão, em local visível, as principais informações relacionadas ao modo de acesso às informações de que trata esta Lei.

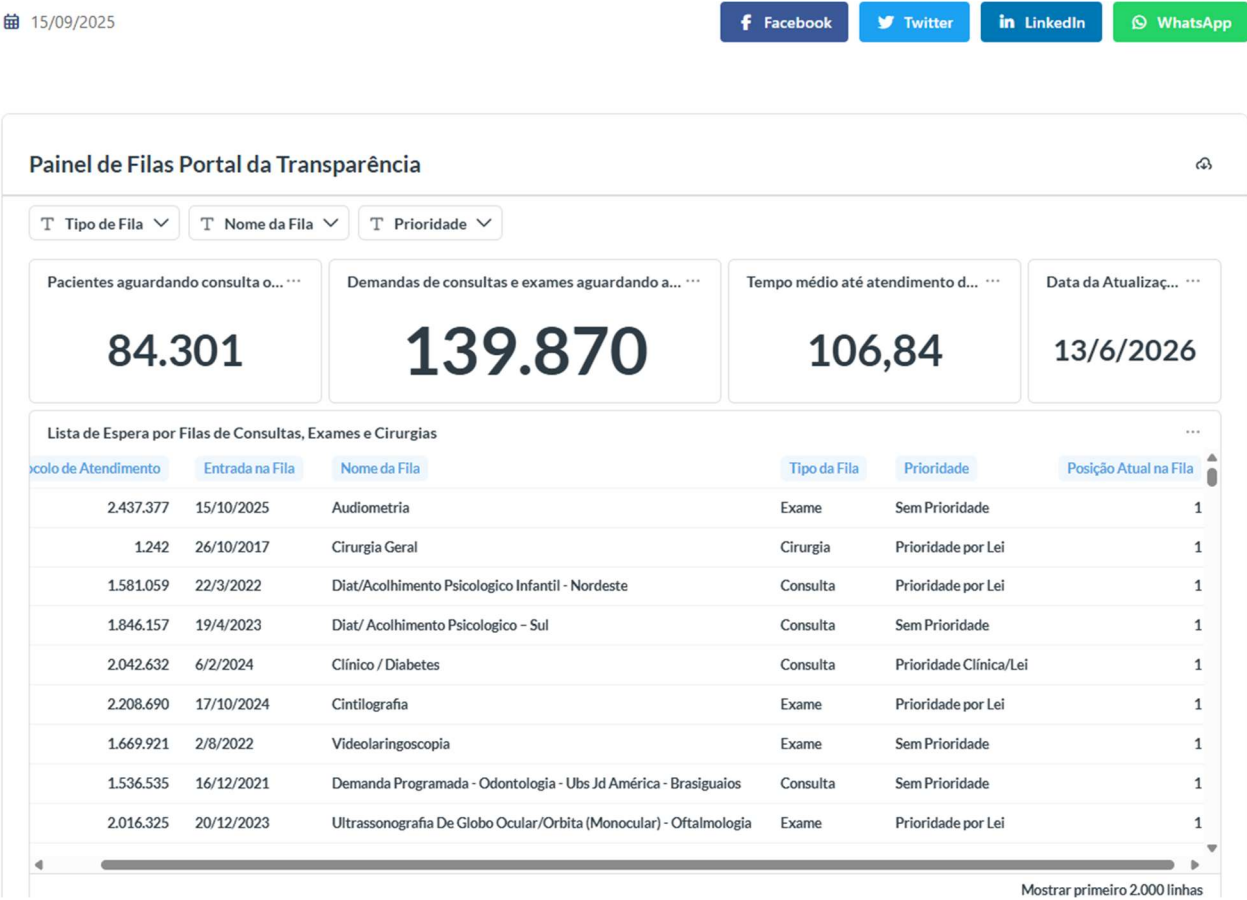
Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Foz do Iguaçu, 15 de dezembro de 2025.

Embora vetada a transparência, a lista de espera de filas de consultas, exames e cirurgias vem sendo publicada no sítio da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu/PR, com indicação de data de disponibilização (15/09/2025), com atualização, conforme imagem compilada a seguir:

FIGURA 2 – Lista de espera das filas de consultas, exames e cirurgias – PMFI. 15/09/2025

Lista de Espera das filas de consultas, exames e cirurgias



Todavia, a listagem atual contempla como dado identificador do usuário o Protocolo de Atendimento, e não as iniciais do usuário e o número de seu Cartão Nacional de Saúde, conforme dispõe o art. 4º, I, da supramencionada Lei N. 5.628/2025 (Foz do Iguaçu, 2025b). Igualmente, não foi observada a relação dos pacientes já atendidos e a respectiva data de atendimento, como dispõe o art. 4º, IV.

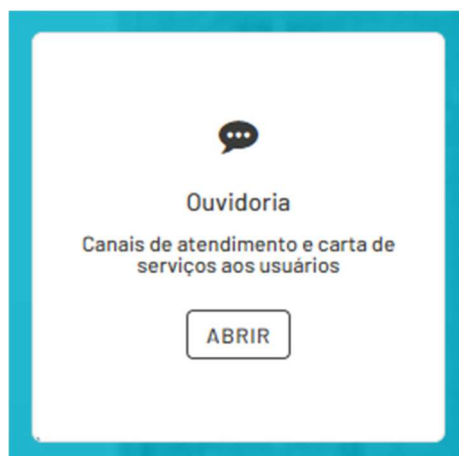
A fila indica implementação recente, pois que vem datada de 15 de setembro de 2025, não havendo registros de publicidade anterior de tais dados, salvo em 2023, em que há confirmação de que o acesso não era online (Sítio da Prefeitura..., 2023a). Outrossim, existem indícios de adoção de tecnologias para monitoramento e aprimoramento da Lista de Espera, como utilização de IA – Inteligência Artificial (Sítio da Prefeitura..., 2025c),⁵ para monitoramento de filas de consultas especializadas e cirurgias.

No que concerne ao atendimento aos demais requisitos, observa-se que a Carta não é atualizada desde setembro de 2025, e que carece de ferramentas visuais que viabilizem a fácil compreensão pelos cidadãos, atendendo parcialmente ao item “g”.

Embora disponível em formato aberto, percebe-se que a Carta de Serviços não está veiculada na página inicial do sítio da Prefeitura, de modo que o cidadão que a busque o fará se acessar diretamente o Portal da Transparência, onde está descrita em segundo plano no Canal de Ouvidoria:

⁵ [...] Integrada à estratégia “Foz na Palma da Mão”, a iniciativa coloca o município alinhado aos princípios da Saúde 5.0, unindo tecnologia avançada, prevenção e cuidado centrado no cidadão. O sistema acompanha, em tempo real, três pilares essenciais da Atenção Primária: as filas de consultas e procedimentos; o cuidado de crianças de até um ano; e a atuação em campo dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS). [...] **Filas de espera: IA impede que pacientes sejam esquecidos** [...] O sistema de IA monitora as filas de consultas especializadas e cirurgias, impedindo que pacientes se percam no processo de regulação. Sempre que a Central de Regulação não consegue contato, a IA aciona automaticamente o fluxo de Busca Ativa e acompanha todas as etapas: 1. tentativas de contato telefônico; 2. envio do caso ao ACS da área; 3. prazo de até 30 dias para localização; 4. registro da visita domiciliar; 5. confirmação do retorno para o agendamento. **ACS fortalecidos com apoio da IA** [...] A rotina dos Agentes Comunitários de Saúde ganha suporte direto do sistema de IA. A tecnologia: • organiza prazos e tarefas; • identifica pendências; • emite lembretes automáticos; • sinaliza visitas não registradas; • aponta equipes que precisam de reforço. O objetivo é dar mais organização, clareza e segurança ao trabalho do ACS. **Gestão baseada em dados: decisões rápidas e acolhimento eficiente** [...] Com a rede acompanhada digitalmente, a gestão municipal passa a ter uma visão clara das necessidades e pontos críticos. A partir dessas informações, é possível: • reforçar equipes; • antecipar gargalos; • planejar capacitações específicas; • distribuir recursos com precisão; • acelerar respostas em situações urgentes. A IA transforma dados em ação, elevando a qualidade do cuidado. **Um novo patamar de cuidado em Foz do Iguaçu** [...] O sistema de IA autônoma desenvolvido pela equipe técnica municipal marca uma mudança estrutural na saúde pública. Foz do Iguaçu adota um modelo de atenção mais preventivo, ágil e inteligente, capaz de antecipar riscos, apoiar decisões e garantir que cada bebê, família e paciente receba acompanhamento seguro e contínuo. Ao integrar tecnologia avançada aos fluxos assistenciais, o município fortalece o cuidado humanizado e eleva a eficiência da rede — consolidando um novo padrão de organização e qualidade na saúde pública local. (Sítio da Prefeitura..., 2025e).

FIGURA 4: Recorte do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu



Fonte: Sítio da Prefeitura..., 2026a.

Ainda, não existe regulamentação específica sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário dos serviços públicos do Município de Foz do Iguaçu (não atendimento ao item “h”), embora tenham sido constatadas, por meio de busca no sítio “Leis Municipais” (<https://leismunicipais.com.br/>), diplomas legais que fazem menção direta ao instrumento.

Com efeito, o Decreto Municipal n. 31.570, de 13 de julho de 2023 (“Estabelece, no âmbito do Poder Executivo Municipal, princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, nos termos do disposto na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021”), prevê:

Art. 2º Nos termos do disposto na Lei Federal nº 14.129/21, são princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública: [...]
XVIII - o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário; [...] (Foz do Iguaçu, 2023a).

Ademais, a Lei Municipal n. 5.565 de 29 de julho de 2025 (“Dispõe sobre a instituição de princípios e diretrizes para a modernização digital, inovação tecnológica e desenvolvimento de cidades inteligentes no Município de Foz do Iguaçu”), que prevê em seu art. 4º:

Art. 4º Para a concretização dos princípios estabelecidos no artigo 3º desta Lei, ficam definidas as seguintes diretrizes: [...]
VII - carta de serviços: documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por cada órgão público, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos; [...]. (Foz do Iguaçu, 2025c).

Pelo exposto, constatada a existência da Carta de Serviços do Usuário nos

serviços de saúde municipal, bem como a adoção parcial dos requisitos legais.

4.2 CANAIS DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS E OUVIDORIAS

As ouvidorias são mecanismo de controle social, voltado à satisfação do interesse público, assegurando ao cidadão a manifestação sobre a atuação das entidades públicos. Neste sentido:

Nesse sentido a Ouvidoria se caracteriza como um mecanismo de controle social. Visa, precipuamente, garantir a satisfação do interesse público, dando abertura ao cidadão para se manifestar sobre a atuação das entidades públicas. Assim, independentemente de se estar exercendo ou não o controle institucional por meio da Ouvidoria, caracteriza-se como método de exercício do controle social, pois a preocupação primária de tal instituto reside na observância dos interesses da sociedade (Sousa, 2016).

A Lei n. 13.460/2017 determina que as manifestações dos usuários serão dirigidas perante as ouvidorias do órgão, podendo ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente (reduzida a termo), com identificação do requerente por meio de CPF, porém com proteção de acesso à sua identificação, vedadas exigências sobre motivos determinantes da manifestação, e assegurado aos usuários formulários simplificados e compreensíveis para o registro da manifestação (arts. 10 e 10-A). Ademais, é vedado aos agentes públicos recusar o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade, e as manifestações registradas devem seguir os princípios da eficiência e celeridade (art. 11). Conforme dispõe o art. 12, o procedimento envolve a etapa de recepção da manifestação, com emissão de comprovante de recebimento da manifestação, análise e levantamento de informações, se for o caso, decisão administrativa final e ciência do usuário (Brasil, 2017a).

Acerca das ouvidorias, o art. 13 da Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público dispõe suas atribuições principais, a saber:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. (BRASIL, 2017a).

Outrossim, o art. 14 da Lei n. 13.460/2017 determina a elaboração anual de relatório de gestão, que consolide as informações registradas pela ouvidoria, de modo a apontar falhas e sugerir melhorias.

No que concerne à Ouvidoria divulgada na Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu, meios de contato são disponibilizados, mas indica que os serviços são acessíveis aos trabalhadores da própria Secretária, ou prestadores de serviço vinculado, não aos cidadãos, o que pode levar os cidadãos a acreditarem que o serviço não é destinado a eles.

Adiante, indica o 0800 045 1111 como único meio de contato para acesso à Ouvidoria da Saúde, bem como indica o 0800 045 0156 como meio de contato para a Ouvidoria Geral do Município, embora exista a sede da Ouvidoria na Avenida Brasil, n. 1637 - Centro, Foz do Iguaçu - PR, 85851-100 (Google, 2026):

Divisão de Ouvidoria e Qualidade da Saúde (DVOUQS)

Registrar as demandas relacionadas aos serviços e ações no âmbito da saúde, com objetivo de garantir o direito à saúde conforme preconiza a legislação orgânica do SUS (Lei 8080/1990).

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço
Ser trabalhador da Secretaria Municipal de Saúde ou prestador de serviço vinculado. Documentos: RG, CPF, comprovante de vínculo.

Formas: Telefone, e-mail, protocolo, presencialmente.

- Principais etapas para processamento do serviço Registro ou solicitação de informação; análise pelo setor; devolutiva de acordo com cada caso.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço Presencial ou telefone (para informações – no mesmo dia) Protocolo: Prazo 30 dias.

- Forma de prestação do serviço Telefone: 2105-1170 / E-mail: dvdhs.saude@gmail.com / Presencial: Secretaria Municipal de Saúde - 4º andar.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço Ouvidoria da Saúde: 0800 045 1111 / Ouvidoria geral do município- 0800 045 0156.

- Prioridades de atendimento

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada ou de chamada, data de registro dos protocolos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento 15 a 30 minutos em média. [...] (Sítio da Prefeitura..., 2025a, p. 100).

Frise-se que o endereço presencial, e-mail, telefone fixo, além do 0800, até constam no excerto acima da Carta, entretanto fica dúvida se tais formas são permitidas para registro de manifestações na Ouvidoria de Saúde.

A partir de busca no sítio “Leis Municipais” (<https://leismunicipais.com.br/>), identificada a edição da Lei Municipal n. 5.546, de 26 de maio de 2025, que “Dispõe sobre a afixação de placas, cartazes e similares nas unidades de saúde do Município com infor-

mações referentes aos canais de ouvidoria disponíveis para reclamações, sugestões ou elogios.” (Foz do Iguaçu, 2025d), que dispõe:

Art. 1º As unidades de saúde municipais deverão afixar, em locais visíveis e de fácil acesso ao público, placas ou cartazes contendo informações claras sobre os canais de ouvidoria disponíveis, para que os cidadãos possam registrar suas manifestações relativas aos serviços prestados.

Parágrafo único. Os cartazes deverão incluir, no mínimo:

I - o número de telefone da Ouvidoria Municipal de Saúde;

II - o endereço eletrônico (e-mail ou site) para registro de manifestações;

III - o horário de funcionamento e atendimento da ouvidoria.

Art. 2º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, especificando:

I - o formato, conteúdo e tamanho das placas ou cartazes;

II - a forma de instalação em todas as unidades de saúde municipais;

III - os procedimentos administrativos para fiscalização do cumprimento da norma.

Art. 3º Os órgãos competentes da Administração Municipal serão responsáveis por fiscalizar o cumprimento desta Lei e aplicar as penalidades cabíveis em caso de descumprimento.

[...]

A Ouvidoria Geral do Município de Foz do Iguaçu está vinculada à Secretaria Municipal da Transparência e Governança, regulada no Decreto n. 29.825, de 9 de dezembro de 2021. O Decreto prevê, nos arts. 3º e 4º, os objetivos da Ouvidoria, bem como os princípios e diretrizes, a saber:

Tabela 2 – Decreto Municipal n. 29.825/2021

OBJETIVOS	PRINCÍPIOS	DIRETRIZES
facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas à prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de reclamações, denúncias, sugestões, bem como os elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta	legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, entre outros	agir com pres- teza e imparciali- dade
monitorar no que se refere à aplicabilidade da política de acesso a informações públicas no Município de Foz do Iguaçu, nos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação		colaborar com a integração das Ouvidorias
disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município		consolidar o con- trole e a partici- pação social como método de governo
fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos,		contribuir para a

informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta		efetividade das políticas e dos serviços públicos
---	--	---

Fonte: Foz do Iguaçu, 2021.

O Decreto n. 29.825/2021 classifica e conceitua os tipos de manifestações a serem recebidas pela Ouvidoria Geral:

[...] I - reclamação/crítica: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

II - sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta e Indireta;

III - elogio: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta e Indireta;

IV - denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição (Foz do Iguaçu, 2021).

Outrossim, conforme o Decreto, sob pena de rejeição e arquivamento, com comunicação do demandante e orientações cabíveis, somente serão recebidas reclamações ou críticas que já tenham sido encaminhadas e não solucionadas – considerando o prazo de 30 (trinta) dias para parecer, mesmo prazo de parecer pela Ouvidoria Geral – pelo próprio canal de atendimento, quais sejam, APP 156 Foz / Trídígito 156 (telefone), posteriormente substituído pelo Canal E-ouve, telefone, atendimento presencial, que deve ser previamente agendado (pelo Trídígito 156, 0800 0450 156 ou e-mail ouvidoriageral@pmfi.pr.gov.br), sob pena de aguardar fila para atendimento, ou por correspondência escrita (endereçada à Ouvidoria Geral do Município - Praça Getúlio Vargas, 280, Centro, Foz do Iguaçu/PR). As denúncias anônimas não são processadas pela Ouvidoria Geral, sendo classificadas como 'Comunicações', porém, as que tenham indícios mínimos de materialidade devem ser encaminhadas para órgãos de controle interno para apuração. A exceção são as denúncias contra servidores, que somente podem ser aceitas quanto encaminhadas por e-mail (ouvidoriageral@pmfi.pr.gov.br) ou presencialmente, não podendo ser registradas de forma anônima (Foz do Iguaçu, 2021).

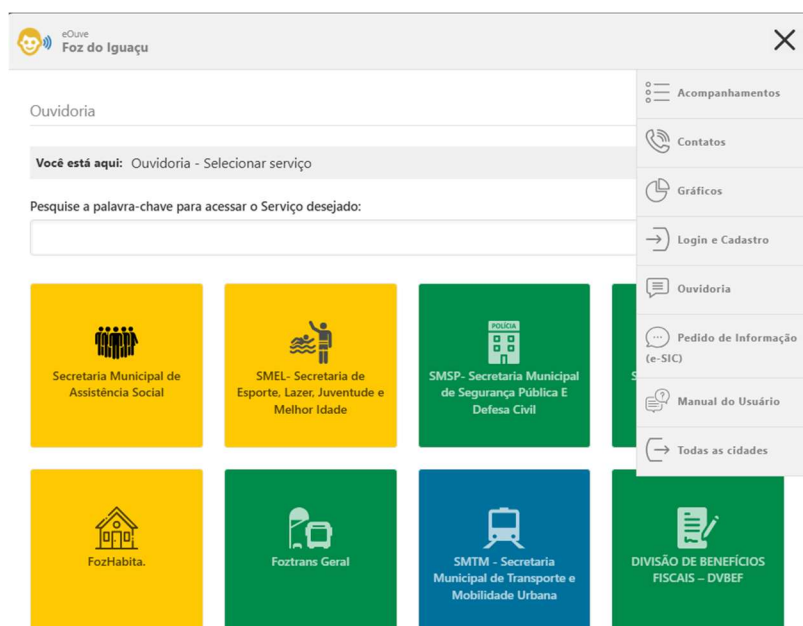
Ademais, o Decreto prevê que a Ouvidoria Geral do Município deve elaborar relatórios estatísticos mensais, contendo o quantitativo de demandas recebidas conforme canal, o tipo das demandas, os órgãos e entidade objetos das demandas, e as

demandas atendidas, entretanto, não há previsão de publicidade de tais relatórios, que devem ser encaminhados ao Prefeito (Foz do Iguaçu, 2021).

Os procedimentos da Ouvidoria Geral tramitam pela Plataforma eOuve ou email conforme o caso, com previsão no Decreto de sítio para baixar o aplicativo 'APP eOuve', qual seja, "www5.pmfi.pr.gov.br/contato/" (Foz do Iguaçu, 2021).

A Plataforma eOuve está disponível no sítio: "eOuve - Sistema de Ouvidoria Municipal":

FIGURA 5: Recorte da Página eOuve



Fonte: Eouve..., 2026.

Entretanto, das 42 (quarenta e duas) opções de serviços no Canal, segmentados entre Autarquias, Secretarias, entre outras opções, não existe qualquer opção relacionada justamente à Secretaria de Saúde / assuntos de saúde pública, salvo vigilância sanitária, de modo que a Plataforma eOuve não está disponível para atendimento das manifestações / serviço de ouvidoria em assuntos de saúde pública, o que indica uma falha no acesso do cidadão aos canais de atendimento, uma vez que, conforme orientação na Carta de Serviços, o 0800 045 1111 é o único local e forma indicado para apresentar eventual manifestação perante a Ouvidoria de Saúde, pois que, conforme já indicado, pela redação da Carta, resta dúvida se os outros meios de contato elencados são disponíveis aos cidadãos para registro de manifestações, o que representa em si uma barreira de acesso e desestímulo ao uso dos serviços da Ouvidoria de Saúde (Sítio da Prefeitura..., 2025, p. 100).

Acerca dos resultados, o Relatório Anual de Gestão – RAG de 2025, da Secretaria Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu, disponível no Portal da Transparência (Sítio da Prefeitura..., 2026a), quantifica as manifestações registradas em 2024 e 2025:

Tabela 3 – RAG 2025, ouvidoria e qualidade em saúde

CLASSIFICAÇÃO	2024	2025
Sugestão	19	22
Elogio	159	207
Informação	1	2
Reclamação	1776	1944
Solicitação	2014	1751
Denúncia	134	169
Total de demandas	4102	4095

Fonte: Sítio da Prefeitura..., 2026a.

Sobre o conteúdo das manifestações:

Após a compilação e análise dos dados, verifica-se que as principais reclamações referem-se aos seguintes assuntos tipificados: dificuldade de acesso ao atendimento, demora no atendimento, consulta em UBS/atendimento/tratamento e mau atendimento por profissional de saúde.

No tocante às solicitações, observa-se queda de 13% em comparação ao ano de 2024.

Os assuntos mais recorrentes referem-se à acessibilidade e à demora/tempo de espera no atendimento, bem como à demora no agendamento de consultas. Destacam-se ainda registros relacionados à dificuldade de acesso ao atendimento.

Tais manifestações estão, em sua maioria, tipificadas como pedidos de celeridade para agendamento de exames (ressonância magnética e ecografia), solicitação de retorno com especialistas (neurologia e reumatologia) e celeridade no atendimento junto ao CER IV, especialmente para psicologia, neurologia infantil e psiquiatria.

Em relação às denúncias, observa-se aumento de 26% no período analisado.

Os principais assuntos tipificados referem-se a mau atendimento por profissionais da rede SUS, especialmente quanto ao atendimento médico e de enfermagem, além de demandas relacionadas à Vigilância Sanitária e à dificuldade de acesso ao atendimento.

Em 2025, a Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde (Comus) registrou um total de 32 demandas provenientes da comunidade. Desse total, 16 manifestações foram classificadas como reclamações, representando a maioria dos registros no período. Além disso, foram contabilizadas 10 denúncias, 2 demandas categorizadas como dúvidas, 1 como elogio e 2 classificadas em “outros”.

Os dados evidenciam que as reclamações e denúncias concentram a maior parte das manifestações recebidas, indicando a necessidade de monitoramento contínuo e adoção de medidas para aprimorar a qualidade dos serviços prestados e fortalecer o diálogo com a população. (Sítio da Prefeitura..., 2026a).

Dados do RAG/2025 demonstram que há maior concentração de manifestações pessoalmente, e redução drástica do registro de manifestações por aplicativos e telefone, o que é contraditório ante à aparente tendência de facilitação de acesso por meios telemáticos:

Tabela 4 – RAG 2025, meios de atendimento recepção demandas Ouvidoria/Smsa

MEIO ATENDIMENTO	2024	2025
Telefone	465	132
Pessoalmente	1789	1686
Aplicativos (chat,what, eouve)	1831	221
E-mail	197	17
Internet/Portal	75	25

Fonte: Sítio da Prefeitura..., 2026^a, oriundos do SIGO⁶

Ocorre que há risco de subnotificação das manifestações de usuário, considerando que o canal e-Ouve não recebe demandas de saúde, aliadas às possíveis barreiras de acesso (dúvidas quanto aos meios de comunicação com a Ouvidoria que recebem manifestações), e ausência de divulgação do serviço de Ouvidoria, que pode ser modificado com a eficácia da Lei Municipal n. 5.546, de 26 de maio de 2025.

4.3 CONSELHOS DE USUÁRIOS

A Lei Federal n. 8.142/1990, que regulamenta o Sistema Único de Saúde, foi precursora nas ferramentas de controle social da saúde. Referido diploma prevê instâncias colegiadas que compõem o SUS, entre elas a Conferência de Saúde e o Conselho de Saúde, sendo que os §§ 1º e 2º do art. 1º desta Lei tratam da função de ambos:

[...] § 1º A Conferência de Saúde reunir-se-á a cada quatro anos com a representação dos vários segmentos sociais, para **avaliar a situação de saúde e propor as**

⁶ São dados do SISTEMA SIGO, da Controladoria Geral do Estado do Paraná, acessível por login e senha, de modo que carece de dados sobre a publicidade de tais dados. Disponível em: <https://www.sigo.pr.gov.br/auth/login>. Acesso em: 10 jun. 2026.

diretrizes para a formulação da política de saúde nos níveis correspondentes, convocada pelo Poder Executivo ou, extraordinariamente, por esta ou pelo Conselho de Saúde.

§ 2º O Conselho de Saúde, em caráter permanente e deliberativo, órgão colegiado composto por representantes do governo, prestadores de serviço, profissionais de saúde e usuários, **atua na formulação de estratégias e no controle da execução da política de saúde na instância correspondente**, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, cujas decisões serão homologadas pelo chefe do poder legalmente constituído em cada esfera do governo. [...] (Brasil, 1990b) [Grifos nossos].

A Constituição paranaense prevê a formação do Conselho Estadual de Saúde, órgão deliberativo, sendo garantida a participação dos usuários, prestadores de serviços e gestores, na forma da Lei (art. 169, Paraná, 1989).

Dispõe a Lei Orgânica de Foz do Iguaçu, em seu art. 146, da possibilidade de criação dos Conselhos Municipais, prioritariamente em áreas como saúde, trazendo princípios norteadores dos Conselhos, a saber: democracia e transparência no acesso às informações, eficiência e eficácia na utilização de recursos; complementariedade e integração de políticas, planos e programas setoriais; viabilidade técnica e econômica das proposições, considerado o interesse social, solução dos problemas e benefícios públicos; e respeito e adequação à realidade local e regional, em sintonia com os planos estaduais e federais (Foz do Iguaçu, 1990b)

De igual modo, a Lei Municipal iguaçuense n. 1.507/1990 “Cria os conselhos municipais, conforme específica”, que previa acerca da competência dos conselhos municipais, quais sejam, elaboração de planos municipais, fixação de prioridades, promoção de eventos e estudos para informar a comunidade dos planos básicos e implantações, subsidiar a elaboração das leis orçamentárias, bem como fixar indicadores para acompanhar a implantação dos planos. Deste modo, o papel dos conselhos na fiscalização das políticas públicas (Foz do Iguaçu, 1990a).

Referida norma foi revogada pela Lei Municipal n. 1.672/1992, também revogada pela atualmente vigente Lei n. 2.083/1997, sendo esta última norma a que prevê o atual – e mais amplo – rol de competências do COMUS – Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu:

- I - Estabelecer prioridades e diretrizes a serem observadas na elaboração, atualização e execução do Plano Municipal de Saúde;
- II - Avaliar, fiscalizar e controlar a execução do Plano Municipal de Saúde;
- III - Definir parâmetros, padrões e critérios de qualidade dos serviços de saúde prestados pelos órgãos e entidades públicas e privadas integrantes do Sistema Único de Saúde no âmbito municipal;
- IV - Avaliar, fiscalizar e controlar a qualidade e prestação dos serviços de saúde prestados pelos órgãos e entidades públicas e privadas integrantes do Sistema Único de Saúde no âmbito municipal;

- V - Acompanhar o processo de desenvolvimento e incorporação científica e tecnológica na área de saúde, visando a observação de padrões técnicos compatíveis com o desenvolvimento sócio-cultural do Município;
- VI - Acompanhar a programação e a gestão orçamentária e financeira do Fundo Municipal de Saúde, através de balancetes mensais e demonstrativos das receitas e despesas do mesmo;
- VII - Analisar e aprovar o plano de aplicação dos recursos do Fundo Municipal de Saúde;
- VIII - Apreciar os relatórios de acompanhamento da realização das ações de saúde financiadas pelo Fundo Municipal de Saúde, bem como da análise e avaliação da situação econômica financeira do mesmo;
- IX - Emitir parecer quanto a localização de unidades prestadoras de serviços de saúde, públicas ou privadas, participantes do Sistema Único de Saúde no âmbito do Município;
- X - Definir prioridades, critérios e padrões para celebração de consórcios e convênios entre o Poder Público Municipal e demais entidades públicas ou privadas de prestação de serviços de saúde do Sistema Único de Saúde, de âmbito municipal e estadual, conforme disposto nos parágrafos 1º e 2º do Artigo 199, da Constituição Federal e demais dispositivos constitucionais e legais;
- XI - Promover debates, palestras, audiências públicas e estudos, de forma a conhecer os problemas de saúde da comunidade e mantê-la informada dos planos básicos e de sua implantação;
- XII - Fornecer subsídios para a elaboração dos planos plurianuais, diretrizes orçamentárias, orçamento anual e outras competências que venham a ser atribuídas;
- XIII - criar, implantar e dar posse aos Conselhos Distritais e Locais de Saúde, de caráter consultivo e paritário, com a participação da comunidade usuária, dos trabalhadores de saúde e da Administração Municipal dos distritos e das unidades, com Regimentos Internos próprios, aprovados pelo Conselho Municipal de Saúde. (Redação dada pela Lei nº 2272/1999) (Foz do Iguaçu, 1997).

Acerca da composição do COMUS, prevê os arts. 3º e 4º da Lei Municipal

n. 2.083/1997:

Art. 3º A composição do Conselho Municipal de Saúde se fará com representantes da administração pública, dos prestadores de serviço de saúde, profissionais de saúde e dos usuários, assegurado a estes a paridade com os demais segmentos, num total de 32 membros, da seguinte foram:

- I - 04 (quatro) representantes da administração pública;
- II - 04 (quatro) representantes de prestadores de serviços de saúde;
- III - 08 (oito) representantes de trabalhadores em estabelecimentos de saúde;
- IV - 16 (dezesesseis) representantes das entidades representativas de usuários.

Art. 4º Os membros do Conselho Municipal de Saúde serão indicados, juntamente com um suplente, pelos órgãos, entidades ou classes que representarem e nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo, para um mandato de 2 anos, admitida uma recondução.

§ 1º O presidente do Conselho Municipal de Saúde deverá ser eleito entre os seus membros titulares.

§ 2º O exercício do mandato de membro do Conselho Municipal de Saúde não será remunerado e considerado de relevância pública.

O Decreto n. 26.527/2018 prevê Regimento Interno do COMUS, e conceitua o Conselho como:

Art. 2º. [...] instância colegiada superior, de caráter deliberativo, permanente, paritário, representativo, normativo, propositivo, consultivo, regulador e fiscalizador das

ações e dos serviços de saúde nos âmbitos educativo, preventivo, curativo e sanitário do Município de Foz do Iguaçu, inclusive nos aspectos econômicos e financeiros, nas diretrizes estratégicas da política de recursos humanos e na promoção do processo de controle social em toda a sua plenitude, no âmbito dos setores público e privado, que venham receber verbas do Sistema Único de Saúde - SUS - no Município de Foz do Iguaçu-PR [...] § 2º. [...] **constituindo-se no órgão máximo do Controle Social da Saúde do Município de Foz do Iguaçu;** [...] Art. 3º. [...] atuará na formulação de estratégias, planejamento, acompanhamento, supervisão, controle e avaliação da Política Municipal de Saúde, inclusive nos aspectos de seus recursos humanos, econômicos e financeiros. Parágrafo único. [...] busca garantir uma democracia direta, através da participação popular e um controle social efetivo, através da sociedade civil organizada, nas diversas instâncias colegiadas e fiscalizadoras das ações e dos serviços de saúde no município. (Foz do Iguaçu, 2018) [Grifo nosso].

O Regimento Interno do COMUS indica as atribuições e competências asseguradas pela Lei n. 2.083/1997, a saber:

Art. 6º. [...] I - garantir a participação representativa e o controle social através das suas entidades/instituições eleitas, nos demais espaços colegiados e conselhos, tais como: planejamento, econômico, segurança, meio ambiente, idoso, mulher, educação, criança e adolescente, assistência social, habitação, esportes, trânsito, dentre outras instâncias gestoras das ações coletivas da saúde e de políticas públicas no município;

II - instituir canais de discussões, sugestões, queixas e denúncias, através da Ouvidoria, sobre omissões e ações praticadas por pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado, integrantes da rede SUS, gestores, servidores ou prestadores de serviços na área de Saúde Coletiva, procedendo à análise e consequente emissão de relatórios, pareceres e resoluções que se fizerem necessárias, dando os respectivos encaminhamentos às instâncias correspondentes;

III - desenvolver ações visando possibilitar o amplo conhecimento do Sistema Único de Saúde à população e às instituições, órgãos públicos e organizações privadas, meios de comunicação de massa e demais Conselhos afins;

IV - acompanhar as ações do Poder Público nas áreas da saúde coletiva, assistência social, meio ambiente, abastecimento, saneamento básico, segurança, habitação, lazer, esportes, planejamento e gestão dentre outros, com a finalidade de compatibilizar as Diretrizes e Políticas do SUS;

V - avaliar o pleno funcionamento das Comissões Internas (Permanentes e Temporárias) do Conselho Municipal da Saúde de Foz do Iguaçu - COMUS-FOZ, garantido sua imparcialidade em seus relatórios e pareceres;

VI - deliberar, supervisionar, controlar e fiscalizar a execução de toda a política de saúde, incluindo seus aspectos materiais, econômicos, financeiros, das Políticas de RH e de gerências técnico-administrativas;

VII - deliberar sobre a Proposta Orçamentária Anual da Saúde (LOA-SUS), tendo em vista as metas e prioridades estabelecidas na Lei de Diretrizes Orçamentárias (Art.195, § 2º da Constituição Federal), observado sempre o princípio do processo de planejamento e orçamentação ascendentes da saúde (art. 36 da Lei Federal nº 8080/90);

VIII - deliberar e fiscalizar a alocação dos recursos humanos, econômicos, financeiros, operacionais de todos os órgãos institucionais integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito municipal. (Foz do Iguaçu, 2018).

O art. 7º do Regimento desenvolve as competências e atribuições do art. 6º, com destaque, para a finalidade desta pesquisa, da deliberação, avaliação, fiscalização, supervisão e controle do Plano Municipal de Saúde, periodicamente, bem como apreciação e deliberação sobre os Relatórios Detalhados Quadrimestrais (RDQ's) e Relatórios Anuais

de Gestão (RAG's), do SUS apresentados pela Secretaria Municipal de Saúde (Foz do Iguaçu, 2018).

O sítio eletrônico do COMUS, atrelado ao da Prefeitura Municipal, é pouco informativo, aparentemente em construção, sendo obtidas mais informações sobre o COMUS no Portal da Transparência, conforme demonstrado a seguir:

FIGURA 6 – Página COMUS



The screenshot shows the header of the COMUS website. The header is a dark blue bar with white text. On the left, it says 'Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu – COMUS'. In the center is a circular profile picture of a man. On the right, there is contact information for Khalid Walid Omairi, including a phone number (45) 2105-8199, an email address comusfoz@gmail.com, and a physical address: Rua Vereador Moacir Pereira, 900 - Subsolo da UBS Vila Yolanda.

Sobre a Secretaria

O **COMUS-FOZ**, é um espaço coletivo do debate democrático, tem caráter deliberativo visando propor as diretrizes e estratégias na formulação da Política Municipal de Saúde, com garantia de participação efetiva dos diversos segmentos da sociedade, sendo sua finalidade maior a defesa permanente da "doutрина do SUS" – preconizada na lei orgânica do Sistema Único de Saúde.

Sobre o Responsável

Advogado. Pós graduação em Planejamento e Estratégia diplomado pela ESCOLA SUPERIOR DE GUERRA e Especialista em FRONTEIRAS. Conselheiro Titular do Conselho Municipal de Saúde.

Estrutura Organizacional

Paginas Relacionadas

- REUNIÕES CLS/CDS
- XIV Conferência Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu
- DIARIO OFICIAL E RESOLUÇÃO SOBRE A POSSE DA ATUAL DIRETORIA COMUS
- OUVIDORIA
- DECRETOS
- TORNA PÚBLICO O EDITAL DE ELEIÇÃO PARA MESA DIRETORA DO COMUS FOZ 2023/2027

Anexos:

Não há anexos disponíveis.

FONTE: Sítio da Prefeitura..., 202-b.

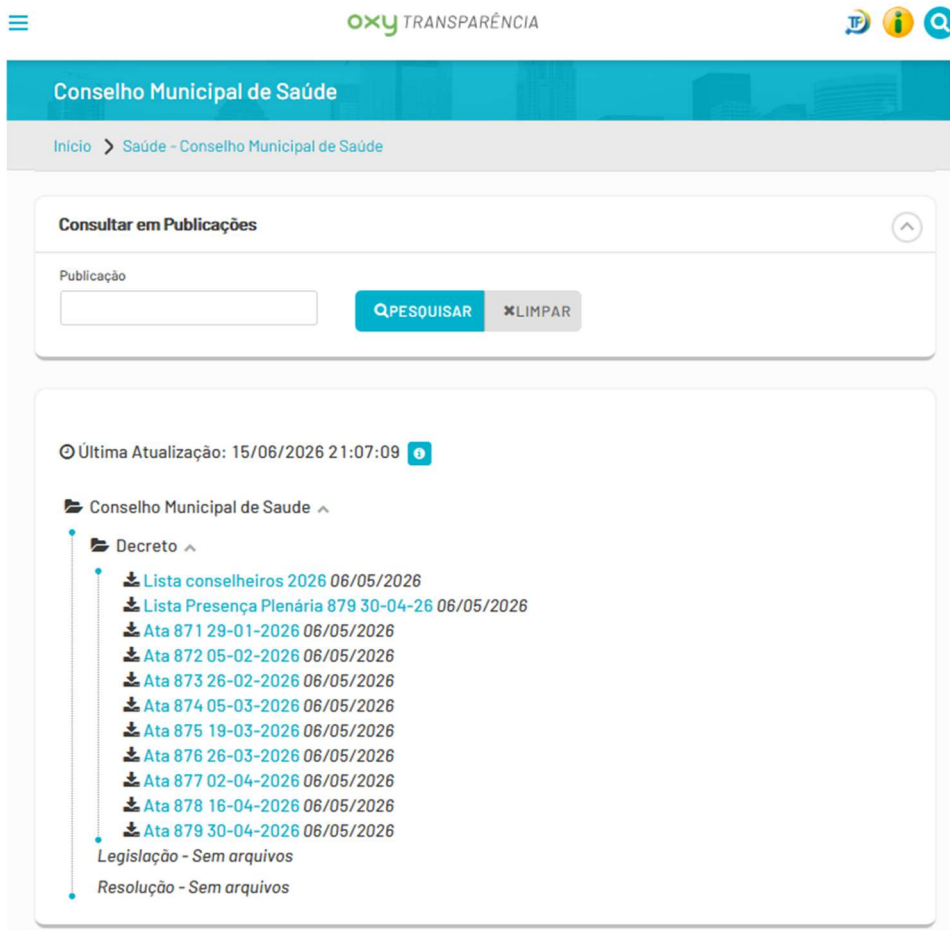
Com efeito, no domínio do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu (Sítio da Prefeitura..., 2026a), existe encaminhamento a dados do Conselho, bem como relatórios de gestão e auditoria mencionados no art. 7º do Regimento Interno do COMUS.

FIGURA 7: Recortes do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu

Fonte: Sítio da Prefeitura..., 2026a.

Ao selecionar o link para o COMUS, o Portal da Transparência redireciona para publicações do Conselho e listas, publicidade que aparenta ser recente, visto que a data de lançamento de tais arquivos corresponde a 06 de maio de 2026:

FIGURA 8: Recortes do Portal da Transparência do Município de Foz do Iguaçu



Fonte: Sítio da Prefeitura..., 2026a.

Na Ata n. 875/2026, de 19 de março de 2026, o COMUS emitiu parecer favorável com ressalvas do Relatório Anual de Gestão 2025 do SUS, elaborado pela Secretaria Municipal de Saúde (Sítio da Prefeitura..., 2026a). As ressalvas trazidas pelo COMUS foram objeto de ampla veiculação na mídia local, conforme se observa a partir das notícias abaixo reproduzidas:

O Conselho Municipal de Saúde (COMUS) de Foz do Iguaçu aprovou o Relatório Anual de Gestão 2025 da Secretaria Municipal de Saúde, mas condicionou a aprovação à adoção de uma série de ressalvas técnicas que funcionam, na prática, como um plano de ação obrigatório para a pasta.

Entre as principais exigências está a redução do tempo de transferência de pacientes das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) para os hospitais de referência. O documento do conselho aponta a **necessidade de maior humanização no aten-**

dimento e estabelece como meta **o fim da permanência de pacientes nos corredores do Hospital Municipal**. Para que o cumprimento dessa meta possa ser fiscalizado, o COMUS determinou ainda a **criação de um indicador específico** para medir o tempo de resposta nessas transferências.

A resolução também aborda a **fila por especialistas** — um dos gargalos estruturais do SUS em Foz do Iguaçu. O conselho exige que a Secretaria defina estratégias claras para ampliar a oferta de consultas, exames e cirurgias especializadas, incluindo subespecialidades cujos pacientes hoje precisam ser encaminhados para municípios fora da cidade.

A Secretaria Municipal de Saúde tem 60 dias para apresentar um plano de ação e um cronograma executivo detalhado para atender todas as ressalvas. As metas deverão constar do Plano Municipal de Saúde e da Programação Anual, com prazo de cumprimento até 31 de dezembro de 2026 (100 Fronteiras, 2026).

[...]

O Conselho Municipal de Saúde (Comus) apontou falhas em filas, gestão e estrutura da saúde de Foz do Iguaçu. O órgão deliberativo de controle social aprovou com ressalvas o Relatório Anual de Gestão (RAG 2025) do primeiro ano de administração do prefeito Joaquim Silva e Luna (PL).

O Comus é a instância que analisa e emite parecer técnico sobre a gestão na saúde. Rejeições, quando ocorrem, podem resultar na reprovação das contas municipais em instâncias como o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), ensejando, inclusive, possível inexistência de gestores.

Ao analisar a administração da saúde iguaçuense, os conselheiros recomendaram que a secretaria apresente, no máximo em até 60 dias, um plano de ação e cronograma executivo detalhado para a superação das ressalvas apontadas. O documento deve incluir informações atualizadas acerca dos indicadores assistenciais e de acesso aos serviços pela população, da parte da **prefeitura**.

Com efeito, cita a resolução do Comus, a ação implicará “atualização do Plano Municipal de Saúde e da subjacente Programação Anual da Saúde, relativamente ao exercício fiscal de 2026, com prazo final para cumprimento das metas até 31 de dezembro de 2026”.

Falhas na saúde

As ressalvas apontadas pelo Conselho Municipal de Saúde são:

cirurgias eletivas: falta detalhamento por especialidade no tempo médio de espera;

absenteísmo: necessidade de estratégias permanentes para reduzir faltas, sobretudo na atenção primária e secundária;

ouvidoria do SUS: ampliar análise qualitativa das manifestações e divulgação dos canais de atendimento;

gestão e faturamento: melhorar controle da produção ambulatorial, reduzir glosas e qualificar processos administrativos;

filas e transparência: reforçar monitoramento e garantir acesso do Comus aos dados de regulação por especialidade;

atenção primária: ampliar recursos, melhorar estrutura das unidades básicas de saúde (UBSs) e aumentar oferta de consultas;

atendimento especializado: criar estratégias para ampliar consultas, exames e cirurgias diante da alta demanda;

transferências hospitalares: reduzir tempo de remoção das UPAs e humanizar atendimento, com criação de indicador;

saúde do trabalhador: implementar o Cerest e protocolos específicos para a área;

vigilância em saúde: apresentar protocolos do VigiaSUS, incluindo monitoramento ambiental por região;

Hospital Municipal: não cumprimento da proposta de transformação em hospital universitário;

assistência farmacêutica: ampliar acesso a medicamentos, com atenção à UBS do Jardim Jupira;

saúde prisional: implementar ao menos duas equipes específicas para atendimento da população carcerária;

tecnologia e transparência: retomar ou modernizar o aplicativo Saúde Foz para acesso a filas e agendamentos. [Bogler, 2026].

Deste modo, destaca-se o cumprimento do papel do COMUS na efetiva fiscalização da gestão em saúde, muito embora não hajam dados, seja por falta de transparência, seja por estarem em outros repositórios, acerca das atas anteriores. Ainda assim, as ressalvas apresentadas indicam que a política pública municipal de saúde enfrenta grandes desafios, em prejuízo dos cidadãos.

Outrossim, o Relatório Final da XIV COMFE – Conferência Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu, de 24 e 25 de março de 2023, contém proposições e reivindicações aprovadas, destacando-se:

* Garantir a participação da comunidade, com efetivo controle social, especialmente o fortalecimento e aperfeiçoamento dos conselhos de saúde, de modo a garantir a transparência, a lisura e integridade na gestão pública e melhorar a relação entre a sociedade e os gestores, respeitando seu caráter deliberativo.

[...]

Conforme aprovado pela 1ª Conferência Nacional Livre de Comunicação em Saúde (1ªCNLCS), ocorrida de 18 a 20 de abril de 2017, com o objetivo central o de “Discutir a democratização do acesso da população às informações sobre saúde”, os direitos à informação e à comunicação em saúde são pilares fundamentais para garantia do direito à saúde e para o exercício da democracia e da cidadania. Com relatório robusto, as propostas aprovadas nessa conferência seguem atuais e fundamentais de serem resgatadas para contribuir, inclusive, para o crescimento e aprimoramento do SUS, ao elevar a capacidade do exercício do controle social. De acordo com deliberações da 16ª CNS, as mudanças tecnológicas e as recentes atualizações das legislações que envolvem a política de dados pessoais (LGPD), à inovação tecnológica, incluindo a saúde, o elevado número de sistemas de informação em saúde e sua heterogeneidade, e a forma de atuação e contratualização de serviços públicos e privados no âmbito da administração pública, determinaram a necessidade de atualização da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), cuja revisão foi concretizada pela publicação da Portaria no 1.768, de 30 de julho de 2021.

A PNIIS precisa ser implementada no sentido de subsidiar os processos de produção e difusão do conhecimento, gestão, organização da atenção à saúde e controle social, com integridade e transparência, de modo garantir o direito de acesso público a informações fidedignas sobre a situação e organização do sistema de saúde, e outras informações que caracterizem os territórios para o exercício de governança, por parte do controle social e de gestão propriamente dita. (XIV Conferência, 2023, p. 6-7; 15).

Entre as propostas e diretrizes finais aprovadas na XIV Conferência, destacam-se:

[...] 101. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DAS DIRETRIZES DELIBERADAS PELA 14ª CONFERÊNCIA MUNICIPAL DE SAÚDE PARA GARANTIR A OPERACIONALIDADE. REVISÃO SISTEMÁTICA PERMANENTE PELA GESTÃO E CONTROLE SOCIAL DO MUNICÍPIO.

[...]

111. IMPLANTAR O SISTEMA MUNICIPAL DE AUDITORIA QUE INTEGRE FATURAMENTO DE PRODUÇÃO, PROCESSAMENTO, CONTABILIDADE, CONTROLE E MONITORAMENTO. E QUALIFICAR SERVIDORES QUE ATUAM NO SETOR DE AUDITORIAS ATRAVÉS DE ESPECIALIZAÇÃO E CURSOS LIVRE (ESPECÍFICOS NA ÁREA DE AUDITORIAS), COM CUSTEIO INTEGRAL PELO MUNICÍPIO.

[...]

147. "IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DO PRONTUÁRIO ÚNICO NO SUS – UNIFICAÇÃO DE SISTEMAS ENTRE OS HOSPITAIS CONVENIADOS COM A SMSA. BEM COMO A CRIAÇÃO DE UM SISTEMA, ONDE O GESTOR QUE É O “REGULADOR” DO SUS, POSSA SABER, EM TEMPO REAL, O QUE OCORRE EM TODA ASSISTÊNCIA DO MUNICÍPIO, ESPECIALMENTE O CONTROLE DE VAGAS E FILAS DE ESPERA;"

[...]

295. MOBILIZAR A SOCIEDADE OBJETIVANDO O ALCANCE DOS INDICADORES PREVISTOS NO PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE.

296. CURSO DE PREPARAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO PARA TODOS OS GERENTES DE SERVIÇOS E EQUIPAMENTOS DA SMSA SOBRE POLÍTICA DE CONTROLE SOCIAL E OUVIDORIAS.

297. AMPLIAR A INFRAESTRUTURA, EQUIPAMENTOS E RECURSOS HUMANOS SUFICIENTE PARA PLENO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA SUS NA SMSA.

298. ELABORAR E DIVULGAR A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS SUS, COM IMPRESSOS DAS CARTILHAS DISPONÍVEIS EM TODOS OS EQUIPAMENTOS DE SAÚDE E DISPONIBILIZAÇÃO EM SITES OFICIAIS.

[...]

301. PROPOR MECANISMOS LEGAIS DE CONTROLE PARA A EFETIVIDADE DOS RESULTADOS DAS RESOLUÇÕES DAS CONFERÊNCIAS."

302. "GARANTIR A TRANSPARÊNCIA DA GESTÃO ATRAVÉS DA PUBLICIZAÇÃO DAS AÇÕES DESENVOLVIDAS PELOS GESTORES E EQUIPES DE SAÚDE A TODA POPULAÇÃO, EM ESPECIAL SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE (FORMAS DE CONTRATAÇÃO, ITENS CONTRATUAIS, SERVIÇOS PRESTADOS, ORÇAMENTO DESTINADO E ÍNDICES DE ABSENTISMO), PARTICULARMENTE DOS PRESTADORES DE SERVIÇO, COM LINGUAGEM ACESSÍVEL A TODOS EM PORTAL ELETRÔNICO INSTITUCIONAL E MATERIAL IMPRESSO OU AUDIOVISUAL VEICULADOS NAS REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE, CENTROS COMUNITÁRIOS E MÍDIA LOCAL, COMO FORMA DE DIVULGAR AS AÇÕES DO SUS E SEUS AVANÇOS, POSSIBILITANDO O CONTROLE SOCIAL."

[...]

309. "PROMOVER A DIVULGAÇÃO DOS PROTOCOLOS E FLUXOS ASSISTENCIAIS PARA AMPLO CONHECIMENTO DA POPULAÇÃO." (XIV Conferência, 2023, p. 30-39).

Tais demandas demonstram que os desafios à qualidade dos serviços de saúde e ao controle social já existiam, ao passo que os desafios atuais poderão ser observados na XV Conferência, a ser realizada em 26 e 27 de junho de 2026:

[...] Filas por consultas, demora em exames, falta de especialistas, estrutura das unidades básicas e atendimento hospitalar. Problemas comuns no dia a dia da população podem virar pauta oficial de discussão durante a 15ª Conferência Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu, marcada para os dias 26 e 27 de junho.

O evento, organizado pelo Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu (COMUS-FOZ) em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde, é considerado uma das principais ferramentas de participação popular dentro do Sistema Único de Saúde (SUS).

Embora muitas vezes passe despercebida pela maior parte da população, a conferência tem peso direto nas decisões da saúde pública do município. É nela que usuários do SUS, trabalhadores da saúde, gestores e representantes de entidades discutem prioridades, apresentam propostas e ajudam a definir o planejamento da área para os próximos quatro anos.

Na prática, as decisões tomadas nesses encontros influenciam desde políticas de prevenção até investimentos em atendimento, estrutura e ampliação de serviços.

Antes da conferência principal, serão realizadas pré-conferências em bairros, unidades de saúde e regiões da cidade. A proposta é descentralizar o debate e aproximar as discussões da realidade enfrentada pela população em cada território.

Além de formular propostas para o Plano Municipal de Saúde 2026-2029, o encontro também terá a função de eleger os representantes que irão compor o Conselho Municipal de Saúde na próxima gestão, além dos delegados que representarão o município nas etapas estadual e nacional da conferência.

O tema deste ano será “Saúde, Democracia, Soberania e SUS: cuidar do povo é cuidar do Brasil”. Os debates serão divididos em quatro eixos principais: financiamento do SUS, democracia e participação popular, impactos das emergências climáticas na saúde pública e modelos de gestão e atendimento.

A conferência também expõe um dos pilares menos conhecidos do SUS: o controle social. Previsto em lei federal, o mecanismo garante que a população participe das decisões sobre a política pública de saúde e acompanhe a atuação do poder público.

Pela regra de composição, usuários do SUS terão metade das vagas deliberativas da conferência. Trabalhadores da saúde ocuparão 25%, enquanto gestores e prestadores de serviço dividirão os outros 25%.

A expectativa é reunir centenas de participantes entre lideranças comunitárias, profissionais da saúde, entidades sociais e moradores interessados em discutir os rumos da saúde pública em Foz do Iguaçu (Peres, 2026).

Eventos como a XV Conferência são oportunidades para os gestores, COMUS, órgãos da sociedade civil e comunidade em geral deliberarem e planejarem melhorias para a saúde pública local, demandando mais transparência, controle interno e social, e resultados aos desafios.

4.4 ATENDIMENTOS AOS PRECEITOS GERAIS DA LEI N. 13.460/2017

Além da avaliação dos principais instrumentos da Lei de Proteção ao Usuário do Serviço Público na saúde pública municipal de Foz do Iguaçu, foram identificados, por meio de busca no sítio “Leis Municipais” (<https://leismunicipais.com.br/>), outros diplomas legais que fazem menção direta ou indireta à lei e seus preceitos gerais.

De modo a catalogar tais contribuições legislativas, foi desenvolvido Quadro indicando: a) cada dispositivo legal; b) sua ementa; c) em quais artigos foram identificados atendimentos aos preceitos gerais da Lei n. 13.460/2017; d) síntese do conteúdo de tais atendimentos:

Tabela 5 – Atendimentos aos preceitos gerais da Lei n. 13.460/2017 pela legislação municipal

NORMA	ATENDIMENTOS
Decreto n. 31.570,	Art. 1º-A, dever das comunicações de atos administrativos por

de 13 de julho de 2023. Estabelece, no âmbito do Poder Executivo Municipal, princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, nos termos do disposto na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021.	meios eletrônicos destinados aos cidadãos contenham informações necessárias para que ele possa dar seguimento ao processo administrativo. Art. 2º Princípios e diretrizes do Governo Digital e eficiência pública: desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade; plataforma única de acesso às informações e serviços, salvo quando indispensável, da prestação presencial; acesso pelos cidadãos aos serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial; transparência na execução dos serviços e monitoramento destes; incentivo à participação social e controle; prestação de contas da gestão dos recursos; linguagem clara e compreensível aos cidadãos; uso da tecnologia para otimização dos processos; simplificação da solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, focando na universalização do acesso e autosserviço; eliminação de formalidades de alto custo; imposição imediata e única vez de exigências aos cidadãos para acesso; vedação de reexigências aos cidadãos; interoperabilidade e dados abertos; presunção de boa-fé do usuário; possibilidade de atendimento presencial conforme o caso; proteção de dados; cumprimento de compromissos e padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário; acessibilidade; ações educativas para qualificação digital dos servidores e inclusão digital da população; governo como plataforma de promoção de uso de dados, visando formulação de políticas públicas, pesquisa científicas, controle social e outros; tratamento adequado a idosos; adoção de dados abertos e livres; promoção do desenvolvimento tecnológico e inovação no setor público. Traz conceitos afetos ao governo digital (art. 3º), com destaque para o laboratório de inovação, conceituado como “<i>espaço aberto à participação e à colaboração da sociedade para o desenvolvimento de ideias, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública, a prestação de serviços públicos e a participação do cidadão para o exercício do controle sobre a administração pública</i>”.
Decreto n. 32.396, de 28 de março de 2024. Institui a Política de Governança das Contratações, no âmbito do Município de Foz do Iguaçu, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º abril de 2021.	Art. 5º São diretrizes da governança nas contratações públicas: [...] VII - desburocratização, incentivo à participação social, uso de linguagem simples e de tecnologia, bem como as demais diretrizes do Governo Digital, dispostas no art. 3º da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e do art. 5º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Decreto n. 33.798, de 28 de julho de 2025. Institui o Código de Ética e Conduta do Agente Público do Poder Executivo de Foz do Iguaçu, e dá outras providências	Art. 9º. Dever de qualidade no atendimento ao usuário pelos agentes públicos Art. 6º Disponibilizar meios para apresentação de denúncias pelos cidadãos Art. 7º princípio e valor fundamental de atuar, no relacionamento com os cidadãos: com isonomia; qualidade, eficiência, e equidade dos serviços; máxima eficiência; respeito;
Lei n. 5.565, de 29 de julho de 2025. Dispõe sobre a instituição de princípios e diretrizes para a modernização digital, inovação tecnológica e desenvolvimento de cidades inteligentes no Município de Foz do Iguaçu.	Elenca e conceitua como princípios da modernização digital e inovação tecnológica do Município: inovação pública; inclusão digital; transparência digital; sustentabilidade urbana inteligente; participação social; princípios da LGPD – Lei Federal n. 13.709/2018 (art. 3º). Entre as diretrizes voltadas ao cumprimento dos princípios acima, destaca-se a carta de serviços, conceituada como <i>“documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por cada órgão público, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos”</i>

Fonte: A autora; Foz do Iguaçu, 2024, 2023b, 2025e, 2025f.

Deste modo, a Lei n. 13.460/2017 notoriamente vem gerando impactos na atividade legislativa municipal, demonstrando compromisso dos Poderes Executivo e Poder Legislativo em efetivar os preceitos legais, embora a efetividade de tais normas dependa de ampla fiscalização e controle social. Neste sentido:

A efetividade da Lei nº 13.460/2017 na prestação dos serviços públicos depende da sua correta aplicação e fiscalização pelos órgãos competentes. É importante que os usuários conheçam seus direitos e saibam como exercê-los, bem como que as instituições públicas estejam comprometidas em garantir a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços.

[...]

No entanto, a efetividade da Lei nº 13.460/2017 enfrenta desafios significativos. Em muitos municípios e estados, a implementação de ouvidorias ainda é precária, e a resposta às demandas dos usuários muitas vezes não é adequada ou ágil. A falta de capacitação dos servidores públicos para lidar com as demandas dos cidadãos e a resistência à transparência também dificultam a plena efetivação da lei. Além disso, a escassez de recursos e a burocracia excessiva são obstáculos adicionais que comprometem a qualidade e a eficácia dos serviços prestados, frustrando os usuários que esperam um atendimento mais humanizado e eficiente.

Apesar dos desafios, a Lei nº 13.460/2017 tem gerado avanços importantes na gestão pública, incentivando uma cultura de maior transparência e responsabilidade, permitindo-se, portanto, a prática de tornar compreensíveis todas as ações, decisões e o emprego de recursos públicos por parte das administrações governamentais.

A atuação das ouvidorias tem permitido uma maior aproximação entre o cidadão e a administração pública, facilitando a identificação de problemas e a busca por so-

luções. Com o tempo, a expectativa é que a lei contribua para uma melhoria contínua na prestação dos serviços públicos, promovendo um ambiente mais democrático e participativo, onde os direitos dos usuários são efetivamente respeitados e garantidos. (Alves et al., p. 1864-1867).

Em suma, o controle social gera mais controle social, por excelência, ressaltando que a modificação legislativa identificada necessita estar atrelada às modificações na política pública de saúde no âmbito do município de Foz do Iguaçu/PR.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A n. 13.460/2017 prevê mecanismos de proteção e o exercício do controle social, inclusive nas plataformas de Governo Digital.

Referida norma não é isenta de críticas: prevista na Constituição Federal de 1988, sua edição após quase 30 (trinta) anos decorreu de omissão do Poder Legislativo.

Contudo, a efetividade desta norma depende da implementação de seus instrumentos e preceitos legais no âmbito da Administração Pública direta e indireta, em todas as suas esferas, para melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Mesmo após editada a Lei n. 13.460/2017, observa-se que em muitos aspectos se assemelha ao Código de Defesa do Consumidor (1990), seja em sua estrutura, seja no rol de direitos básicos, bem como em sua proposta de proteção ao “usuário” de serviços públicos, terminologia que revela sua origem no gerencialismo tradicional, modelo pós-burocrático em que os serviços públicos são prestações cidadão – titular de direitos – e não mero cliente.

Tais observações viabilizam futuros estudos que levem em consideração não apenas os desafios à implementação legislativa, como a eventual necessidade de reforma da Lei n. 13.460/2017, para que se adeque a abordagens gerenciais que coloquem o cidadão no centro das políticas públicas, implementando ainda mais conceitos de Governança e *accountability*, alinhadas à nova gestão pública.

Ante a essencialidade do serviço público de saúde, e pela escolha do município de Foz do Iguaçu/PR como recorte de pesquisa, a pesquisa alcançou resultados, demonstrando que a política pública municipal de saúde, seja através da atividade legislativa recente, seja através de suas plataformas públicas digitais, vem adotando, ainda que parcialmente, os instrumentos e preceitos legais da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Neste sentido, foi constatado que apenas recentemente (2025) foi divulgada a Carta de Serviços ao Usuário em âmbito municipal, com registro de apenas uma modificação, quando passou a prever mais elementos que permitam aos cidadãos compreender os serviços públicos disponibilizados, seus meios de acesso, e mecanismos de qualidade e controle social.

Ainda assim, a Carta de Serviços, para atender aos preceitos legais, pode acrescer em melhorias, como exemplos: a) ter sua visibilidade maximizada, em todos os

canais de comunicação da Prefeitura, presenciais ou eletrônicos; b) ser mais dinâmica, simplificada e de manuseio mais ágil aos cidadãos, como exemplo, adoção de ferramentas visuais, amplitude de *links* a serviços e utilidades, entre outros; c) ter acessibilidade, já que não identificada versão em áudio, linguagem de sinais, fonte maximizada, por exemplo; d) adequar as prioridades previstas em Lei; e) ser atualizada periodicamente; f) ser objeto de regulamento próprio pelo município.

Outrossim, a Carta pode ser relevante instrumento para demandas coletivas, da sociedade civil, como observatórios sociais (OS), e de fiscalizadores como Ministério Público e Tribunais de Contas.

Quanto às ouvidorias e canais de manifestação em serviços públicos municipais de saúde, igualmente identificada a necessidade de melhorias, ressaltando a disparidade de acesso no sistema eOuve para diversos serviços municipais, com exceção da saúde, o que pode representar um desincentivo / ausência de acesso à registros de manifestações pelos cidadãos.

Com efeito, sendo serviço essencial da maior relevância, a saúde municipal demanda meios informatizados para acesso à Ouvidoria, ao lado dos demais serviços. As resultados comparados da Ouvidoria de Saúde entre 2024 e 2025 (RAG/2025) ressaltam a tendência de subnotificação e possíveis barreiras de acesso.

Por sua vez, embora os Conselhos Municipais sejam amplamente regulamentados no município, restou constatada tão somente publicidade e transparência recentes sobre as atividades do COMUS, a considerar a ausência de histórico de atas, e ausência de portal próprio para conhecimento e contato com os cidadãos.

Deste modo, constado avanços significativos no controle social da saúde pública no município, porém existem diversos desafios a serem superados para a integral adoção da Lei nestes instrumentos, de modo que se espera que as considerações trazidas no presente estudo sirvam como sugestões de melhorias, de caráter recomendativo à gestão municipal de saúde.

Ainda assim, a avaliação sobre a eficácia da norma envolve a necessidade de pesquisas complementares, de modo a para considerar a percepção dos usuários, gestores, e diversos atores da sociedade civil.

REFERÊNCIAS

100 FRONTEIRAS, Portal. **100 Fronteiras**. 1 abr. 2026. Disponível em: https://100fronteiras.com/saude-ciencia/noticia/comus-aprova-relatorio-com-ressalvas-e-exige-plano-para-desafogar-upas-em-foz-do-iguacu/?utm_source=facebook&utm_medium=jetpack_social&fbclid=IwY2xjawSFsxFlHRuA2FibQlxMQBicmlkETFESFJUeURTVGlaRFIz-Zjdmc3J0YwZhchBfaWQQMjlyMDM5MTc4ODlwMDg5MgABHqPFUIzSimpZacNMDfZD-QThlw1fS3lBYNpWeSsEwEnHjjJY7XBVHvFFm4xWE_aem_GIREkj9R5jg3kAAGVTI4Qw. Acesso em: 10 jun. 2026.

ALVES ET AL ALVES, Kauan Eduardo Candeira; VASCONCELOS, Wenedy de Oliveira; AGUIAR, Vera Mônica Queiroz Fernandes; NOBRE, Chimene Kuhn. A defesa do usuário do serviço público: a Lei nº 13.460 e sua efetividade na prestação dos serviços públicos. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação – REASE**. v. 10, n. 06. jun. 2024. Disponível em: doi.org/10.51891/rease.v10i6.14519 Acesso em: 20 abr. 2026.

ABRUCIO, Fernando Luiz. Os avanços e os dilemas do modelo pós-burocrático: a reforma da administração pública à luz da experiência internacional recente. *In*: BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos; SPINK, Peter (Orgs.). **Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998, p. 173-199.

BALDO, Rafael Antonio. Fiscalização e controle do Estado. *In*: CONTI, José Maurício; MOUTINHO, Donato Volkers; NASCIMENTO, Leandro Maciel do (Coord.). **Controle da administração pública no Brasil**. São Paulo: Editora Blucher, 2022. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555502299/>. Acesso em: 10 jun. 2026. p. 32-49.

BOGLER, Paulo. **H2FOZ**. 28 mar. 2026. Disponível em: <https://www.h2foz.com.br/saude/conselho-aponta-falhas-filas-gestao-estrutura-saude-foz-do-iguacu/>. Acesso em: 10 jun. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL. **Lei Federal n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. 1990a**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL, Lei n. 8.142, de 28 de dezembro de 1990. 1990b. **Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL, Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. **Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências**. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL, Decreto n. 3.507, de 13 de junho de 2000. **Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3507.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n. 6.953/2002.** Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, prestados pela administração direta, indireta e os delegados pela União. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=56375> Acesso em: 10 jun. 2026.

BRASIL, Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009. **Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, e dá outras providências.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3507.htm. Acesso em: 20 abr. 2026

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm Acesso em: 20 mai. 2026.

BRASIL. **Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.** 2017a. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário[s] dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 10 jun. 2026.

BRASIL, Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. 2017b. **Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 20 abr. 2026.

BRASIL. Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021. **Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 20 mai. 2026.

BRITTO, Carlos Ayres. Distinção entre “controle social do poder” e “participação popular”. **R. Direito Administrativo.** Rio de Janeiro, jul./set. 1992, v. 189, p. 114-122.

CAIXEIRO, Mariane Silva; FONTES, Tatiana Oliveira Chaves. **Sistemas de Informação em saúde no SUS: avanços, desafios e impactos na gestão pública**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão em Saúde). Orientador: profª. Neyandra Santos Sanches. Universidade Federal da Integração Latino-Americana, 2025. p. 24-25.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Os direitos dos usuários de serviço público no direito brasileiro. **R. Trib. Reg. Fed. 1ª Região**, Brasília, v. 31, n. 1, 2019, p. 97-107.

EOUVE FOZ DO IGUAÇU. **Ouvidoria**. Disponível em: <https://www.eouve.com.br/#/ouvidoria>. Acesso em 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Lei n. 1.507, de 2 de outubro de 1990. 1990a. **Cria os conselhos municipais, conforme específica**. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2021/2982/29825/decreto-n-29825-2021-regulamenta-a-prestacao-dos-servicos-publicos-da-ouvidoria-geral-do-municipio-e-dispoe-sobre-o-seu-funcionamento>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. **Lei Orgânica do Município de Foz do Iguaçu/PR**. 06 de abril de 1990. 1990b. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/lei-organica-foz-do-iguacu-pr>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Lei n. 11.672 de 30 de junho de 1992 (Dispõe sobre a composição e atribuições do Conselho Municipal de Saúde, e revoga as Leis n. 1.507/90 e 1.634/91). Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2021/2982/29825/decreto-n-29825-2021-regulamenta-a-prestacao-dos-servicos-publicos-da-ouvidoria-geral-do-municipio-e-dispoe-sobre-o-seu-funcionamento>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Lei n. 2.083, de 08 de setembro de 1997. **Dispõe sobre a composição e atribuições do Conselho Municipal de Saúde, e revoga a Lei n. 1.672/92**. <https://leis.org/municipais/pr/foz-do-iguacu/lei/lei-ordinaria/1997/2083/lei-ordinaria-n-2083-1997-dispoe-sobre-a-composicao-e-atribuicoes-do-conselho-municipal-de-saude-e-revoga-a-lei-n-1672>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Decreto n. 26.527, de 11 de julho de 2018. **Dispõe sobre o Regimento Interno do Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu - COMUS-FOZ**. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2018/2653/26527/decreto-n-26527-2018-dispoe-sobre-o-regimento-interno-do-conselho-municipal-de-saude-de-foz-do-iguacu-comus-foz>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Decreto n. 29.825, de 9 de dezembro de 2021. **Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento**. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2021/2982/29825/decreto-n-29825-2021-regulamenta-a-prestacao-dos-servicos-publicos-da-ouvidoria-geral-do-municipio-e-dispoe-sobre-o-seu-funcionamento>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Decreto n. 31.570, de 13 de julho de 2023. 2023a. **Estabelece, no âmbito do Poder Executivo Municipal, princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, nos termos do disposto na Lei**

Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2023/3157/31570/decreto-n-31570-2023-estabelece-no-ambito-do-poder-executivo-municipal-principios-regras-e-instrumentos-para-o-governo-digital-e-para-o-aumento-da-eficiencia-publica-nos-termos-do-disposto-na-lei-federal-n-14129-de-29-de-marco-de-2021?q=carta%20servi%E7os> Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. CÂMARA Municipal. Projeto de Lei Municipal n. 80/2025. **Dispõe sobre a obrigatoriedade da divulgação das listas de espera de pacientes que aguardam por consultas com especialidades médicas, exames e procedimentos cirúrgicos no Sistema de Saúde do Município e dá outras providências.** 2025a Disponível em: <https://sapl.fozdoiguacu.pr.leg.br/materia/50615>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. CÂMARA Municipal. Lei Municipal n. 5.628 de 15 de dezembro de 2025. **Dispõe sobre a obrigatoriedade da divulgação das listas de espera de pacientes que aguardam por consultas com especialidades médicas, exames e procedimentos cirúrgicos no Sistema de Saúde do Município e dá outras providências.** 2025b. Disponível em: <https://sapl.fozdoiguacu.pr.leg.br/norma/3528>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Lei n. 5.565, de 29 de julho de 2025. **Dispõe sobre a instituição de princípios e diretrizes para a modernização digital, inovação tecnológica e desenvolvimento de cidades inteligentes no Município de Foz do Iguaçu.** 2025c. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/lei-ordinaria/2025/557/5565/lei-ordinaria-n-5565-2025-dispoe-sobre-a-instituicao-de-principios-e-diretrizes-para-a-modernizacao-digital-inovacao-tecnologica-e-desenvolvimento-de-cidades-inteligentes-no-municipio-de-foz-do-iguacu?q=carta%20servi%E7os>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Lei n. 5.546, de 26 de maio de 2025. **Dispõe sobre a afixação de placas, cartazes e similares nas unidades de saúde do Município com informações referentes aos canais de ouvidoria disponíveis para reclamações, sugestões ou elogios.** 2025d. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/lei-ordinaria/2025/555/5546/lei-ordinaria-n-5546-2025-dispoe-sobre-a-afixacao-de-placas-cartazes-e-similares-nas-unidades-de-saude-do-municipio-com-informacoes-referentes-aos-canais-de-ouvidoria-disponiveis-para-reclamacoes-sugestoes-ou-elogios?q=carta%20servi%E7os>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Decreto n. 33.798, de 28 de julho de 2025. **Institui o Código de Ética e Conduta do Agente Público do Poder Executivo de Foz do Iguaçu, e dá outras providências.** 2025e. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2025/3380/33798/decreto-n-33798-2025-institui-o-codigo-de-etica-e-conduta-do-agente-publico-do-poder-executivo-de-foz-do-iguacu-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Decreto n. 32.396, de 28 de março de 2024. **Institui a Política de Governança das Contratações, no âmbito do Município de Foz do Iguaçu, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º abril de 2021.** Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2024/3240/32396/decreto-n-32396-2024-institui-a-politica-de-governanca-das-contratacoes-no-ambito-do-municipio-de-foz-do-iguacu-nos-termos-da-lei-federal-n-14133-de-1-abril-de-2021?q=Institui%20a%20Pol%EDtica%20de%20Governan%E7a%20das%20Con>

trata%20F5es%20no%20E2mbito%20do%20Munic%ED-
pio%20de%20Foz%20do%20Igua%20u%20nos%20termos%20da%20Lei%20Fede-
ral%20n%20BA%2014.133%20de%201%20BA%20abril%20de%202021. Acesso em: 10
jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Decreto n. 31.570, de 13 de julho de 2023. **Estabelece, no âmbito do Poder Executivo Municipal, princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, nos termos do disposto na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021.** 2023b. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/decreto/2023/3157/31570/decreto-n-31570-2023-estabelece-no-ambito-do-poder-executivo-municipal-principios-regras-e-instrumentos-para-o-governo-digital-e-para-o-aumento-da-eficiencia-publica-nos-termos-do-disposto-na-lei-federal-n-14129-de-29-de-marco-de-2021?q=carta%20servi%20E7os> Acesso em: 10 jun. 2026.

FOZ DO IGUAÇU. Lei n. 5.565, de 29 de julho de 2025. **Dispõe sobre a instituição de princípios e diretrizes para a modernização digital, inovação tecnológica e desenvolvimento de cidades inteligentes no Município de Foz do Iguaçu.** 2025f. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/f/foz-do-iguacu/lei-ordinaria/2025/557/5565/lei-ordinaria-n-5565-2025-dispoe-sobre-a-instituicao-de-principios-e-diretrizes-para-a-modernizacao-digital-inovacao-tecnologica-e-desenvolvimento-de-cidades-inteligentes-no-municipio-de-foz-do-iguacu?q=carta%20servi%20E7os>. Acesso em: 10 jun. 2026.

GABARDO, Emerson. O novo Código de Defesa do Usuário de Serviço Público. **Direito do Estado**. Colunistas, Salvador, 27 jun. 2017. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/emerson-gabardo/o-novo-codigo-de-defesa-do-usuario-do-servico-publicolei-13-460-17>>. Acesso em: 15 mai. 2026.

GOOGLE. **Endereço da Ouvidoria da Secretaria de Saúde de Foz do Iguaçu.** Disponível em: https://www.google.com/search?q=ouvidoria+secretaria+de+saude+foz+do+igua%C3%A7u&sca_esv=716291be755bef27&sxsrf=ANbL-n5t4jpfJ-Kpx7IXrf8kuuS9SAAhXQ%3A1781495366300&source=hp&ei=RnY-vav7AD_Oe1sQPu4mc4Qs&iflsig=AFdpzrgAAAAAi-EVruGN2bPBR7j0nzoUHV1fvMT-QgzO&oq=ouvidoria+de+sa%C3%BAde+foz+do&gs_l=EGdnd3Mtd2l6lhpvdXZpZG9yaWEgZGUgc2HDumRIIGZveiBkbyoCCAAyBhA-AGBYyHjIIEAAYgAQYogQyBRAAGO8FMgUQABjvBUjNIVAAWLwccAB4AJABAjgBrw-KgAesZqgEIMC4xMi42LjG4AQPIAQD4AQGYAhOgAqlawglIEECMYJ8ICChAjGMkCGPA-FGCfCAhAQIxxwBRjJAhiABBiKBRgnwglOEC4YgAQYigUYsQMYgwHCAggQABiAB-BixA8ICDhAAGIAEGloFGLEDGIMBwglLEC4YgAQYsQMYgwHCAgsQABiABBiXAxIDA-clCChAjGIAEGloFGCfCAgsQABiABBi-xAxjJA8ICBRAAGIAEwglKEAAYgAQYigUYQ8ICChAAGIAEGBQYhwLCAgsQLhiABBiHA-RivAcICCBAAgIkFGKIEmAMAKgcIMC4xMi42LjGgB7KdAbIHCDauMTluNi4xuAeiGsIH-BjAuMTguMcgHIIIAIQ&sclient=gws-wiz Acesso em: 10 jun. 2026.

GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. Tomo Direito Administrativo e Constitucional. 2 ed, 2017. **Enciclopédia Jurídica da PUCSP**. Verbete: Evolução da teoria do serviço público. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbetes/evolucao-da-teoria-do-servico-publico/> Acesso em: 20 abr. 2026.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cidades – Foz do Iguaçu**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/foz-do-iguacu/panorama>. Acesso em: 10 jun. 2026.

IDESF. **Características das Sociedades de Fronteira**. Disponível em: <http://www.idesf.org.br/2014/10/16/estudo-caracteristicas-das-sociedades-de-fronteiras/>. Acesso em: 10 jun. 2026.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MEDAUAR, Odete. **Direito Administrativo moderno**. 21 ed. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

MEIRELLES, Hely Lopes; BURLE FILHO, José Emanuel. **Direito administrativo brasileiro**. 42 ed. atual. São Paulo: Malheiros, 2016.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo : Malheiros, 32 ed. rev. e atual. 2015.

MONACO, Isabella Remaili. Fiscalização Administrativa, Legislativa e Judiciária. In: CONTI, José Maurício; MOUTINHO, Donato Volkers; NASCIMENTO, Leandro Maciel do (Coord.). **Controle da administração pública no Brasil**. São Paulo: Editora Blucher, 2022. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/boks/9786555502299/>. Acesso em: 10 jun. 2026. p. 50-64.

PARANÁ. **Constituição do Estado do Paraná**. 5 de outubro de 1989. Disponível em: <https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=9779&indice=1&totalRegistros=279&dt=27.4.2026.20.42.57.753> Acesso em: abr. 2026.

PERES, Natália. Radio Cultura. 12 de maio de 2026. Conferência Municipal de Saúde acontece em junho e debate os rumos do SUS em Foz. Disponível em: <https://www.radio-culturafoz.com.br/2026/05/12/conferencia-municipal-de-saude-acontece-em-junho-e-debate-os-rumos-do-sus-em-foz/>. Acesso em: 10 jun. 2026.

RACHID, Raquel; FORNAZIN, Marcelo; CASTRO, Leonardo; GONÇALVES, Luis Henrique; PENTEADO, Bruno Elis. Saúde digital e a plataforma do Estado brasileiro. DOI: 10.1590/1413-81232023287.14302022. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 28, n. 7, p. 2143-2153, 2023.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **RAP – Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 347-369, mar./abr. 2009. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6691> Acesso em: 15 abr. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **Carta de Serviços (encaminhamento)**. 202-a. Disponível em: <https://www2.pmfi.pr.gov.br/giig/portais/portaldatransparencia/Templates/wfrmPaginaPadrao.aspx?IdLinkItem=200>. Acesso em: 20 mai. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu. 202-b. Disponível em: <https://www.foz.pr.gov.br/secretarias/conselho-municipal-de-saude-de-foz-do-iguacu-comus/> Acesso em: 10 jun. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **Secretaria da Saúde de Foz faz alerta para que a população atualize dados cadastrais de atendimento via SUS.** 13. mar. 2023. 2023a. Disponível em: <https://www.foz.pr.gov.br/secretaria-da-saude-de-foz-faz-alerta-para-que-a-populacao-atualize-dados-caadastrais-de-atendimento-via-sus/>. Acesso em: 10 jun. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **Carta de Serviços.** 15 set. 2025. 2025a. Disponível em: <https://efoz.pmfi.pr.gov.br/servico-288>. Acesso em: 20 mai. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **Lista de Espera das filas de consultas, exames e cirurgias.** 15 set. 2025. 2025b. Disponível em: <https://www.foz.pr.gov.br/lista-de-espera-das-filas-de-consultas-exames-e-cirurgias/>. Acesso em: 10 jun. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **IA passa a monitorar filas da saúde, primeira infância e atuação em campo de agentes comunitários de saúde.** 19 nov. 2025. 2025c. Disponível em: <https://www.foz.pr.gov.br/ia-passa-a-monitorar-filas-da-saude-primeira-infancia-e-atuacao-em-campo-de-agentes-comunitarios-de-saude/>. Acesso em: 10 jun. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **Carta de Serviços.** [anterior a de 15 set. 2025]. 2025d. Disponível em: <https://efoz.pmfi.pr.gov.br/servico-184>. Acesso em: 20 mai. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. **Portal da Transparência.** 2026a. Disponível em: <https://transparencia.foz.pr.gov.br/portalttransparencia/1/> Acesso em: 10 jun. 2026.

SÍTIO DA PREFEITURA Municipal de Foz do Iguaçu. Conselho Municipal de Saúde de Foz do Iguaçu. Disponível em: <https://www.foz.pr.gov.br/secretarias/conselho-municipal-de-saude-de-foz-do-iguacu-comus/> Acesso em: 10 jun. 2026.

SOUSA, A. M. L. **Controle social na Administração Pública: eficácia da Ouvidoria no Tribunal de Contas do Estado do Tocantins.** 2016. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,controle-social-na-administracao-publica--eficacia-da-Ouvidoria-no-tribunal-de-contas-do-estado-do-tocantins,57116.html>>. Acesso em: 25 mai. 2026.

XIV CONFERÊNCIA MUNICIPAL de Saúde de Foz do Iguaçu. **Relatório Final.** 24 e 25 mar. 2023. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/12Y-0XslmY2UaOZjEI_99mppqNGJEMZ_G/view. Acesso em: 10 jun. 2026.

ANEXOS

ANEXO A – CARTA DE SERVIÇOS DO USUÁRIO

CARTA DE SERVIÇOS À COMUNIDADE

A **Carta de Serviços** ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os **serviços** prestados por ela, como acessar e obter esses **serviços**, e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos. LEI Nº 4638, DE 23 DE JULHO DE 2018.

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

I - Serviços Oferecidos

- 156: Serviços de fiscalização para apurar denúncias recebidas por meio do aplicativo 156 Foz, memorandos internos ou por meio de processos digitais e/ou físicos protocolados sobre assuntos que se relacionem com o conteúdo verificado no código de posturas do Município de Foz do Iguaçu, LC 07/1991.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- As denúncias podem ser formuladas pelo app 156 Foz, protocolo digital ou protocolo geral, contendo informações sobre o local, tipo de infração, se possível com fotos, bem como a identificação do infrator, estando a situação relacionada ao código de posturas municipal.

III - Principais etapas para processamento do serviço

- Repasse ao agente fiscal para fazer os levantamentos de dados sobre o assunto, vistoria in-loco, identificação da infração e infrator, lavratura de notificação ou auto de infração, entrega da notificação ou auto de infração ao agente gerador, acompanhamento de prazos e recursos, informe ao usuário sobre as medidas adotadas para solução do problema, encaminhamento da denúncia a outros setores para complementação do serviço, se for o caso.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

- 30 (trinta) dias a contar do recebimento da denúncia ou notícia-crime até a lavratura de notificação, auto de infração ou instauração de processo administrativo.

V - Forma de prestação do serviço

- Agente fiscal faz a identificação de autoria e materialidade, responsabilização e/ou punição por meio de notificação ou autuação.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- As manifestações devem ser apresentadas via protocolo digital (<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br>), protocolo geral, app 156 Foz ou pelo telefone 0800 450 156.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos

I - Prioridades de atendimento

- São priorizadas as denúncias em grau de risco à vida humana e a saúde pública dos municípios, do maior risco para o menor risco.

II - Previsão de tempo de espera para atendimento

- Previsão de quinze dias, exceto em situação de risco iminente à vida humana (neste caso, poderá ser de 72 horas).

III - Mecanismos de comunicação com os usuários

- Via telefone (45) 3521-1602, protocolo digital, protocolo geral, app 156 Foz ou telefone 0800 450 156.

IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

- Verificadas as solicitações via protocolo digital, protocolo geral ou app 156 Foz, as respostas são fornecidas nos mesmos meios em que foram solicitadas/reclamadas, cabendo ao usuário acompanhar a sua solicitação.

V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

- A consulta pode ser realizada via app 156 Foz, protocolo digital ou pelo telefone (45) 3521-1602.

Divisão de Fiscalização Ambiental e Publicidade (DVFAP)

I - Serviços

a) Recepção e apuração de denúncias de infrações ambientais, como construção em área de proteção ambiental, área verde, área de preservação permanente e/ou reserva legal; corte e poda drástica de árvores sem licença; queimadas; lançamento irregular de esgotos; aterro e desaterro; e poluição.

II- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

a) Requisitos: apresentar notícia-crime contendo o endereço e/ou local dos fatos e, se possível, apontar autoria.

b) Documentos: fotos, descrição do fato e localização.

c) Meios: app 156 Foz, telefone 0800-450156 e denúncias via 153.

d) Informações: descrição do fato, autoria, materialidade e identificação do local dos fatos.

III – Principais etapas para processamento do serviço

a) Denúncia ou notícia-crime.

b) Lavratura de notificação ou auto de infração; instauração de processo administrativo.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

- 30 dias a contar da denúncia ou notícia-crime até a lavratura de notificação, auto de infração ou instauração de processo administrativo.

V – Forma de prestação do serviço

- Agente fiscal faz a identificação de autoria e materialidade, responsabilização e/ou punição pecuniária.

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Via app 156 Foz e telefone 0800-450156. Nos casos de risco e perigo iminente, fora do horário de expediente, sábado, domingo e feriados, pode ser acionado pelo telefone 153, da Guarda Municipal.

► Nos casos de perigo ou risco iminente:

I - Detalhamento dos compromissos e padrões de qualidade dos seguintes aspectos:

- a) Previsão de tempo de espera para atendimento: 72 horas.
- b) Mecanismos de comunicação com os usuários: processo digital; telefone e whatsapp.
- c) Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários: análise da denúncia ou notícia-crime; identificação de autoria e materialidade; local dos fatos e responsabilização do autor.
- d) Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação: por telefone, por whatsapp, processo digital e app 156 Foz.

Diretoria de Gestão Financeira (DIGF)

- Composta por três supervisões, que são responsáveis pelo registro de Receitas, Despesas e Prestação de Contas para o Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Câmara Municipal e órgãos de controle externos diversos.

Supervisão de Empenho e Liquidação (SEL)

- Atribuições:

- a) Emissão de empenhos;
- b) Liquidação de empenhos;
- c) Consignação de empenhos;
- d) Arquivo de documentos utilizados para registro de receitas e despesas.

Supervisão de Tesouraria (STE)

- Atribuições:

- a) Lançamento de receitas;
- b) Pagamentos de empenhos;
- c) Conciliação e controle das contas bancárias.

Supervisão de Contabilidade (SCO)

- Atribuições:

- a) Apuração de resultados e prestação de Contas ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Câmara Municipal e diversos órgãos de controle externo;
- b) Assessoramento às demais supervisões e demais órgãos;
- c) Conferência de lançamentos e apuração dos resultados;
- d) Elaboração dos relatórios da LRF e publicação;
- e) Prestação de contas ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná, Siconfi e demais órgãos federais, bem como aos conselhos e demais órgãos municipais;
- f) Controle das certidões e assessoramento nos processos de contratação de operação de crédito;
- g) Participação em diversas comissões para o bom andamento da administração pública.

I - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- O acesso aos serviços realizados pela Diretoria de Gestão Financeira pode ser feito por qualquer cidadão via protocolo geral.

II - Principais etapas para processamento do serviço

- Após tomar conhecimento sobre pedidos de informações, o protocolo é encaminhado para supervisão competente e, dentro do prazo legal, é respondido no mesmo canal onde solicitado.

III- Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço

As informações geralmente são atendidas dentro dos prazos estabelecidos por lei. Pode ocorrer atraso, quando existirem muitas solicitações ao mesmo tempo.

IV - Forma de prestação do serviço

Os serviços são prestados de forma física e estão disponíveis on-line.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

As solicitações devem ser realizadas por meio do protocolo digital.

VII - Prioridades de atendimento

Como não existe atendimento presencial, os atendimentos são realizados de acordo com os protocolos recebidos, que podem ser físicos ou virtuais.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

No limite estipulado pela legislação.

IX - Mecanismos de comunicação com os usuários

Comunicados são realizados no processo, via protocolo digital.

X - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Via protocolo digital.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

O andamento dos serviços ou informações solicitadas pode ser acompanhado consultando o processo pelo site do município.

Divisão de Fiscalização de Serviços Funerários (DVFSF)

- Presta serviços de atendimentos aos familiares em relação aos óbitos ocorridos em Foz do Iguaçu, como também aos óbitos ocorridos em outras localidades.

- Tipos de procedimentos:

a) Óbitos de causas naturais nas UPAs ou Hospitais

- Familiares de posse da declaração de óbito (folha amarela) são orientados a comparecerem na Central de Luto (anexa ao Cemitério Municipal São João Batista), no Centro, munidos do RG e CPF do(a) falecido(a) e do familiar responsável pelas informações necessárias.

- Preenche-se o cadastro da pessoa falecida e do familiar responsável, aciona-se a funerária que está na vez da escala para definição dos serviços a serem contratados pelo familiar. Após esta definição, colhem-se assinaturas na guia de funeral.

- Após este procedimento, a família é orientada a ir na administração do cemitério para ver questões relativas ao pagamento da locação da capela mortuária, abertura de jazigo, carimbar a declaração de óbito e se dirigir ao cartório de registro civil para registrar a certidão de óbito.
- Com a certidão em mãos, o familiar retorna à administração do cemitério para confirmar o horário do sepultamento.

b) Óbitos por Covid-19

- Os atendimentos são realizados exclusivamente pelo whatsapp da Central de Luto.
- Os hospitais ou UPAs encaminham a declaração de óbito pelo whatsapp, juntamente com cópia do RG e CPF da pessoa falecida e contato telefônico do familiar responsável.
- A família comparece na Central de Luto, aciona-se a funerária de plantão e segue o mesmo procedimento em relação ao cemitério e cartório.
- Após este procedimento, a funerária retira o corpo no hospital ou UPA, que é levado ao cemitério para sepultamento direto.
- Neste procedimento, o corpo é sepultado sem a necessidade da declaração de óbito, pois a funerária retira a declaração de óbito e deixa na Central de Luto para ser entregue ao familiar, para posterior registro da certidão de óbito.

c) Óbitos de causa violenta

- Mesmo procedimento ao óbito de causa natural, porém a família deve primeiramente comparecer no IML (Instituto Médico Legal).

d) Óbito na residência, Lar dos Velhinhos e outros

- A família ou responsável aciona o SAMU e são orientados a comparecer na Central de Luto, munidos do RG e CPF e guia (azul) emitida pelo SAMU.
- Após os procedimentos de atendimento na Central de Luto, a família é orientada a retornar no SVO (Serviço de Verificação de Óbito) no Hospital Municipal para retirar a declaração de óbito (guia amarela), carimbar na administração do cemitério São João Batista e seguir ao cartório para registro da Certidão de Óbito, retornando para confirmação do horário do sepultamento.
- Quem define o horário do sepultamento é a própria família da pessoa falecida.

- Quando a família procura a Central de Luto, recebe a orientação dos serviços disponíveis pelas funerárias Nossa Senhora do Rocio e Brilho Celeste, que são os seguintes: urna gratuita, urnas tabeladas pelo Município, plano SAFF e urnas de valores superiores.

- Os cemitérios fazem parte da concessão administrada pela *Camis Assessoria e Serviços Ltda*, que disponibiliza duas capelas mortuárias no Cemitério São João Batista, duas capelas mortuárias no Cemitério Parque Iguaçu e no Jardim São Paulo, e uma capela mortuária no Bairro Três Lagoas, seja para locação ou atendimento gratuito.

- A concessionária administra os cemitérios São João Batista, Parque Iguaçu, Três Lagoas e Parque Nacional. Atualmente, os sepultamentos gratuitos de adultos são realizados no cemitério de Três Lagoas e os infantis no cemitério do Parque Nacional. Não há custo para o registro da certidão de óbito no cartório.

Divisão de Fiscalização de Licenças, Procon e Monitoramento das Áreas Industriais (DVFLP)

I – Serviços oferecidos

- Vistorias nos estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços; atendimentos de denúncias do app 156 Foz e Procon; vistorias para liberação de alvará de eventos.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço:

a) Requisitos: processo digital ou via app 156 Foz.

b) Documentos: preenchimento do requerimento, consulta prévia, laudo de vistoria do Corpo de Bombeiros, CNPJ, CPF, Contrato Social.

c) Formas para acessar o serviço: através do protocolo digital e app 156 Foz.

III – Principais etapas para processamento dos serviços

Vistoria “in loco”, lavratura de notificações, laudo de vistorias, infrações e interdições.

IV – Previsão do prazo máximo para prestação do serviço

15 dias a contar da denúncia ou do protocolo digital.

V – Formas de prestação do serviço

O agente fiscal fará vistoria in loco para constatar a materialidade e responsabilidade das reclamações, e advertir o contribuinte infrator e punições devidas a quem couber.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço: protocolo geral, via internet (auto-atendimento), app 156 Foz e 0800-450156.

Detalhamento dos compromissos e padrões de qualidades

I – Prioridade de atendimento: eventos.

II – Previsão de tempo de espera para atendimento: 72 horas.

III – Mecanismo de comunicação com o usuário: processo digital, telefone e Whatsapp.

IV – Procedimento para receber e responder as manifestações do usuário: análise e verificação da denúncia.

V – Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado de eventual manifestação: processo digital, telefone, whatsapp e app 156 Foz.

SECRETARIA MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

Diretoria de Administração (DIAD)

I - Serviços oferecidos

a) Consulta às Leis, Decretos e Portarias: disponibilização de acesso ao sistema de consulta de leis, decretos e portarias por número e assunto de forma simples e intuitiva. Além disso, o usuário também tem acesso simplificado a todas as leis mais buscadas pelos usuários.

Em caso de dúvidas, poderá ser solicitado auxílio via presencial, telefone ou e-mail, junto à Divisão de Apoio Técnico-Administrativo.

Os documentos solicitados serão encaminhados por e-mail.

II - Requisitos e documentos necessários

Ter dados para subsidiar a pesquisa, como exemplo: assunto, nomes, palavras-chave, etc.

III - Formas de prestação de serviço

On-line, acessando a página de legislação municipal; presencialmente, através da Divisão de Apoio Técnico-Administrativo, localizada na Praça Getúlio Vargas, 280; por telefone (45) 2105-1335; ou email diad@pmfi.pr.gov.br.

b) Concursos e Processos Seletivos: portal de informações sobre concursos municipais, processos seletivos e processos simplificados. Neste portal, o usuário encontra todos os concursos e seleções em situação de vigência e/ou encerrados, publicados pela Diretoria de Administração. É possível acompanhar atualizações e baixar documentos oficiais.

Forma de prestação de serviço: on-line, acessando a Página dos Concursos: ([clique para acessar](#)).

c) Protocolo Digital: disponibilização de acesso ao sistema de protocolo digital para que o usuário protocole seu documento/pedido junto à Prefeitura. O protocolo também pode ser realizado/consultado via presencial, telefone ou e-mail, junto à Supervisão de Protocolo Geral. Os documentos solicitados serão encaminhados por e-mail.

Forma de prestação de serviço: on-line, acessando a página da prefeitura: ([clique para acessar](#)); presencialmente, através da Supervisão de Protocolo Geral, localizado na Praça Getúlio Vargas, 280; por telefone (45) 2105-1399 / 2105-1371 / 2105-1353; ou por e-mail protocologeral@pmfi.pr.gov.br.

Diretoria de Saúde Ocupacional (DISO)

- Supervisão de Promoção à Saúde do Servidor / Programa de Integração de Novos Servidores

I - Desenvolvimento

O programa consiste na recepção de servidores aprovados em concurso público. No encontro, são abordados temas da diretoria de gestão de pessoas, SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança do Trabalho) e Diretoria de Saúde Ocupacional, como questões relativas a atestado, afastamentos, perícia médica, conduta ética e profissional enquanto servidor público.

II - Composição do Programa

Um encontro de 4 horas com acesso ao conteúdo disponibilizado pela

plataforma digital.

III - Requisitos para participação

Encaminhamento obrigatório do servidor aprovado no concurso público através do setor de gestão de pessoas.

III - Canal de Comunicação

Whatsapp (45) 98423-3151 ou e-mail diso2018@gmail.com.

- Programa de Integração de Novos Estagiários

I - Desenvolvimento

A ação é voltada a recepcionar e acolher os novos estagiários que ingressam no serviço público. Entre os temas abordados estão aspectos administrativos que permeiam o contrato de estágio realizado em parceria com o setor de divisão de estágio da diretoria de gestão de pessoas.

II - Duração

Um encontro de 4 horas com acesso ao conteúdo disponibilizado pela plataforma digital.

III - Requisitos para participação

Encaminhamento obrigatório dos estagiários selecionados em processo seletivo realizado pela prefeitura.

IV - Canais de comunicação

Whatsapp (45) 98423-3151 e e-mail diso2018@gmail.com.

- Treinamento Saúde no Trabalho

I - Desenvolvimento

Trata-se de uma ação psicossocial que consiste em proporcionar momentos de reflexão sobre temas como ansiedade, autoestima e comunicação assertiva, que repercutem na vida do trabalhador, enquanto profissional e indivíduo, e também na melhoria do clima organizacional e no serviço prestado ao munícipe.

II - Composição

Temas:

Comunicação não violenta e saúde mental;

Saúde mental e bem-estar corporativo no serviço público;

Habilidades para alta performance – seja um protagonista da sua história;

Vida Saudável e longevidade.

III - Programação

A programação estabelecida pela Diretoria de Saúde Ocupacional prioriza que todas as secretarias passem pelos treinamentos, e também conforme surgem demandas dos locais de trabalho que percebam a necessidade de intervenção.

IV - Encaminhamentos

Consiste na entrevista por meio de abordagem para realizar uma pesquisa, que envolve temas sobre saúde física, clima organizacional e outros assuntos para reflexão. A pesquisa é presencial com a participação dos profissionais psicólogos, já qualificados para uma escuta qualificada.

V - Duração

Em torno de 20 minutos.

VI - Requisitos para participação

Servidores públicos da prefeitura.

VII - Canal de Comunicação

Whatsapp (45) 98423-3151 e e-mail diso2018@gmail.com.

- Semana do Servidor

A ação, em comemoração ao dia do servidor público, tem como objetivo promover a valorização, a integração, o bem-estar, a saúde e a qualificação dos trabalhadores públicos da prefeitura por meio de palestras, oficinas, workshops, mostra de talentos, corrida e caminhada.

As atividades são desenvolvidas com apoio de servidores do quadro com expertise nas temáticas trabalhadas e também pela equipe multiprofissional da diretoria.

I - Composição do programa

Atividades diversificadas como palestras, workshops, treinamentos, rodas de conversas temáticas como saúde e qualidade de vida, bem-estar, entre outros. Corrida e caminhada do servidor público, homenagem aos servidores aposentados, mostra de talentos.

II - Requisitos para participação

Ser servidor público da Prefeitura de Foz do Iguaçu e fazer inscrição nos canais disponibilizados pela Diretoria de Saúde Ocupacional.

III - Data de realização

Mês de referência: outubro.

IV - Canal de Comunicação

Whatsapp, e-mail e telefone fixo da Diretoria de Saúde Ocupacional.

V - Composição do programa

- Temas

Comunicação não violenta e saúde mental;

Saúde mental e bem-estar corporativo no serviço público;

Habilidades para alta performance – seja um protagonista da sua história;

Vida Saudável e longevidade.

- Programa de orientação para aposentadoria (OPA)

I - Desenvolvimento

O objetivo do OPA é orientar e preparar os futuros aposentados para que estejam aptos a planejar essa fase marcada por importantes impactos na vida de quem se aposenta.

II - Encaminhamentos

Em parceria com o Fozprev, são selecionados os temas a serem trabalhados e em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, é produzido material gráfico com todo o conteúdo do curso, que é entregue aos participantes.

III - Composição do programa

Temas

Cuidados com a Saúde Mental e Cuidados com a Saúde Física;

Preparação financeira;

Conhecendo a Previdência/Fozprev;

Aposentadoria - o novo período de liberdade;

Como começar a pintar um novo caminho?”.

IV - Duração da atividade

Seis encontros de três horas de duração cada.

V - Requisitos para participação

Servidores públicos da prefeitura rumo à aposentadoria, mediante inscrição a ser realizada via whatsapp (45) 98423-3151 e e-mail diso2018@gmail.com.

- Supervisão da Saúde Ocupacional (SSO)

I - Atribuições

Orientar, acompanhar e supervisionar os serviços da perícia médica, dos afastamentos e/ou concessão, prorrogação, interrupção, cessação, suspensão e revisão da Licença para Tratamento de Saúde;

Supervisionar os serviços relativos à concessão de Licença para Acompanhamento por Motivo de Doença em Pessoa da Família;

Supervisionar, acompanhar e dar apoio às atividades da Junta Médica Oficial do Município;

Fixar normas e padrões para a uniformização dos procedimentos e rotinas das atividades periciais;

Instruir e elaborar fluxo dos processos atinentes aos afastamentos por Atestado Médico, Atestado Odontológico, Licença para Tratamento de Saúde, Licença para Acompanhamento por Motivo de Doença em Pessoa da Família e Junta Médica Oficial;

Organizar e supervisionar as demandas da Equipe Multiprofissional da Perícia Específica;

Dar suporte na elaboração do planejamento orçamentário, estabelecendo parâmetros necessários à alocação de recursos da Diretoria de Saúde Ocupacional;

Gerenciar e organizar a programação de férias, licença especial e controlar o registro de frequência dos servidores da Diretoria;

Orientar e supervisionar o registro, recebimento e a distribuição de documentos e processos atinentes à Diretoria;

Manter sob sua supervisão o controle dos bens patrimoniais alocados na Diretoria;

Organizar e controlar a manutenção de material de expediente e consumo;

Orientar e supervisionar os processos de compras da Diretoria de Saúde Ocupacional;

Supervisionar, instruir e acompanhar as atribuições atinentes à Divisão de Apoio Pericial e à Divisão de Serviços Administrativos;

Realizar a conferência de documentos e processos atinentes à supervisão;

Elaborar estudos e sugerir normativas pertinentes a área de atuação da Supervisão da Saúde Ocupacional;

Propor cursos de capacitação aos profissionais da supervisão.

Atendimento às solicitações provenientes de Processo/Protocolo Digital;

Atendimento ao fluxo de documentos via SID;

Desenvolvimento de melhorias e facilitadores quanto ao atendimento da perícia médica (SID, processo digital, entre outros);

Apresentação mensal à direção dos resultados alcançados pela Supervisão e equipe, nos atendimentos referentes à perícia médica, serviço social e divisão administrativa;

Controle de recebimento de atestados de Covid-19, na forma de planilha, de todos os servidores municipais, e informação ao CIEVS semanalmente do quadro atual;

Elaboração e readequação de documentos utilizados pela Perícia Oficial do Município;

Solicitação de pequenos reparos/ manutenção predial.

II - Público-alvo

Servidores da prefeitura.

III - Canais de comunicação

(45) 98401-6149 - Perícia Médica; (45) 98401-6121 - Serviço Social; e-mail: disopmfi2018@gmail.com (assuntos de Perícia Médica); e-mail: servicosocialdiso@gmail.com (assuntos de Serviço Social).

Dúvidas sobre perícia médica e prazos: verificar decreto nº 27575/2019 - “Regulamenta a Perícia Oficial do Município”.

- Divisão de Apoio Pericial (DVAPL)

I - Atribuições

Orientar o servidor quanto às normativas vigentes que regem os afastamentos por Atestado Médico, Atestado Odontológico, Licença para Tratamento de Saúde, Licença para Acompanhamento por Motivo de Doença em Pessoa da Família e Junta Médica Oficial;

Orientar e encaminhar servidor celetista ao órgão responsável pela operacionalização do benefício Auxílio Doença concedido ao segurado pelo Regime Geral da Previdência Social (INSS);

Acompanhar e apoiar a execução das atividades periciais em consonância com as normas, procedimentos, orientações, fluxos e rotinas estabelecidas pela Supervisão da Saúde Ocupacional;

Manter o sistema de informação atualizado dos afastamentos por Atestado, Licença para Tratamento de Saúde, Licença para Acompanhamento por Motivo de Doença em Pessoa da Família e Junta Médica Oficial;

Emitir documentos oficiais da perícia médica, a exemplo de relatório, comunicação interna e convocação, quando solicitado pela Supervisão da Saúde Ocupacional;

Dar suporte administrativo na execução dos trabalhos realizados em Junta Médica Oficial;

Organizar, controlar e responsabilizar-se pelo acervo da documentação da Perícia Médica e da Junta Médica Oficial;

Apoiar administrativamente, na elaboração de documentos relacionados à Supervisão da Saúde Ocupacional, analisando requerimentos e/ou solicitações e/ou processos administrativos, consultando normas, regulamentos, legislação e bibliografia pertinente, a fim de possibilitar informação adequada à questão;

Comunicar a supervisão, obrigatoriamente, de qualquer intercorrência do serviço pericial, que tenha conhecimento;

Executar demais atividades de apoio pericial, definidas em legislação, regulamentos, procedimentos e rotinas;

Elaboração de laudo pericial de isenção de IR, proveniente de solicitação de servidor aposentado, via protocolo da Fozprev;

Atendimento ao programa de Readequação Funcional;

Atendimento/ emissão de ASO (atestado de saúde ocupacional) para casos de servidores que estatutários e celetistas que retornam ao trabalho após período de licença médica;

Exames admissionais e demissionais, de servidores e estagiários;

Participação como membro/presidente da junta médica oficial do município;

Exercício das atividades de médica do trabalho;

Exercício das atividades de médica perita;

Atendimento ao servidor (em atestado/ em licença médica/ em licença para acompanhamento).

II - Público-alvo

Servidores da prefeitura.

III - Canais de Comunicação:

(45) 98401-6149 Perícia Médica / (45) 98401-6121 Serviço Social; e-mail: disopmfi2018@gmail.com (assuntos de Perícia Médica); e-mail: servicosocialdiso@gmail.com (assuntos de Serviço Social).

Dúvidas sobre Perícia Médica e Prazos – Verificar Decreto nº 27575/2019 “Regulamenta a Perícia Oficial do Município”.

- Divisão de Serviços Administrativos (DVSAD)

Atribuições

Assessorar administrativamente a Supervisão de Saúde Ocupacional no que tange a orçamentos, termo de referência e processo de compras da Diretoria de Saúde Ocupacional;

Elaborar e acompanhar o trâmite das Requisições de Material e/ou Serviços – RMS;

Manter atualizado arquivo de controle de Empenhos, Notas Fiscais e certificações dos itens licitados;

Receber, registrar e distribuir documentos pertinentes à Diretoria de Saúde Ocupacional;

Elaborar e encaminhar documentos administrativos, a exemplo de ofício, memorando, comunicação interna, atas, auxiliando a Supervisão da Saúde Ocupacional em suas atribuições administrativas;

Manter arquivado e organizado documentos administrativos da Diretoria de Saúde Ocupacional;

Auxiliar na orientação, controle e arquivo de documentos atinentes a Recursos humanos da diretoria;

Manter, receber, armazenar e controlar material de expediente e de consumo da Diretoria;

Organizar, controlar e responsabilizar-se pelo acervo patrimonial da Diretoria de Saúde Ocupacional;

Comunicar a supervisão, obrigatoriamente, de qualquer intercorrência na Divisão, que tenha conhecimento; e

Apoiar administrativamente a Supervisão da Saúde Ocupacional no desenvolvimento de normativas.

Atendimento às solicitações provenientes de Processo/Protocolo Digital;

Atendimento ao fluxo de documentos via SID;

Controle de frequência de servidores e estagiários;

Elaboração de termos de referência para a Diretoria de Saúde Ocupacional e seus documentos complementares;

Separação de arquivos para o almoxarifado;

Informação do controle patrimonial à Diretoria de Patrimônio

Elaboração de termos de responsabilidade aos servidores lotados da Diretoria de Saúde Ocupacional quando do recebimento de materiais/equipamentos;

Recebimento e conferência de materiais originários de compras para a Diretoria de Saúde Ocupacional;

Elaboração de RMS para compras e adiantamentos para pronto pagamento;

Controle mensal de resultados/ atividades desenvolvidas pela Supervisão de Saúde Ocupacional;

Envio das notas fiscais de compra (de licitação) para pagamento;

Atendimento ao fluxo de processos físicos (distribuição).

II - Público-alvo

Servidores da prefeitura.

III - Canais de Comunicação

- (45) 98401-6149 Perícia Médica / (45) 98401-6121 Serviço Social; e-mail: disopmfi2018@gmail.com (assuntos de Perícia Médica); e-mail: servicosocialdiso@gmail.com (Assuntos Serviço Social).

- Dúvidas sobre Perícia Médica e Prazos – Verificar Decreto nº 27575/2019 “Regulamenta a Perícia Oficial do Município”.

- Serviço Especializado de Medicina e Engenharia do Trabalho

1) Composição da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e Capacitação dos Membros de acordo com o decreto nº 26.933, de 26 de dezembro de 2018

a) Desenvolvimento

A capacitação dos membros da CIPA acontece bienalmente, logo após a tomada de posse dos cipeiros para gestão do período eletivo.

São 20 horas de capacitação, nas quais os cipeiros adquirem conhecimento como da legislação sobre saúde e segurança do trabalho, prevenção de riscos ambientais, noções práticas de resgate e primeiros socorros, noções e técnicas de prevenção e combate a princípios de incêndios.

b) Encaminhamentos

Lançamento de edital publicizando o processo de eleição. Os locais de trabalho são informados via SID.

c) Requisitos para participação

A composição da CIPA se dá por eleição. Não havendo interessados, cada local de trabalho que necessita ter representante indica um servidor.

d) Canal de Acesso à Informação

Whatsapp (45) 98423-3151 e e-mail diso2018@gmail.com.

2) Coordenação das ações da CIPA

a) Desenvolvimento

As ações da CIPA são coordenadas diretamente por membro integrante do SESMT, em reuniões ordinárias mensais em que o grupo de cipeiros apresenta as não conformidades relatadas nas inspeções realizadas. Essas não conformidades são debatidas e as sugestões de melhorias determinadas e registradas em ata de reunião.

b) Encaminhamentos

Uma vez levantadas as não conformidades, conformidades e sugestões de melhorias, estas são formalmente encaminhadas via SID para que o órgão competente tome ciência e as medidas para adequação.

c) Canal de acesso à informação

Whatsapp (45) 9997-4224 e e-mail diso2018@gmail.com.

3) Coordenação, formação e atualização do Grupo de Brigadistas do Município, de acordo com o decreto nº 27.273 de 31 de maio de 2019

a) Desenvolvimento

As ações da coordenação, formação e atualização do grupo de brigadistas são dirigidas diretamente por membro integrante do SESMT, cujo objetivo é formar servidores com conhecimento que os tornem aptos a atuar na prevenção e no combate direto aos incêndios, além de terem condições para prestar os primeiros socorros em casos de emergência, avaliar os riscos e elaborar relatórios.

A coordenação também atua na atualização das equipes de grupo de brigadistas em locais onde membros se desligam e também quando surge uma demanda do local de trabalho acerca de revisão dos conteúdos.

b) Composição do programa

Definição dos nomes dos participantes com as respectivas chefias;

Elaboração de planilhas com os dados;

Inserção e liberação da plataforma on-line;

Tutoria durante curso on-line;

Organização dos materiais para aula prática;

Organização do espaço a ser realizada a atividade prática;

Elaboração do curso prático de primeiros socorros e combate a incêndio;

Suporte aos brigadistas nas elaborações das documentações;

Estas atividades são realizadas conforme aberturas de turmas.

c) Encaminhamentos

Uma vez notada a necessidade de implantação de grupo de brigadistas em determinado local, o responsável formaliza a comunicação do início das formações presenciais e práticas via SID, já com a solicitação de indicação dos representantes de cada local de trabalho. O curso ocorre na etapa teórica via plataforma EASY e a parte prática em local adequado selecionado pelos técnicos em segurança do trabalho.

d) Prazo de realização

Sempre que um novo estabelecimento iniciar atendimento dentro da rede pública e quando houver necessidade de atualização da formação.

e) Canal de acesso à informação

Whatsapp (45) 9997-4224 e e-mail diso2018@gmail.com.

4) Levantamento dos riscos ambientais (químicos, físicos e biológicos) nos estabelecimentos públicos do município, de acordo com a lei nº 4.877, de 20 de julho de 2020

a) Desenvolvimento

Os levantamentos dos riscos ambientais têm por objetivo a coleta de dados para subsidiar a elaboração dos programas de gestão de saúde, segurança do trabalho e laudos técnicos aplicáveis ao trabalho.

Acontece de forma contínua através de visitas técnicas in loco aos estabelecimentos dos órgãos municipais, onde são avaliados os postos de trabalho quanto às condições físicas das edificações, processos de trabalho, medidas de controle aplicado aos riscos, probabilidade e frequência de exposição aos riscos.

b) Encaminhamentos

Uma vez levantadas as informações referentes aos riscos de cada local de trabalho, é deixada uma cópia do levantamento no local de trabalho e os dados vão para o banco de informações, que gerencia as informações da vida laboral

do servidor.

c) Prazo de realização

Anualmente.

d) Canal de acesso à informação

Whatsapp (45) 9997-4224 e e-mail diso2018@gmail.com.

e) Responsável pelo processo

Técnico em segurança do trabalho.

5) Elaboração e atualização do Programa de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (PGR)

a) Desenvolvimento

A elaboração e atualização do PGR acontecem de forma contínua, em que os resultados dos levantamentos dos riscos ambientais são avaliados e gerenciados através de plano de ação adequado ao risco, com o objetivo de eliminar, diminuir ou neutralizar as exposições de riscos sofridas pelos servidores em seus postos de trabalho.

b) Encaminhamentos

Uma vez levantadas as informações referentes aos riscos de cada local de trabalho, é deixado uma cópia do levantamento no local de trabalho e os dados vão para o banco de informações que gerencia as informações da vida laboral do servidor.

c) Prazo de realização

Anualmente e sempre que surgir demandas dos locais de trabalho.

d) Canal de acesso à informação

Whatsapp (45) 9997-4224 e e-mail diso2018@gmail.com.

6) Elaboração e fornecimento de Perfil Profissiográfico Previdenciário - PPP ao servidor público municipal

a) Desenvolvimento

O perfil profissiográfico previdenciário – PPP é um documento de caráter individual, no qual são registrados todos os riscos ambientais e medidas de controle médico e de segurança do trabalho dos períodos e lotações em que o servidor trabalhou.

A sua elaboração depende de informações subsidiadas pelo LTCAT,

documento que registra os possíveis agentes nocivos à integridade física ou à saúde dos funcionários de todos os postos de trabalho onde o servidor público trabalhou durante a vida laboral.

b) Prazo de realização

Conforme prevê a lei de acesso à informação, a previsão é de 20 dias para o órgão público entregar corretamente todos os informes, sendo prorrogável por mais 10 dias. Em excepcionalidades, em virtude do grau de dificuldade na coleta dos dados, o prazo pode se estender.

c) Responsável pelo processo de composição do PPP

Técnico em segurança do trabalho.

d) Canal de acesso à informação

Protocolo digital. Para informações de andamento via whatsapp, e-mail e telefone fixo da diretoria.

e) Prazo de realização

Anualmente.

7) Elaboração e Atualização do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)

a) Desenvolvimento

O PCMSO tem o objetivo de proteger e preservar a saúde de seus empregados em relação aos riscos ocupacionais, conforme avaliação de riscos do Programa de Gerenciamento de Risco - PGR do município. A sua atualização acontece concomitantemente ao PGR.

b) Responsável pelo processo

Técnico em segurança do trabalho, médica do trabalho, enfermeiro do trabalho e engenheiro do trabalho.

8) Elaboração e Atualização do Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT)

a) Desenvolvimento

O LTCAT - Laudo Técnico das Condições do Ambiente de trabalho é fundamentado na Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, do MTE e regulamentada pela Portaria nº 3.214, de 08 de junho de 1978, do MTE e pelo

Decreto nº 3048/99 de 12 de maio de 1999 e pela Instrução Normativa nº 99, de 10 de dezembro de 2003 do INSS.

É um documento que tem o objetivo de registrar a existência de agentes nocivos à saúde ou integridade física dos trabalhadores com base na instrução normativa. Sua atualização é concomitante aos resultados dos levantamentos ambientais realizados.

b) Canal de acesso à informação

Esta informação é de interesse interno da Diretoria de Saúde Ocupacional (DISO).

c) Responsável pelo processo

Técnico em segurança do trabalho, médica do trabalho, enfermeiro do trabalho e engenheiro do trabalho.

d) Canal de acesso em caso de dúvidas sobre as inspeções

Whatsapp (45) 9997-4224 e e-mail diso2018@gmail.com.

e) Prazo de realização

Anualmente.

9) Lançamento de dados na Plataforma Sênior das informações referentes à segurança e saúde do trabalho em atendimento ao E-Social

a) Desenvolvimento

São atividades de rotina com o objetivo de prestar informações ao E-Social.

b) Canal de acesso à informação

Esta informação é de interesse interno da Diretoria de Saúde Ocupacional (DISO).

c) Responsável pelo processo

Técnico em segurança do trabalho, médica do trabalho, enfermeiro do trabalho e engenheiro do trabalho.

10) Realização dos atestados de saúde ocupacionais - ASO, Admissional, Periódico, Retorno ao Trabalho e Demissional

a) Desenvolvimento

Todos os exames ocupacionais - admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional - levam em consideração as atividades descritas e instituídas em legislação municipal.

- **Exame Admissional:** O principal objetivo desse instrumento de avaliação é comprovar o bom estado da saúde física e mental de um novo servidor e identificar possíveis doenças ocupacionais, e deve constar de:

- a) Exame Clínico;
- b) Exame Laboratorial e/ou de imagem conforme dispostos no PCMSO;
- c) Avaliação da carteira de vacinação conforme calendário Ocupacional;
- d) Avaliação de especialista caso seja encontrada anomalias no exame físico do candidato;
- e) Verificação de adequação física com a função a ser exercida;
- f) Anotação das limitações no caso de Portador de Necessidade Especial;
- g) Emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO.

- **Exame Periódico:** Tem como objetivo, prioritariamente, a preservação da saúde dos servidores, em função dos riscos existentes no ambiente de trabalho e de doenças ocupacionais ou profissionais – Decreto nº 26.348, de 07 de maio de 2018.

- a) Exame Clínico;
- b) Avaliação da carteira de vacinação conforme calendário Ocupacional;
- c) Exame Laboratorial e/ou de imagem conforme dispostos no PCMSO;
- d) Intervalos de tempo para avaliação do servidor:

I - A cada dois anos para os servidores com idade entre dezoito e quarenta e cinco anos;

II - Anual para os servidores com menos de dezoito e acima de quarenta e cinco anos;

III - Anual ou em intervalos menores, a critério do Médico do Trabalho, para os servidores expostos a riscos que possam implicar desencadeamento ou agravamento de doença ocupacional ou profissional, e para os portadores de doenças crônicas;

IV – De acordo com a periodicidade especificada no Anexo nº6 da NR 15, para os trabalhadores expostos a riscos ou situações de trabalho que impliquem o

desencadeamento ou agravamento de doença ocupacional, ou, ainda, para aqueles que sejam portadores de doenças crônicas, com exposição a condições hiperbáricas;

V – A critério do médico do trabalho ou do médico examinador poderão ser acrescidos outros exames/avaliações, desde que os procedimentos tenham relação direta com doenças provocadas ou agravadas em decorrência de sua atividade laboral.

VI - No caso de ser detectada alguma doença, ocasionadas ou não pelo trabalho ou atividade exercida pelo servidor, este poderá ser encaminhado à Rede Pública de Saúde - SUS - ou, a seu critério, utilizar o plano de saúde próprio, desde que não haja ônus para o município;

VII - Na hipótese dos exames solicitados terem sido realizados em prazo não superior a 90 (noventa) dias, os resultados poderão ser aproveitados, a critério do médico do trabalho ou do médico examinador, desde que estejam em conformidade com o solicitado na rotina dos exames periódicos.

e) Emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO.

- Exame de Retorno ao Trabalho:

I - Realizado obrigatoriamente no 1º dia do retorno ao trabalho de trabalhador ausente por período igual ou superior a 30 (trinta) dias, por motivo de licenciamento para tratamento de saúde, de acidente de trabalho, de natureza ocupacional ou não, ou parto.

- a) Exame Clínico, de acordo com a causa do afastamento, verificando se existe risco de agravamento à saúde no retorno às atividades laborais. Apresentando-se inapto, o servidor deverá ser encaminhado, com as devidas justificativas, à Diretoria de Saúde Ocupacional para dar continuidade no tratamento de saúde e/ou no Programa de Reabilitação Funcional;
- b) Anamnese e exames baseados nos riscos existentes no setor;
- c) Emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO.

II - Realizado obrigatoriamente em servidora estatutária gestante:

1. No caso de natimorto, decorridos trinta dias do evento, a servidora será submetida à perícia médica e, se julgada apta, reassumirá o exercício.

2. No caso de aborto, a perícia médica municipal, após confirmação, determinará o prazo de afastamento da servidora.

- a) Exame Clínico;
- b) Atestado/Laudo do Médico Assistente;
- c) Emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO.

- Exame de mudança de função (celetista) ou reabilitação funcional (estatutário)

1) Servidor público municipal, regido pela *Consolidação das Leis do Trabalho – CLT*, será assistido pelo Instituto Nacional de Seguro Social – INSS, em legislação própria daquele instituto.

2) Servidor público estatutário, encaminhado para o Programa de Reabilitação Funcional, que é o conjunto de medidas que visam ao aproveitamento compulsório do servidor com inaptidão permanente ou por restrições temporárias ou definitivas de saúde, em atividade laborativa compatível com as mesmas, nos termos do disposto no art. 137 da Lei Complementar nº 17/1993, será composta pelas seguintes modalidades: Readequação Funcional e Readaptação Funcional, disposto na forma de regulamento próprio.

- a) Exames clínicos e avaliações complementares;
- b) Relatórios baseados nos riscos existentes no setor;
- c) Avaliação das perdas e restrições funcionais do servidor;
- d) Emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO.

- Exame Demissional: Obrigatoriamente realizado em data anterior à rescisão do vínculo do servidor. Solicitado quando o servidor passa pelo processo de desligamento. Nesse caso, o instrumento avaliativo serve para comprovação do estado de saúde física e mental do servidor quando ele sai do cargo.

- a) Exame Clínico;
- b) Exame Laboratorial e/ou de imagem conforme dispostos no PCMSO;
- c) Anamnese e exames laboratoriais baseados nos riscos existentes no setor;
- d) Verificar as situações que possam implicar ações trabalhistas;
- e) Emissão do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO.

O exame médico ocupacional compreende de uma anamnese, com a história clínica atual para a investigação sobre as alterações dos diversos sistemas e aparelhos, para análise dos antecedentes pessoais e familiares, da história ocupacional, hábitos e estilo de vida, que avalia a situação de saúde pregressa do servidor.

- Atestado de Saúde Ocupacional – ASO

O ASO deverá conter no mínimo: definição de apto, apto com restrições/recomendações ou inapto para a função específica que o trabalhador vai exercer, exerce ou exerceu.

Apto: servidor possuidor de condições de sanidade física e psíquica compatíveis para o desempenho das atividades do cargo;

Inapto: servidor com incapacidade para o desempenho das atividades do cargo. No caso de causas de incapacidade, serão assim consideradas: enfermidades, síndromes, deformidades ou alterações, de naturezas congênitas, hereditárias ou adquiridas, capazes de comprometer a segurança e saúde do servidor, interferindo em sua eficiência e capacidade para o trabalho.

Apto com restrições/recomendações: devem estar detalhadamente expressas, de forma escrita, no próprio ASO, além de serem verbalmente comunicadas ao servidor pelo médico do trabalho ou médico examinador. Faz-se exceção a esta regra os casos de vagas predestinadas às pessoas com deficiência, dispostas na Constituição Federal, art. 37, inciso VIII e a Lei nº 13.146, de 2015, Art. 2º. Após o exame médico realizado e as anotações pertinentes, o médico do trabalho ou médico examinador emitirá o Atestado de Saúde Ocupacional - ASO, em 2 (duas) vias, sendo:

A primeira via do ASO ficará arquivada na pasta funcional do servidor - Diretoria de Relações do Trabalho/DIRT/SMAD, e também será digitalizada para arquivo na Diretoria de Saúde Ocupacional;

A segunda via do ASO será obrigatoriamente entregue ao servidor, mediante recibo na primeira via, para apresentá-la no local de lotação do servidor.

Em caso de acidentes de trabalho, a prova será feita através de perícia pelo médico do trabalho, mediante:

- a) Atestado Médico;
- b) Boletim de ocorrência e registro do SINAN, quando for o caso;
- c) Relatório de Acidente de Trabalho – RAT. Deverá ser emitido pelo próprio servidor ou chefia imediata, ou ainda pelo servidor que

presenciou o acidente (testemunha), e apresentado em até 3 (três) dias úteis da data do acidente à Diretoria de Saúde Ocupacional.

I - Canal de acesso à informação

- Esta informação é de interesse interno da Diretoria de Saúde Ocupacional (DISO) e RH central.

II - Responsável pelo processo

Médico do trabalho e enfermeiro do trabalho.

III - Canal de acesso em caso de dúvidas sobre as inspeções

Whatsapp (45) 9997-4224 e e-mail diso2018@gmail.com.

IV - Prazo de realização

Anualmente.

RIT - Relatório de Inspeção do Trabalho dos Estabelecimentos Públicos Municipais

a) Desenvolvimento

As inspeções de segurança das condições de trabalho têm por objetivo avaliar in loco as não conformidades existentes ou relatadas pelos próprios servidores dos estabelecimentos inspecionados.

O relatório tem caráter informativo, em que deverão constar todas as recomendações necessárias para eliminar, reduzir ou neutralizar as não conformidades encontradas.

b) Canal de acesso à informação

Esta informação é de interesse interno da DISO e do setor demandante.

c) Responsável pelo processo

Enfermeiro do trabalho e técnicos em segurança do trabalho.

d) Canal de acesso em caso de dúvidas sobre as inspeções

Whatsapp, e-mail e telefone fixo da diretoria.

e) Prazo de realização

Quando solicitado pelos responsáveis dos estabelecimentos, a inspeção deverá ocorrer em até 3 dias úteis, sendo o Relatório de Inspeção do Trabalho. – RIT emitido em até 2 dias úteis após a conclusão da inspeção.

Investigação de acidente de trabalhos nos órgãos da administração direta do município

I - Requisitos

O chefe imediato deverá preencher e encaminhar o formulário específico, disponível nos canais da DISO, juntamente com o atestado médico indicando o CID (Código Internacional de Doenças), respeitado o prazo que consta no artigo 4º § 7º do Decreto 27.575, de 03 de Outubro de 2019 que diz: “O prazo máximo para apresentação da documentação disposta no § 5º deste artigo, será de até 3 (três) dias úteis, do início da ausência do servidor ao trabalho.”

II - Canal de acesso ao serviço

As solicitações de investigação dentro do prazo devem ser encaminhadas via Whatsapp (45) 99907-8440.

Após avaliação dos documentos e cumpridos os prazos, inicia o processo de investigação a fim de evidenciar as causas do acidente e meios de prevenção para evitá-lo. Em seguida, o servidor realiza a perícia com o médico do trabalho para o reconhecimento e registro.

III - Critérios para abertura de investigação de acidente de trabalho conforme vínculo empregatício

- **Regime Estatutário:**

- ✓ Relatório de Acidente de Trabalho preenchido pela chefia imediata, contendo dados das testemunhas;
- ✓ Atestado médico com CID ou natureza de lesão (primeiro atendimento ou imediatamente seqüente);
- ✓ Registro do SINAN (em caso de acidente com perfuro-cortantes, acidente com material biológico, picada de animais peçonhentos e mordida de animais). Procure a UPA ou Hospital Municipal para registrar a notificação;
- ✓ Boletim de ocorrência (SIATE, SAMU ou Policial), em caso de acidente de trajeto.

- **Regime Celetista:**

- ✓ Relatório de Acidente de Trabalho preenchido pela chefia imediata, contendo dados das testemunhas;
- ✓ Atestado médico com CID ou natureza de lesão (primeiro atendimento ou imediatamente seqüente);
- ✓ Comprovante de residência;
- ✓ Carteira de Trabalho;
- ✓ RG;
- ✓ Holerite;
- ✓ Registro do SINAN (em caso de acidente com perfuro-cortantes, acidente com material biológico, picada de animais peçonhentos e mordida de animais). Procure a UPA ou Hospital Municipal para registrar a notificação;
- ✓ Boletim de ocorrência (SIATE, SAMU ou Policial), em caso de acidente de trajeto.

IV - Procedimento para abertura e registro da Comunicação de Acidente de Trabalho Covid

- Considerando que para a elaboração da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) pelo Covid-19 deve ser respeitado o prazo que consta no artigo 4º § 7º do Decreto 27.575, de 03 de outubro de 2019 que diz: “O prazo máximo para apresentação da documentação disposta no § 5º deste artigo, será de até 3 (três) dias úteis, do início da ausência do servidor ao trabalho”.
- Considerando o que consta no artigo 4º § 5º do Decreto 27.575, de 03 de Outubro de 2019 que diz: “Em caso de internamento hospitalar ou na hipótese em que o servidor estiver em domicílio, impossibilitado de deslocar-se até as dependências da Diretoria de Saúde Ocupacional, será representado por pessoa da família e/ou pela chefia imediata, que apresentará declaração de internamento ou documento médico que ateste a incapacidade de locomoção, a fim de que sejam tomadas as medidas necessárias para a realização da perícia hospitalar ou domiciliar.”
- Considerando que para o procedimento de abertura de CAT por contaminação pelo Covid-19 deve ser seguido:

Enviar à Saúde Ocupacional via WhatsApp (45 99907-8440) os seguintes documentos, dentro do prazo:

- Relatório de Acidente do Trabalho (RAT) preenchido pela chefia imediata com todos os dados preenchidos;
- Atestado Médico/Sanitário de Covid-19 com CID, CRM, data, local e hora atendimento;
- Resultado Exame de Covid-19.

Em seguida, o pedido será investigado e avaliado pela equipe do SESMT para abertura ou não da CAT.

Considerando que se o pedido de abertura de CAT por contaminação pelo coronavírus estiver fora do prazo, a solicitação deverá ser feita via protocolo, anexando os documentos supracitados e o motivo pelo qual não foi enviado dentro do prazo.

- Onde encontro a RAT?

Acesse o site da prefeitura <https://www5.pmfi.pr.gov.br/> e selecione:

Órgãos -> Secretarias -> Administração -> Diretoria de Saúde Ocupacional -> Administrativo: Orientações de Abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) em caso de suspeita de contaminação por Covid-19 no trabalho. Publicações gerais: Relatório de Acidente de trabalho.

Prazo de realização: A RAT é iniciada imediatamente após a comunicação e entrega do atestado médico ao SESMT, sendo finalizada em até 5 dias úteis;

Elaboração e Emissão das ordens de serviço sobre Saúde e Segurança do Trabalho

I - Desenvolvimento

A ordem de serviço é um documento de caráter individual fornecido ao servidor, onde constam as seguintes informações:

- Os riscos ocupacionais existentes nos locais de trabalho,
- As medidas de prevenção adotadas pela empresa para eliminar ou reduzir tais riscos;
- Os resultados dos exames médicos e de exames complementares de diagnóstico aos quais os próprios trabalhadores forem submetidos;

- Os resultados das avaliações ambientais realizadas nos locais de trabalho.

II - Responsável pelo processo

Os técnicos em segurança do trabalho, conforme alterações dos riscos ambientais ou entrada de novos cargos no quadro funcional da prefeitura.

III - Prazo de realização

As ordens de serviço deverão ser atualizadas sempre que houver alterações dos riscos ambientais ou das medidas de controle para os mesmos.

Capacitação e treinamento de servidores quanto às normas regulamentadoras aplicáveis ao desenvolvimento de suas atividades

I - Desenvolvimento

Capacitação e treinamento na área de saúde e segurança do trabalho;

- NR 06 - Uso correto, guarda e conservação de EPI's;
- NR 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;
- NR 11 – Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais;
- NR 12 – Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos;
- NR 32 – Segurança e Saúde no trabalho em Serviços de Saúde;
- NR 33 – Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados;
- NR 35 – Trabalho em Altura;
- Capacitação e treinamento prático das técnicas de prevenção e combate a incêndios;
- Capacitação e treinamento prático das técnicas de resgate e aplicação de primeiros socorros;
- Entre outras capacitações aplicáveis aos processos produtivos.

II - Responsável pelo processo

O SESMT conta com equipe qualificada a ministrar treinamentos ocupacionais de diversas áreas, devendo ser consultado o departamento para o planejamento da aplicação do treinamento ao órgão público interessado.

III - Acesso ao serviço

A capacitação e treinamento na área de saúde e segurança do trabalho ocorrem conforme necessidades de cumprimento da legislação trabalhista e de acordo com demandas trazidas pelos serviços da prefeitura.

IV - Canais para solicitação

Via documento formal, enviado através do SID e encaminhado ao SESMT.

Criação, desenvolvimento e manutenção da plataforma Easy - Educação assistida

I - Desenvolvimento

Desenvolvimento técnico e operacional da plataforma de ensino a distância e de videoaulas que são gravadas pelos instrutores membros do SESMT, de acordo com a necessidade dos órgãos interessados.

II - Responsável pelo processo

Técnicos em segurança do trabalho, conforme demanda de temáticas a serem abordadas, determinadas pela equipe multiprofissional da DISO. As turmas EAD são monitoradas por instrutor membro do SESMT, prestando assistência ao aluno.

Perícia técnica para a caracterização de atividades insalubres e perigosas

I - Desenvolvimento

A perícia técnica ocorre por meio da avaliação do engenheiro do trabalho, que avalia o local e atividades realizadas pelo trabalhador de forma a identificar se existe exposição a risco e a que grau.

II - Canais para solicitação

As perícias técnicas são solicitadas pelos servidores através do protocolo geral.

III - Prazo de realização

Conforme prevê a lei de acesso à informação a previsão é de 20 dias para o órgão público entregar corretamente todos os informes, sendo prorrogável por mais 10 dias. Em excepcionalidades, em virtude do grau de dificuldade na coleta dos dados, o prazo pode ser estendido.

Perícia técnica quanto às condições ambientais de trabalho aos servidores reabilitados do Programa de Readequação e Reabilitação Funcional

I - Desenvolvimento

As perícias técnicas são motivadas pelo programa de Reabilitação Funcional, que agenda as visitas com o acompanhamento dos membros do SESMT.

II - Encaminhamentos

Uma vez levantadas as informações referentes às condições ambientais de trabalho, é deixada uma cópia do levantamento ao responsável pelo programa de readequação e reabilitação funcional, a fim de avaliar as condições de trabalho do servidor que faz parte do programa.

III - Prazo de realização

Em torno de 15 dias.

IV - Canal de acesso à informação

Processo de trâmite interno, com solicitação feita via SID.

Perícia técnica assistencial à Procuradoria Geral do Município quanto às ações trabalhistas abertas contra o município

I - Desenvolvimento

As perícias técnicas assistencial são motivadas pela Procuradoria Geral do Município – PGM.

II - Encaminhamentos

Uma vez recebida a solicitação da PGM de apoio pericial, o engenheiro do trabalho avalia o processo com base na legislação pertinente e acompanha o trabalho de perícia, contribuindo com as informações para o laudo final.

III - Prazo para realização

Conforme prazo indicado pela PGM.

Atualização do Manual de Especificação dos Equipamentos de Proteção Individual, estabelecido pelo decreto 26.700 de 27 de setembro de 2018

I - Desenvolvimento

Atualizar frequentemente o rol de EPIS do manual de especificação dos equipamentos de proteção individual com as seguintes informações:

- Objetivo do equipamento de proteção individual;
- Descrição técnica;
- Cargo ao qual se destina o uso.

II - Encaminhamentos

A atualização se dá mediante solicitação dos serviços quando surge a necessidade de uso de um equipamento, porém a aquisição apenas é balizada caso no rol da prefeitura não haja equipamento equiparado. Não havendo, é avaliado se o item preenche os requisitos das funções e de segurança, de acordo com o que preconiza o Ministério do Trabalho.

III - Prazo de realização

Após o recebimento do registro de necessidade de um novo EPI o resultado da avaliação será divulgado em até 5 dias úteis.

IV - Canal de acesso à informação

Processo de trâmite interno, com solicitação feita via SID.

Assistência técnica aos órgãos públicos do município quanto às aprovações dos equipamentos de proteção individual adquiridos

I - Desenvolvimento

Todo equipamento de proteção individual deverá ser aprovado junto ao SESMT antes de ser utilizado.

II - Encaminhamentos

As aprovações acontecem por amostragem, sendo de responsabilidade do órgão interessado enviar ao SESMT a amostra do equipamento a ser avaliado, juntamente com a seguinte documentação:

- Termo de referência do equipamento;
- Laudo de Certificação de Aprovação do EPI.

III - Prazo de realização

Após o recebimento da amostra pelo SESMT, o resultado da avaliação será divulgado em até 5 dias úteis.

IV - Canais para solicitação

Via documento formal através do SID encaminhado ao SESMT.

Programa de Reabilitação Funcional

I - Desenvolvimento

Consiste no acompanhamento de servidores que possuem uma condição de saúde física ou emocional que o limita no desempenho de alguma(s) atividade(s) de cargo de concurso.

II - Serviços oferecidos

- Visitas aos locais de trabalho;
- Acolhimento psicológico;
- Acolhimento da equipe do serviço social;
- Perícia médica dos servidores, periodicamente;
- Encaminhamento para terapias complementares;
- Acompanhamento dos servidores afastados pela equipe do serviço social por visitas domiciliares;
- Orientações gerais;
- Roda de terapia comunitária;
- Treinamentos.

III - Encaminhamentos

São requisitos para a inserção no programa:

- 120 dias de afastamento, por licença médica ou acidente de trabalho, ininterruptos;
- condição de saúde não incapacitante e que possibilite manter-se em atividades relacionadas ao cargo de origem e ser servidor estável; no caso de servidores em caso de estágio probatório, apenas se configurado acidente de trabalho para usufruir dos benefícios do programa.
- A avaliação do pedido de participação do programa depende da apresentação de relatórios do setor de trabalho para aferir o desempenho e dificuldades, padrão de quesitos preenchido pelo médico assistente.

IV - Principais etapas para processamento do serviço

- Após 1 ano de 3 meses de participação, é possível migração para modalidade definitiva, a critério médico;
- Alta a pedido e pela equipe multiprofissional a qualquer tempo, considerado o estado de saúde;
- Ter dois anos de afastamento ininterruptos, é possível o encaminhamento para junta médica oficial do município ou a qualquer tempo a critério médico.

V- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A prestação do serviço, ao servidor público, pode perdurar do seu ingresso no programa até a sua aposentadoria por invalidez ou por tempo de serviço, desde que comprovada a impossibilidade de retorno do servidor ao desempenho normal de suas funções.

VI - Prazo de realização

Conforme prazo indicado pela PGM.

VII - Canal de acesso à informação e serviço:

Presencial, Whatssap (45 98423-3151) e e-mail (diso2018@gmail.com).

Serviço Social

I - Desenvolvimento

O Serviço Social na Saúde Ocupacional visa atender e acolher o servidor público em questões relacionadas à sua saúde e ao processo de adoecimento/recuperação, visando a melhoria na qualidade de vida, bem como o acompanhamento psicossocial até sua aposentadoria.

II - Encaminhamentos

- Aperfeiçoar protocolos e instrumentais do Setor de Serviço Social e formular e implementar fluxos de trabalho para atendimento das demandas da Saúde Ocupacional em conjunto com os demais setores;
- Realizar atendimento aos Servidores, para identificação das demandas e inserção em programas de readequação funcional;
- Mediar relação entre o servidor e Médico Perito, com vistas a fornecer suporte nas decisões, bem como, humanizar o atendimento ao servidor que necessita deste serviço;
- Realizar estudos sociais para atendimento das demandas (perícia médica, junta médica, programa de reabilitação funcional, além dos programas de promoção e prevenção a saúde;
- Participar de Estudos de Caso convocados pela perícia oficial do município, bem como da rede socioassistencial;
- Visitas domiciliar e institucional com vistas a subsidiar as intervenções cabíveis dentro da nossa demanda;
- Elaborar relatórios, avaliações e pareceres sociais quando necessário;
- Análise e acompanhamento dos processos para concessão de licença para acompanhamento de familiar em tratamento de saúde (LPF). O processo tem início através de requerimento via plataforma GIIG e deve ser fundamentado com documentação comprobatória da situação de saúde do familiar do servidor.
- Análise e acompanhamento dos processos de dispensa de parte da jornada de trabalho para servidores pais de filhos com deficiência visando acompanhamento nos devidos tratamentos. O processo tem início através de requerimento via plataforma GIIG e deve ser fundamentado com documentação comprobatória da condição do filho do servidor.
- Análise e acompanhamento dos processos para concessão de licença para tratamento de saúde (LTS). O processo tem início através de requerimento junto ao serviço social tanto presencialmente como pelos canais de comunicação com apresentação do atestado cumprindo o requisito de ser superior a quinze dias no prazo transcorrido de trinta dias. Uma vez enquadrado na condição de LTS o servidor recebe o padrão de quesitos que deverá ser preenchido pelo médico do servidor o qual devolverá ao serviço social, que por sua vez após análise do preenchimento correto repassa à médica do trabalho que mediante criteriosa avaliação acata ou não. Em caso

de deferimento da LTS o setor administrativo lança no sistema e encaminha o processo para publicação em diário oficial.

- Realizar supervisões de Estágio em Serviço Social;
- Participar das reuniões dos Conselhos Municipais;
- Participar de eventos (capacitações, seminários, congressos, etc..) e produção de artigos científicos além de grupos de trabalho e estudo.

III - Prazo de realização

Para os processos cuja entrada se processou via GIIG, conforme prevê a lei de acesso à informação, a previsão é de 20 dias para o órgão público entregar corretamente todos os informes, sendo prorrogável por mais 10 dias. Os demais serviços solicitados são concluídos conforme ordem de entrada e urgência da demanda.

IV - Canal de acesso à informação

Presencial, contato telefônico, whatsapp (45 98401-6121), e-mail servicosocialdiso@gmail.com e *Plataforma* GIIG.

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E CAPTAÇÃO DE RECURSOS

Diretoria de Empreendedorismo e Desenvolvimento Socioeconômico

I – Serviços oferecidos

- a) Atendimento aos trabalhadores interessados em oportunidade de emprego;
- B) Atendimento aos trabalhadores que desejam baixar o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital;
- C) Atendimento aos trabalhadores que desejam dar entrada no pedido ou fazer um Recurso do Segurodesemprego, bem como fazer algumas correções específicas;
- D) Atendimento aos empresários que desejam ofertar vagas de trabalho.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

A) O trabalhador que deseja ser atendido em busca de uma vaga de emprego deve comparecer na Agência do Trabalhador, munido da Carteira de Trabalho física ou digital, RG, CPF e comprovante de endereço;

B) O trabalhador que deseja ser atendido no ingresso do pedido do Seguro-desemprego deverá comparecer na Agência do trabalhador, munido de um aparelho celular para baixar o aplicativo da CTPS Digital, Guia do Requerimento do Seguro-desemprego e Termo de Rescisão com Termo de Quitação ou Homologação;

C) Os empresários que desejam contratar um trabalhador podem encaminhar seu pedido por e-mail ou presencialmente com o atendente da Captação de Vagas na Agência do Trabalhador, somente com os dados da empresa que registrará o funcionário.

III – Principais etapas para o processamento do serviço

Os interessados devem apresentar a documentação destacada acima para cada serviço.

IV – Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Todos os serviços têm um prazo máximo de 40 (quarenta) minutos.

V - Forma de prestação do serviço

a) Presencial ou via telefone no caso do seguro-desemprego e no caso dos empresários;

b) Para vagas de emprego, presencial ou pelo sistema do Governo Federal (Emprega Brasil).

VI – Locais e formas para o usuário apresentar eventuais manifestações sobre a prestação do serviço:

Por meio de sugestões ou reclamações na Ouvidoria do Município de Foz do Iguaçu ou na Ouvidoria do Estado do Paraná.

VI – Prioridades de atendimento:

Todas as atividades são tratadas como prioridades, para isso temos equipes para atender cada um dos serviços oferecidos.

VII – Previsão de tempo de espera para atendimento

Entre 05 (cinco) e 20 (vinte) minutos.

VIII – Mecanismos de comunicação com os usuários

Telefone, rádio, TVs e sites oficiais do Município e do Estado.

IX – Procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários

Todas as solicitações são respondidas por e-mail.

SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE

Divisão de Educação Ambiental - DVEAM

I – Serviços Oferecidos

- a) Educação Ambiental Formal;
- b) Educação Ambiental Não Formal.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

a) Educação Ambiental Formal: serviços realizados (cursos, palestras, oficinas, orientações, seminários) envolvendo servidores das unidades de ensino e comunidade escolar.

Os serviços são ofertados pela DVEAM de acordo com as demandas de projetos, programas ou convênios nos quais a divisão é requerida ou por solicitação das unidades de ensino, que deve ser realizada por meio de memorandos, ofícios ou plano de trabalho via SID.

b) Educação Ambiental não Formal: serviços realizados (cursos, palestras, oficinas, orientações, seminários) envolvendo a comunidade ou instituições (servidores municipais, catadores de materiais recicláveis institucionalizados, clubes de mães, associações de bairros, ONGs e instituições que compõem o Coletivo Educador Municipal).

Os serviços são ofertados pela DVEAM de acordo com as demandas de projetos, programas ou convênios nos quais a divisão é requerida ou por solicitação, por meio de ofícios.

As informações referentes à Divisão de Educação Ambiental constam na pagina da PMFI, no link: <https://www5.pmfi.pr.gov.br/publicacao-452>

Contato via: WhatsApp institucional (45 99997-4480), telefone fixo (45 3901-3378) e e-mail: fozceai@gmail.com.

III - Principais etapas para processamento do serviço

1. Solicitação formal do serviço via SID para órgãos públicos; Ofício via Protocolo Geral para demais públicos;
2. Alinhamento de conteúdos (solicitante e DVEAM);
3. Elaboração do plano de trabalho (solicitante e DVEAM) Desenvolvimento do serviço (DVEAM);
4. Avaliação (solicitante e DVEAM).

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

A previsão de prestação do serviço acontecerá de acordo com o plano de trabalho estabelecido entre o solicitante e DVEAM.

V - Forma de prestação do serviço

Cursos, palestras, oficinas, seminários.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Para qualquer tipo de dúvida, sugestão e/ou reclamação, usuários podem usar o número 156 ou do Centro de Educação Ambiental – CEAI 3901-3378.

Endereços: - Secretaria Municipal de Meio Ambiente: Avenida Juscelino Kubitschek, 3225 - Vila Paraguaia.

- Centro de Educação Ambiental do Iguaçu – CEAI: Avenida República Argentina 531, Centro.

VII - Prioridades de atendimento

Planos, projetos ou programas socioambientais da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu; e solicitação da comunidade.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com o plano de trabalho estabelecido entre as partes.

IX - Mecanismos de comunicação com os usuários

Contato via: WhatsApp institucional (45-999974480), telefone fixo (56 3901-3378) e e-mail: fozceai@gmail.com;

Redes sociais (Facebook: Smma Foz, @secretariademeioambientefoz, @smmafoz, @ceaihoz).

X - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Quando se trata apenas de orientação: Identificação da demanda, repasse à equipe, envio de informações ao usuário a (resposta será realizada de acordo com o dispositivo de solicitação): telefone, e-mail, SID ou GIIG.

Quando se trata de cursos, palestras, oficinas: identificação da demanda, elaboração do plano de trabalho, atendimento e avaliação.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Pode ser feito via: WhatsApp institucional (45-99997-4480), telefone fixo (45 3901-3378) e e-mail: fozceai@gmail.com.

Divisão de Gestão de Resíduos Recicláveis

I - Serviços oferecidos:

A) Coleta Seletiva de Recicláveis Porta a Porta;

B) Caçambas Estacionárias Comunitárias;

C) Informações sobre pontos de descarte de resíduos perigosos (logística reversa).

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

a) Trata-se de serviço prestado sem solicitação, visto que é serviço básico. O morador deve dispor o resíduo reciclável conforme cronograma específico (disponível para consulta através do menu Autoatendimento, no site da PMFI), em frente à residência para coleta;

b) Representante formal da comunidade deve entrar em contato com a equipe da Divisão de Gestão de Resíduos Recicláveis, por meio do WhatsApp institucional (45-99907-2420), do aplicativo 156foz ou 3308-2163, para solicitação de instalação das caçambas para uso coletivo;

c) Consultar as informações através do menu Autoatendimento no site da PMFI.

III - Principais etapas para processamento do serviço

a) Segregação de material na origem, disponibilização para a coleta porta a porta, uma vez por semana.

b) Solicitação formal através de contato com a Secretaria de Meio Ambiente/Divisão de Gestão Integrada de Resíduos Recicláveis, por meio do WhatsApp institucional (45-99907-2420), do aplicativo 156foz ou 3308-2163 para preenchimento de Termo de Responsabilidade; acompanhamento integral das atividades desde a instalação, o descarte pela comunidade, até a retirada das caçambas.

c) Disponibilização das informações através de canais digitais para uso dos contribuintes.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

a) 01 vez por semana;

b) Conforme agendamento e disponibilidade de caçambas;

c) Imediata, ou conforme a existência e disponibilidade dos pontos de coleta.

V - Forma de prestação do serviço

a) Coleta porta a porta por cooperativas de catadores contratadas, com veículos adaptados;

b) Instalação de caçambas estacionárias para uso coletivo nos locais solicitados pela comunidade e definidos pela equipe do programa pelo solicitante;

c) Coleta e fornecimento de informações da prestação de serviços das gestoras, conforme acordos setoriais.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

a, b e c) Para qualquer tipo de dúvida, sugestão e/ou reclamação, os usuários podem usar o aplicativo 156foz e os números de telefone da Secretaria de Meio Ambiente 3308-2163, 3308-2165, 99907-2420.

VII - Prioridades de atendimento

a e c) Acompanhamento das operações, com ênfase em casos de falhas na coleta e recebimento com a finalidade de correção da prestação do serviço;

b) Comunidades em vulnerabilidade e regiões conforme mapa de calor de manifestação da dengue.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

a e c) Conforme ordem de chegada e prioridade definidas na questão I;

b) Conforme ordem de chegada, cronograma e mapa de calor da dengue.

IX - Mecanismos de comunicação com os usuários

a, b, c) WhatsApp institucional (45 99907-2420), telefone fixo (45 3308-2165), Redes sociais (Facebook: Smma Foz, @secretariademeioambientefoz, @smmafoz), e-mail: (foz.coletaseletiva@gmail.com).

X - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

a, b e c) Identificação da demanda, repasse à equipe, verificação do serviço, envio de informações ao usuário.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

a, b e c) Sobre o andamento do serviço, a consulta pode ser feita por meio do Mapa virtual e dinâmico dos dias de atendimento, pelo WhatsApp institucional (45-99907-2420) e/ou telefone fixo (45-3308-2165. Sobre eventual manifestação, a consulta pode ser feita pelos mesmos canais acima elencados e pelo 156foz.

Divisão de Gerenciamento de Resíduos Inertes

I - Serviços oferecidos

a) T1 - Coleta Seletiva de Domiciliar: Diurna e Noturna;

b) T7 – Roçadas Manuais – Áreas Técnicas, Avenidas e corredores turísticos;

c) T6 - Equipe complementar - Serviço de Capinas e Pinturas;

d) T4 - Varrição Manual.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- a) Não é necessária solicitação, visto que é serviço básico. O morador deve dispor o resíduo domiciliar porta a porta conforme cronograma específico (disponível para consulta através do menu Autoatendimentos, no site da PMFI), em frente à residência para coleta;
- b) Representante formal da comunidade deve entrar em contato com a equipe da Divisão de Gestão de Resíduos Inertes, por meio do WhatsApp institucional (45-9997-4950), do aplicativo 156foz ou Vital 30289018;
- c) Consultar as informações através do menu Autoatendimento no site da PMFI.

III - Principais etapas para processamento do serviço

- a) Segregação de material na origem, disponibilização para a coleta porta a porta, uma vez por semana;
- b) Solicitação formal através de contato com a Secretaria de Meio Ambiente/Divisão de Gestão Integrada de Resíduos Inertes, por meio do WhatsApp institucional (45-9997-4950), do aplicativo 156foz ou 3308-2166;
- c) Disponibilização das informações através de canais digitais para uso dos contribuintes.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

- a) T1 – coleta domiciliar – Diurna e Noturna – São serviços prestados regularmente.
- b) T4 - varrição manual - Região Central – Diariamente - outras regiões e parcialmente.
- c) T6 – Equipe complementar – Serviços de pinturas e capinas – são realizados por cronogramas.
- d) T7 - Roçadas Manuais – Áreas técnicas, Avenidas e corredores turísticos – realizadas por cronogramas por 45 a 50 dias, a depender das condições climáticas.

V - Forma de prestação do serviço

- a) Os serviços prestados são oferecidos pela Concessionária Vital, com contrato N° 118-2013;
- B) Temos de Serviço com Bolsistas do Patronato, com limpeza de áreas públicas e particulares, como roçadas e também limpezas de rios em parceria com a Defesa Civil.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

a) Para qualquer tipo de dúvida, sugestão e/ou reclamação, os usuários podem usar o aplicativo 156foz.

VII - Prioridades de atendimento

a) Acompanhamento das operações, com ênfase em caso de falhas na coleta e recebimento com a finalidade de correção da prestação do serviço.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

a) Conforme ordem de chegada e prioridade definidas.

IX - Mecanismos de comunicação com os usuários

a) WhatsApp institucional (45-9997- 4950), telefone fixo (45-3308-2166), redes sociais (Facebook: Smma Foz, @secretariademeioambientefoz, @smmafoz) e e-mail: (disussmma@gmail.com).

X - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

a) Identificação da demanda, repasse à equipe, verificação do serviço, envio de informações ao usuário.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Sobre o andamento do serviço, a consulta pode ser feita pelo 156foz, pelo WhatsApp institucional (45 9997-4950) e/ou telefone fixo (45 3308-2166).

Diretoria de Licenciamento e Controle Ambiental

- Divisão de Licenciamento Ambiental

O que é Licenciamento Ambiental?

Licenciamento ambiental é um processo administrativo executado pelos órgãos ambientais competentes que pode conceder o licenciamento para a instalação, a ampliação e a operação de empreendimentos e atividades que utilizam de recursos ambientais, considerando os potenciais riscos de poluição, ou de degradação ambiental.

É um procedimento obrigatório para empreendimentos que possuem atividades com algum potencial (baixo, médio ou alto) de causar danos ambientais.

Foi instituído pela Política Nacional do Meio Ambiente, na Lei 6.938 de 31 de agosto de 1981, e pode ser requerido por órgãos federais, estaduais ou municipais, dependendo do tipo de atividade e potencial poluidor.

O sistema de licenciamento ambiental tem por finalidade assegurar que o meio ambiente seja devidamente respeitado quando da instalação e operação de empreendimentos e obras. As atividades econômicas potencialmente causadoras de impactos ao meio ambiente estão sujeitas ao controle pelo poder público, ao qual incumbe controlar a produção, a comercialização e o emprego de técnicas, métodos e substâncias que comportem risco para a vida, a qualidade de vida e o meio ambiente.

I - Serviços oferecidos pelo Licenciamento e Controle Ambiental

- Análise de processos de Licenciamentos Ambientais;
- Análise de Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Planos de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil - PGRCC;
- Análise de processos de alvará de funcionamento para emissão da Declaração de Regularidade Ambiental e classificação de grau de risco da atividade;
- Atuação em conjunto com a Fiscalização Ambiental em vistorias e elaboração de parecer técnico quanto a possíveis crimes ambientais;
- Vistorias e Pareceres Técnicos quanto aos licenciamentos ambientais, PGRS/PGRCC, solicitações do Ministério Público Estadual e Federal.

No município de Foz do Iguaçu o Licenciamento Ambiental é regulamentado pelo Decreto Municipal nº 28.368/2020, além das principais resoluções do estado do Paraná: CEMA nº 110/2021, CEMA nº 107/2020, SEDEST nº 68/2019 e CEMA nº 70/2009. Para PGRCC há o Decreto Municipal nº 29.728/2021, que regulamenta a atividade.

II - Formas de solicitar o serviço

No município o processo de alvará de funcionamento está vinculado ao licenciamento ambiental. Através deste processo será feita a solicitação de exigências ambientais para início das atividades. Estabelecidas as exigências, o usuário deverá iniciar os projetos ambientais e entrada do processo de licenciamento, PGRS e PGRCC, procurando por um profissional técnico ambiental habilitado para elaboração dos projetos solicitados.

As plataformas utilizadas para protocolo são duas, sendo pelo Sistema de Gestão Integrada de Informações Governamentais – GIIG e pelo Sistema de Gestão Ambiental – SGA, ambas digitais, encontradas via site da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu (GIIG) e site do Instituto Água e Terra (SGA), nas quais o usuário fazer o protocolo, acompanhar o do processo e anexar documentos solicitados.

Além das plataformas digitais o usuário poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação dos serviços via Protocolo Geral da Prefeitura Municipal, apenas para processos protocolados via GIIG.

As principais etapas para processamento dos serviços se dão pela análise, podendo o usuário contar com 02 (duas) reanálises, caso haja necessidade de complementação dos processos, emissão de parecer técnico, decisão administrativa e emissão da licença ambiental ou termo de aprovação para PGRS e PGRCC.

III - Prazo

A previsão do prazo máximo para a prestação do serviço é de 180 (cento e oitenta) dias para análise e deferimento ou indeferimento dos procedimentos ambientais requeridos, conforme Decreto Municipal nº 28.368/2020.

IV - Prioridade de atendimento

Terão prioridade nos atendimentos os empreendimentos públicos. A previsão de tempo de espera para início da análise dos processos será de 30 (trinta) dias, salvo solicitações do Ministério Público Estadual e Federal.

- Divisão de Aterro Sanitário

A Divisão de Aterro Sanitário oferece serviços para disposição e destinação final de resíduos para grandes e pequenos geradores, é administrado pela concessionária Vital Engenharia Ambiental. O grande gerador de resíduos deverá efetuar o pagamento de uma taxa à concessionária, referente à quantidade de resíduos que irá destinar e levá-los até o aterro sanitário localizado na Rua Angela Aparecida de Andrade, S/N – Jardim Porto Belo. Para pequenos geradores, não é feita cobrança de nenhuma taxa, devendo apenas o pequeno gerador levar os resíduos até o aterro.

Resíduos que podem ser destinados ao Aterro Sanitário de Foz do Iguaçu: resíduos domésticos, podas de árvores e resíduos da construção civil.

Resíduos que não podem ser destinados ao Aterro Sanitário de Foz do Iguaçu: agrotóxicos, seus resíduos e embalagens, pilhas e baterias, pneus, óleos lubrificantes, seus resíduos e embalagens, lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista, produtos eletroeletrônicos e seus componentes, material de serviços de saúde (grupo a – presença de agentes biológicos, grupo b – substâncias químicas, grupo c – radioativos e grupo e – perfurocortantes ou escarificantes), embalagens e lodos de tintas tinta provenientes da pintura industrial.

- DIBA – Diretoria de Bem Estar Animal

Programa de Controle Populacional de Animais

I - Requisitos

Qualquer cidadão pode se cadastrar e solicitar a castração do seu pet (cão ou gato) através do site da prefeitura > aba autoatendimento > aba proteção animal. Serão atendidos com prioridade aqueles que possuírem NIS (Número de Identificador Social), Protetores e ONGs já credenciados no município. É necessário preencher o cadastro, informando seus dados pessoais e documentos (RG, CPF, Endereço, NIS) e os dados do animal a ser castrado (sexo, espécie, raça, porte, idade e características).

II - Etapas

Cadastro de cidadão; Cadastro do animal; solicitar a castração.

III - Prazo

Não há previsão de prazo para atendimento do pedido de castração, pois são disponibilizadas de acordo com o número de cirurgias oferecidas pelo município e respeitando-se a prioridade de atendimento definida por Lei (Lei 196/2012).

IV - Forma de acessar o serviço

On-line ou presencialmente, na sede da DIBA.

V- Prioridade de atendimento

Protetores Independentes de Animais, Entidades de Proteção Animal, cidadãos em estado de vulnerabilidade social com NI.

VI - Mecanismo de consulta do andamento do serviço

Através do cadastro no site da prefeitura.

Programa de Distribuição de Ração para ONGs e Protetores Independentes de Animais cadastrados e credenciados

I - Requisitos

Somente entidades de proteção animal e protetores independentes de animais podem se inscrever, através do site da prefeitura > aba auto-atendimento > aba proteção animal.

Os cadastros são analisados, validados ou não pela DIBA. Após a validação, o beneficiado pode retirar a ração correspondente à quantidade de animais resgatados que é responsável, atendendo em até 50% do seu consumo mensal. É necessário preencher o cadastro, informando seus dados pessoais e

documentos (RG, CPF, Endereço, NIS). As entidades necessitam informar também declarações negativas, estatuto e ata de eleição.

II - Etapas

Cadastro do protetor/ONG; avaliação pela equipe da DIBA; validação ou não do cadastro.

III - Prazo máximo

Realizado a cada 6 meses.

IV - Forma de prestação de serviço

On-line e presencial na sede da DIBA.

V - Locais de manifestação

Via mensagem de whatsapp.

VI - Prioridade de atendimentos

Ordem de inscrição.

VII - Mecanismo de consulta do andamento do serviço

Através do cadastro no site da prefeitura.

Projetos educativos voltados para o bem-estar animal e a promoção da Guarda Responsável de Animais

I - Requisitos

Os projetos são realizados pela Divisão de Proteção e Projetos para o Bem-Estar Animal, podendo envolver outros órgãos municipais, com objetivo principal de conscientizar sobre a Guarda Responsável de Animais e sobre o Bem-Estar Animal.

II - Etapas

Plano de trabalho; busca de parcerias; desenvolvimento e execução.

III - Prazo

Realizado, geralmente, em três meses.

IV - Forma de prestação de serviço

On-line e/ou presencial; através de ações em espaços públicos e privados.

IV- Locais de manifestação

Via mensagem de whatsapp.

V - Prioridade de atendimentos

Os projetos são priorizados de acordo com o calendário de ações.

VI - Mecanismo de consulta do andamento serviço

Pelas redes sociais da Prefeitura e da DIBA.

Atendimentos a denúncias de maus tratos a animais através da Central 156

I - Requisitos

As denúncias são formalizadas através do telefone 156 ou aplicativo 156 Foz. Qualquer cidadão pode realizar uma denúncia, inclusive de forma anônima.

II - Etapas

Ligar para o telefone 156 ou acessar o App 156Foz; formalizar a denúncia, descrevendo a situação, endereço, etc; acompanhar o andamento pelo número do chamado.

III - Prazo

Atendimentos diários, sendo que um chamado pode ser atendido em até 15 dias, conforme demanda da equipe e encaminhamento do sistema para a DIBA. Em casos urgentes, que precisam de atendimento imediato, a orientação é que sejam repassados para a Guarda Municipal.

IV - Forma da prestação de serviço

Pela Central 156; atendimento direto na casa do suspeito pela prática de maus tratos aos animais.

V - Locais de manifestação

Via mensagem de Whatsapp.

VI - Prioridade de atendimento

Casos considerados urgentes, como animais de grande porte soltos em vias públicas; agressão/abuso de animais em flagrante; animais presos em veículos; animais correndo risco de morte.

VII - Mecanismo de consulta do andamento do serviço

Pelo número do chamado formalizado via atendimento ao público ou Whatsapp (45 99907-3450).

SECRETARIA MUNICIPAL DO TRABALHO, JUVENTUDE E CAPACITAÇÃO

Cursos Profissionalizantes

A oferta de cursos de capacitação e trabalho profissional no âmbito da inserção e qualificação para mundo do trabalho é desenvolvida por esta secretaria, que propõe possibilitar oferta de cursos de capacitação, dando oportunidades especialmente à juventude para construir novas alternativas de reorganização da vida pessoal e social.

Estes cursos terão suas vagas divididas e ofertadas a jovens das regiões norte, nordeste, sul, leste e oeste, abrangendo a cobertura dos cinco bairros com maior índice de vulnerabilidade em nosso município, que terão prioridade nas vagas para os cursos.

Cursos ofertados:

- Alongamento de cílios;
- Básico em corte de cabelo masculino e design de barba;
- Modelagem e Henna para sobrancelhas;
- Básico em manicure e pedicure;
- Básico em escova e penteados;
- Aprendizagem em desenvolvimento de software.

Projeto Gerar-CREAS

Há 18 anos, com a missão de promover o desenvolvimento econômico e social, foi criada no Paraná a GERAR, uma organização social sem fins lucrativos. A entidade é reconhecida, principalmente, pelo programa Aprendiz Legal, estágios e atuação social, mas nesses anos foram vários projetos focados em transformar a sociedade.

Em 2010, uma parceria com a Fundação Roberto Marinho conferiu à GERAR uma franquia para atuar, no Paraná e Santa Catarina, com o Aprendiz Legal, programa que visa inserir e formar o jovem para o primeiro emprego.

A GERAR em Foz do Iguaçu está instalada na rua Almirante Barroso, 1108 – Centro. Informações pelo telefone (45) 3030-3399 ou no site da GERAR: <https://www.gerar.org.br>

Gerar em números

- Atua em mais de 50 municípios;
- 250 funcionários;
- 300 mil pessoas impactadas
- 6 mil jovens atendidos no momento.
- O que é o programa de aprendizagem

A Lei 10.097/2000 afirma que empresas de médio e grande porte devem contratar jovens com idade entre 14 e 24 anos como aprendizes. O Aprendiz Legal é um programa voltado para a preparação e inserção de jovens no mundo do trabalho, que se apoia na Lei da Aprendizagem (10.097/2000).

- O que o programa Aprendiz Legal proporciona

É a porta de entrada do jovem no mercado de trabalho;

Formação de jovens;

Acompanhamento do jovem durante o período em que está na empresa;

Para as empresas, oportunidade de formar novos talentos;

Para as empresas, oportunidade de trazer sangue jovem à equipe e formar colaboradores alinhados com a cultura da empresa;

Fomenta a diversidade e potencializa a criatividade nas organizações;

Desenvolvimento de lideranças que trabalham com os aprendizes.

- Como funciona o recrutamento

O jovem pode se candidatar a participar dos processos seletivos da GERAR, lançados através de seu site, sem qualquer custo.

A empresa pode contratar diretamente o jovem e matriculá-lo na GERAR.

- Como funciona a formação

A formação se dá em 5 principais áreas, de acordo com a área em que o jovem vai trabalhar na empresa. Todas elas contemplam o módulo básico, que abrange a formação humana, postura profissional, relacionamento interpessoal e informática.

As 5 principais áreas são as seguintes:

Administração; Comércio e Varejo; Logística; Produção; e Alimentação.

Curso de Inglês

Proporcionar aulas de inglês instrumental para jovens, voltado para as questões de comunicação imediata, atendendo às relações que envolvem situações de interação entre turista e trabalhadores da área.

- Metas

Planejamento do curso, das aulas e da metodologia será realizado pelo coordenador do projeto, professor da Unioeste;

Preparo de aulas e materiais didáticos, por alunos de graduação com supervisão do docente coordenador e um profissional recém formado;

Aulas ministradas pelos alunos por alunos de graduação com supervisão do docente coordenador e um profissional recém formado;

Controle de frequência, provimento das cópias dos materiais didáticos, secretaria do curso, realizado por um bolsista administrativo;

Realização do relatório das atividades e prestação de contas, realizada pelo coordenador do curso e bolsista administrativo.

- Período de vigência

Início em maio de 2022.

- Programação

Maio/2022: seleção dos acadêmicos, recém-formado e auxiliar administrativo para atuação no projeto; organização das provas de nivelamento, bem como organização dos materiais a serem utilizados nas primeiras semanas de trabalho.

As aulas serão desenvolvidas duas vezes por semana, nos turnos da tarde e da noite nos Centro Escolas Bairros: Escola Bairro Darci Pedro Zanatta - Morumbi; Escola Bairro Érico Veríssimo - Jardim São Paulo; Escola Bairro Centro de Convivência Leonel de Moura Brizola - Francisco Buba; Centro de Convivência Arnaldo Isidoro de Lima; e Escola Bairro Prefeito Clóvis Cunha Viana. As turmas terão no máximo 20 alunos.

Os acadêmicos serão responsáveis pelas atividades letivas. A proposta é selecionar os acadêmicos de Letras que serão supervisionados pela coordenadora do curso, que é professora doutora em língua inglesa efetiva da Unioeste, com o auxílio de um recém-formado, também da área da Língua Inglesa.

O auxiliar administrativo ajudará nas rotinas cotidianas para a preparação das aulas, dos materiais, cópias, registros de presença, organização do documento para futura certificação.

As reuniões pedagógicas serão semanais, nas quais serão preparados os conteúdos atendendo o campo do Inglês Instrumental para o trabalho.

Cursinho Pré-Vestibular - CREAS

Implementar uma intervenção pedagógica aos jovens oriundos das escolas

públicas de Foz do Iguaçu para a preparação para o processo seletivo do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e o vestibular da Universidade Estadual do Oeste do Paraná.

O cursinho pré-vestibular atenderá 480 jovens, divididos em turmas de 40 estudantes e será realizado de forma presencial nas seis escolas Bairros:

1. Escola Bairro Érico Veríssimo;
2. Escola Bairro Centro de Convivência Leonel de Moura Brizola;
3. Escola Bairro Francisco Buba;
4. Centro de Convivência Arnaldo Isidoro de Lima;
5. Escola Bairro Prefeito Clóvis Cunha Viana.

- Seleção dos alunos

Poderão participar da seleção alunos concluintes ou que concluíram o ensino médio na rede pública de ensino. A seleção será organizada em conjunto com a Secretária Municipal de Trabalho, Juventude e Capacitação.

Cartão do Futuro/Paraná

- Auxílio mensal de até R\$ 450,00 por jovem aprendiz para a sua empresa;
- Atende jovens de 14 a 21 anos;
- Auxílio de até 2 anos, dependendo do contrato de aprendizagem firmado com escola de formação técnica. Jovem em situação de vulnerabilidade deve possuir documento CAD - Único;
- Jovem participante precisa estar em situação de desemprego e vulnerabilidade social.

Cartão Futuro Emergencial

- Auxílio mensal de R\$ 300,00 por jovem aprendiz para a sua empresa;
- Atende jovens de 14 a 21 anos;
- Auxílio é concedido por aprendiz durante 3 meses;
- Jovem deve estar estudando ou ter concluído o ensino médio, ter contrato de aprendizagem com vigência mínima de 05 meses, após inclusão no sistema Cartão Futuro.

Projeto Caça Talentos Juventude Foz

- Objetivo

Incentivar os movimentos de jovens a desenvolver atividades artístico-culturais e valorizar a capacidade criativa do jovem, mediante o desenvolvimento de programas e projetos culturais.

Evento cultural para a descoberta de talentos dos jovens do município (música, dança, artes, visuais, literatura e poesia).

- Público-alvo

Juventude de Foz do Iguaçu

- Local

Fundação Cultural, Teatro Barracão e Praça da Paz.

Projeto Feira das Profissões Unioeste

- Objetivo

Ajudar os alunos a escolherem suas profissões. Além disso, a ideia, de acordo com a instituição, é fazer com que o evento vire tradição na cidade e conte com a participação de todas as instituições de ensino superior e incentivar os jovens à prática da leitura e fornecer auxílio com aulas de redação, a fim de melhorar seus resultados no Enem e vestibulares.

O evento é da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) e direcionada a estudantes do Ensino Médio e show artístico com a cantora e compositora Ana Vilela.

- Público-alvo

Jovens de 15 a 29 anos.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO E PROJETOS ESTRATÉGICOS

1. Análise de solicitações de alvará para agências de turismo

a) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

As pessoas interessadas em constituir uma Agência de Turismo poderão obter informações junto à Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos e deverão atender ao previsto na Lei Municipal nº 4040/2012 e posteriores alterações.

b) Principais etapas para processamento do serviço

- Recebimento dos processos (atualmente todos digitais por meio do Protocolo Digital);

-Análise da documentação estabelecida na Lei Municipal nº 4040/2012 e posteriores alterações;

- Realização da visita técnica para verificação das condições físicas do local;

- Elaboração e despacho para as secretarias competentes.

c) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

02 (dois) dias, caso a documentação esteja toda completa e o local atenda aos requisitos físicos.

d) Forma de prestação do serviço

Eletrônica (documentação), telefônica (informações e dúvidas) e presencial (informações e visita técnica).

e) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos; via e-mail (turismo@pmfi.pr.gov.br); telefone (45) 2015-8121; e pela Ouvidoria Geral do Município.

f) Prioridades de atendimento

Por ordem de chegada dos processos no GIIG Plataforma.

2. Análise de solicitações de alvará para meios de hospedagem

a) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

As pessoas interessadas em constituir um meio de hospedagem (hotel, apart-hotel, pousada, albergue, pensão ou hospedaria) poderão obter informações junto à Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos e deverão atender ao previsto nas Leis Municipais nº 2.838/03, 2.841/03 e 4306/12.

b) Principais etapas para processamento do serviço

- Recebimento dos processos (atualmente todos digitais por meio do Protocolo Digital);

- Análise da documentação estabelecida na Legislação Municipal;

- Realização da visita técnica para verificação das condições físicas do local;

- Elaboração e despacho para as secretarias competentes.

c) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O prazo para hotéis e apart-hotéis depende da data da reunião do Conselho Municipal de Turismo. Já para as demais atividades é de 02 (dois) dias, caso a documentação esteja toda completa e o local atenda aos requisitos físicos.

d) Forma de prestação do serviço

Eletrônica (documentação), telefônica (informações e dúvidas) e presencial (informações e visita técnica).

e) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos; via e-mail (turismo@pmfi.pr.gov.br); telefone (45) 2015-8121 e pela Ouvidoria Geral do Município.

f) Prioridades de atendimento

Por ordem de chegada dos processos no GIIG Plataforma.

3. Análise de solicitações de alvará para eventos

a) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Emissão do Termo de Dispensa de Vistoria para Outorga de Licença para Realização de Eventos – de acordo com o estabelecido em decreto vigente.
- Emissão do Termo de Conferência para Outorga de Alvará de Licença para Localização e Funcionamento para Realização de Eventos – de acordo com o estabelecido em decreto vigente.

b) Principais etapas para processamento do serviço;

- Atendimento presencial ou via whatsapp -8401-6283;
- Protocolo no sistema GIIG Plataforma;
- Análise dos documentos;
- Emissão do Termo de Dispensa ou Termo de Conferência.

c) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

10 (dez) dias.

d) Forma de prestação do serviço

Presencial, via e-mail e por telefone O protocolo poderá ser feito de forma presencial na Divisão de Apoio à Realização de Eventos Turísticos Locais – DVRET, na Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos ou por e-mail, no endereço: eventos.pmfi@gmail.com, enviando arquivos no formato PDF.

Os documentos deverão ser protocolados com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, contados da data de início do evento a ser realizado O horário de atendimento da Divisão de Apoio à Realização de Eventos Turísticos Locais – DVRET é de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 13h30. Endereço: Avenida das Cataratas, 2330. - Vila Yolanda. - Km 2,5. Telefone: 2105-8117 / 2105-8118 / 2105-8119 / (45) 98401-6283 (WhatsApp). E-mail: eventos.pmfi@gmail.com e)

e) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos; via e-mail (turismo@pmfi.pr.gov.br); telefone (45) 2015-8103 e pela Ouvidoria Geral do Município.

f) Prioridades de atendimento

Por ordem de chegada dos processos no GIIIG Plataforma.

4. Serviço de Atendimento a Turistas - CATS e TELETUR

a) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

As pessoas interessadas podem comparecer ao Centro de Atendimento ao Turista, localizado na Avenida das Cataratas, 2.330, ou entrar em contato pelo TELETUR (0800 045 1516).

b) Principais etapas para processamento do serviço

- TELETUR – Atendimento telefônico Imediato e atendimento via Whatsapp por ordem de chegada.
- Centro de Atendimento ao Turista – Atendimento por ordem de chegada.

c) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Atendimento imediato.

d) Forma de prestação do serviço

TELETUR: Telefone e Whatsapp, das 08h às 20h;

Centro de Atendimento ao Turista – CAT: presencial, das 08h às 20h.

e) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos; via e-mail (turismo@pmfi.pr.gov.br); telefone (45) 2015-8118; site www.destino.foz.br/contato; e pela Ouvidoria Geral do Município.

f) Prioridades de atendimento

Por ordem de entrada.

5. Reclamações de turistas e moradores

a) Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

As pessoas interessadas podem comparecer à sede da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos ou ao Centro de Atendimento ao Turista, ou ainda na sede do Conselho Municipal de Turismo, todos localizados na Avenida das Cataratas, 2.330. Também é possível ter acesso ao serviço pelo TELETUR -0800 045 1516 (telefone e Whatsapp), pelo e-mail turismo@pmfi.pr.gov.br ou pelo 156.

b) Principais etapas para processamento do serviço

- Recebimentos das reclamações e sugestões;
- Análise e envio para os interessados;
- Envio para conhecimento, análise e providências do COMTUR.

c) Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Em média 30 (trinta) dias, pois depende da reunião do COMTUR.

d) Forma de prestação do serviço

TELETUR: Telefone e Whatsapp, das 08h às 20h; Centro de Atendimento ao Turista – CAT: presencial, das 08h às 20h; Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos - SMTU: Presencial, no horário de atendimento normal; Conselho Municipal de Turismo - COMTUR: Presencial, no horário de atendimento normal; e-mail turismo@pmfi.pr.gov.br e site www.destino.foz.br/contato.

e) Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Turismo e Projetos Estratégicos; via e-mail (turismo@pmfi.pr.gov.br); telefone (45) 2015-8118 e pela Ouvidoria Geral do Município.

f) Prioridades de atendimento

Por ordem de entrada.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E LAZER

1. Gabinete

- Atendimento à comunidade – conforme demandas individuais e/ou coletivas. Resolução ou encaminhamento de questões específicas relativas às necessidades dos usuários, atletas, pais ou comunidade, em relação às atividades de esporte e lazer.

- Atendimento a autoridades – atenção a autoridades locais e externas ao município para tratar de assuntos de interesse da pasta.

- Atendimento local – visitas aos espaços públicos e comunitários de esporte e lazer, visando verificar e atender demandas dos usuários e da comunidade em geral.

2. Diretoria de Planejamento do Esporte e Lazer (DIEL)

- Estruturas de esporte e lazer – implantação, manutenção e adequação de estruturas como ginásios, praças, pistas e parques. Disponibilidade de espaços para a prática de esporte e lazer para os usuários.

- Equipamentos de esporte e lazer – fornecimento de materiais para prática do esporte social e lazer nos espaços públicos e em entidades comunitárias.

- Apoio presencial – participação em reuniões, eventos e competições, quando solicitado pelos usuários. Verificação *in loco* de solicitações, reclamações e propostas de implantação relativas ao esporte e lazer.

- Administração do Terminal Turístico de Foz do Iguaçu – Prainha Três Lagoas – gestão, manutenção e melhoria do espaço para utilização dos usuários. Apoio, realização e promoção de eventos esportivos e de lazer para os usuários.

3. Diretoria Técnica (DITN)

- Eventos esportivos – apoio e realização de eventos esportivos no município, oportunizando ao usuário a prática esportiva, promovendo a integração e incentivando a organização de eventos esportivos por parte do usuário.

- Equipes competitivas – suporte e apoio para equipes representantes do município em competições em âmbito regional, estadual, nacional e internacional, oportunizando aos atletas de rendimento a evolução e profissionalização no esporte.

- Núcleos esportivos contemplando 38 modalidades atendidas - oportunizando ao usuário a possibilidade de iniciação, formação e lazer nas seguintes modalidades: Atletismo; Atletismo Paralímpico; Badminton; Basquetebol; Basquetebol Cadeirantes; Bicicross; Bocha; Bolão; Canoagem; Ciclismo; Ciclismo BMX; Futebol Americano; Futebol; Footgolf; Futsal; Goalball; Handebol; Handebol de areia; Motocross; Natação; Rugby; Sinuca; Skate; Taekwondo; Tênis; Tênis de mesa; Vela; Vôlei; Vôlei de praia; Xadrez; Judô, Karatê, Taekwondo e demais artes marciais, entre outras.

- Projetos de Qualidade de Vida: Ginástica comunitária; Pilates; Treinamento funcional, Hidroginástica, Academias da Terceira Idade (ATI), Academia da Primeira Idade (API); Pista de caminhada. (Atividade Regular – conforme cronograma) - Recreação / Eventos: Equipes de recreação, parcerias e apoio a eventos realizados no município e outras pastas. (Serviço Eventual – conforme demanda).

- Esporte Social: integração e formação cidadã, por meio de eventos e competições amadoras.

- Agenda de estruturas – agendamento e reserva de ginásios, pistas, quadras e demais equipamentos de esporte e lazer para utilização dos usuários.

- Apoio técnico a entidades – orientação a respeito de documentação para acesso aos convênios e emendas impositivas obtidas pelas entidades. Conselho Municipal de Esporte e Lazer (COMEL) – suporte e apoio à manutenção do conselho, possibilitando aos usuários a participação na política pública municipal de esporte e lazer.

- Fundo Municipal de Esporte e Lazer (FUMEL) – suporte e gestão ao fundo municipal de esporte e lazer, possibilitando aos usuários um instrumento de captação e aplicação de recursos destinados a fomentar o esporte e lazer no município.

I - Requisitos

Faixa etária conforme modalidade e turma disponível; documentos – ficha de Cadastro na modalidade ou turma específica, comprovante de residência, documento pessoal e, se for menor de idade, assinatura do responsável.

II - Principais etapas para processamento do serviço

a) Contato e informação: técnico da SMEL responsável pela atividade, informação nas mídias da SMEL ou na sede da secretaria;

b) Inscrição: preenchimento da ficha de cadastro com o próprio técnico da atividade;

c) Participação: conforme inscrição e escolha do dia e horário.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

A entrega do serviço é diária e imediata. Uma vez feita a inscrição, o usuário estará apto a usufruir do serviço conforme programação da atividade.

V - Forma de prestação do serviço

Conforme a modalidade e/ou atividade comunitária, existe uma programação recebida pelo usuário no ato da inscrição.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Na sede da SMEL, pelo telefone (45) 3521-1200 ou pela Central 156.

VII - Prioridades de atendimento

Conforme a demanda do local, considerando as necessidades individuais e possibilidade de atendimento especializado.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Na maior parte das vezes não há espera. Quando uma modalidade não possui vaga em determinado local, é indicado outro espaço de atendimento. Não havendo outro local no momento, é registrado o interesse e assim que disponibilizada nova turma é avisado ao usuário pelo contato registrado.

IX- Mecanismos de comunicação com os usuários;

Mídias sociais, como Facebook, Instagram e canal de whatsapp da secretaria.

X - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Acompanhamento diário nas mídias sociais da SMEL, bem como verificado na Central 156 as manifestações dos usuários, que são encaminhadas ao setor responsável para resposta.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Na sede da SMEL, pelo telefone (45) 3521-1200 ou pela Central 156.

FOZPREV

1. Atendimento ao aposentado e ao pensionista

Trata-se do atendimento prestado aos segurados da Fozprev e aos seus

dependentes previdenciários que, em grande parte, concentra-se em fornecer documentos de interesse do requerente. Neste tipo de atendimento, são ofertados os serviços de:

- a) entrega de holerite;
- b) entrega de ficha financeira;
- c) entrega de declaração de rendimentos anual;
- d) emissão e entrega de declaração de vínculo;
- e) emissão e entrega de declaração de tempo utilizado na aposentadoria;
- f) emissão e entrega de declaração de dependentes previdenciários;
- g) cópia do processo de concessão/revisão de aposentadoria ou de pensão;
- h) emissão e entrega de senha para consignado;
- i) prestação de informações gerais;
- j) outros documentos solicitados.

- Quem pode utilizar os serviços

O serviço é oferecido aos servidores aposentados e aos pensionistas da FOZPREV.

- Forma de prestação e canais de acesso aos serviços

- a) Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV, para a solicitação de documentos de entrega imediata*.
- b) Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV, ou pelos canais de comunicação remota para a solicitação de documentos oriundos de processo administrativo**.
- c) Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV, ou pelos canais de comunicação remota para informações gerais.
- d) Presencial para a emissão e entrega de senha para consignado.
- e) Holerites, fichas financeiras e declaração de rendimentos do ano estão disponíveis no Portal do Beneficiário, no site da FOZPREV.

A senha para o consignado pode ser acessada no Portal do eConsig (<https://www2.econsig.com.br/fozdoiguacu/v3/autenticar>), disponível no site da FOZPREV.

*Documentos de entrega imediata: holerite, ficha financeira, declaração de rendimentos anual, ficha de cadastro do aposentado e portaria.

**Documentos oriundos de processo administrativo: cópia do processo de concessão/revisão aposentadoria ou de pensão, declaração de tempo utilizado na aposentadoria e declaração de dependentes previdenciários.

- Documentos necessários

Apenas para a solicitação de documento oriundo de processo administrativo.

- I. Requerimento específico, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- II. Documento de identificação com foto.

Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o beneficiário deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar:

- I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);
- II. Documento de identificação com foto do procurador;
- III. Requerimento específico, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- IV. Documento de identificação com foto do servidor.

- Principais etapas de processamento do serviço presencial

I) Identificação da solicitação do beneficiário para a tomada de decisão:

- a) Para o documento que não enseja processo, a entrega acontece de forma imediata para o beneficiário.
- b) Para o documento oriundo de processo administrativo, é feita a abertura de protocolo de solicitação (Sistema GiiG). Uma vez que o documento é emitido, o requerente é notificado para comparecimento ao Setor de Atendimento, com a entrega do documento mediante coleta de assinatura em termo de entrega.
- c) Presta-se a informação solicitada e emite-se a senha para consignado, conforme o caso.

- Atendimento remoto

I) Identificação da solicitação do beneficiário para a tomada de decisão:

- a) Para o documento que não enseja processo, gera-se arquivo digital do documento, que é enviado pelo canal de atendimento utilizado.
- b) Para o documento oriundo de processo administrativo, recebe-se o arquivo digital do requerimento e é feita a abertura de protocolo de solicitação (Sistema GiiG). Uma vez que o documento é emitido, o requerente é notificado para comparecimento ao Setor de Atendimento, com a entrega do documento mediante coleta de assinatura em termo de entrega.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

- a) Imediato, quando não necessária a instauração de processo.
- b) 30 dias para os processos protocolados via GiiG - Lei nº 3971, de 17 de abril de 2012.

- Canais de acesso ao serviço

Canais de atendimento presencial e remoto da FOZPREV, Portal do Beneficiário e Portal do eConsig, disponíveis no site da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuários

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O beneficiário pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O beneficiário também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido.

Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O beneficiário pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

2. Simulação de aposentadoria

A simulação de aposentadoria é realizada, a pedido do servidor, para verificar se possui, ou quando implementará, os requisitos para uma ou mais regras de aposentadoria voluntária.

- Quem pode utilizar o serviço

O serviço é oferecido aos servidores municipais titulares de cargo efetivo.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço
Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para a realização da simulação, o servidor deve apresentar os seguintes documentos:

I - Cópia da Portaria de Averbação para fins de contagem recíproca para aposentadoria (se for o caso);

II - Cópia da Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), emitida pelo INSS ou por outro RPPS: documento utilizado na emissão da Portaria de Averbação, acima mencionada;

III - Histórico de Afastamentos, disponibilizado pela Unidade de Recursos Humanos do ente municipal ao qual está vinculado.

* Para a simulação de aposentadoria especial de professor, além das cópias dos documentos elencados nos itens acima, deverá apresentar ainda:

I - Certidão de Efetivo Exercício nas Funções de Magistério ou documento similar, emitido pelo órgão competente onde exerceu cargo público de

professor, se constante da CTC/RPPS utilizada para averbação mencionada no inciso I do art. 8º deste Decreto, se for o caso;

II - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), em que consta anotação do contrato de trabalho no cargo de professor, se constante da CTC/INSS utilizada para averbação mencionada no inciso I do art. 8º do Decreto nº 26.767.

Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o servidor deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar, além dos documentos necessários para a instrução do processo:

I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);

II. Documento de identificação com foto do procurador.

- Principais etapas de processamento do serviço

Com base nos documentos apresentados pelo servidor, no Setor de Atendimento da FOZPREV, atualizam-se os dados necessários no Sistema de Gestão Previdenciária SoftPrevi. Imprime-se a simulação de aposentadoria, que é entregue ao servidor.

Caso alguma regra de aposentadoria tenha sido implementada, informa-se sobre a possibilidade de solicitar o benefício. O requerente é, então, orientado a procurar o setor de Recursos Humanos do ente ao qual está vinculado, a fim de verificar sobre a expectativa iminente de receber alguma vantagem funcional ou de vencimentos (promoção, progressão, avanço, incentivo ou outros), pois estas vantagens funcionais somente poderão ser incorporadas ao cálculo do provento de aposentadoria se for efetivamente concedida enquanto o servidor estiver na ativa.

Estando o requerente decidido a aposentar-se, inicia-se o processo de aposentadoria. Se o requerente não tiver nenhuma regra disponível para aposentar-se, é dada ciência sobre a data a que terá direito na legislação vigente.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV para informar sobre os procedimentos (documentos necessários) quanto à simulação de aposentadoria.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O servidor pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O servidor também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

Por se tratar de um atendimento imediato, não há necessidade da consulta sobre o andamento do serviço solicitado.

3. Concessão de aposentadoria voluntária

A aposentadoria voluntária é aquela opcional, ou seja, o servidor não está obrigado a se aposentar compulsoriamente por conta da idade, mas, por já ter atingido todos os requisitos necessários, conforme verificado na simulação realizada em oportunidade anterior, opta pela aposentadoria.

- Quem pode utilizar o serviço

O serviço é oferecido aos servidores municipais titulares de cargo efetivo.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para solicitar o benefício de aposentadoria voluntária, o servidor deve apresentar os seguintes documentos:

I. Requerimento de Aposentadoria Voluntária, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;

II. Termo de opção pela regra de Aposentadoria, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;

III. Declaração de não acúmulo de proventos e cargos/empregos ou Declaração de acúmulo de proventos e cargos/empregos, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;

IV. Documento de Identidade;

V. Comprovante de endereço, atualizado dos últimos 60 dias;

VI. Declaração de dependentes previdenciários ou Declaração de inexistência de dependentes previdenciários preferenciais, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV

Para a aposentadoria pela regra especial de professor, além das cópias dos documentos elencados nos itens acima (exceto I), deverá apresentar ainda:

I. Requerimento de Aposentadoria Voluntária de Professor, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;

II. Certidão Comprobatória de efetivo exercício nas funções de magistério ou documento similar, emitido pelo órgão competente onde exerceu cargo público de professor, se constante da CTC/RPPS utilizada para averbação, se for o caso;

III. Cópia autenticada da folha da CTPS onde consta anotação do contrato de trabalho no cargo de professor, se constante da CTC/INSS utilizada para averbação, se for o caso;

Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o servidor deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar, além dos documentos necessários para a instrução do processo:

I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);

II. Documento de identificação com foto do procurador.

- Principais etapas de processamento do serviço

O servidor deve comparecer ao Setor de Atendimento da Fozprev munido dos documentos necessários para instruir o pedido de aposentadoria voluntária e recebe orientações para o preenchimento dos formulários disponibilizados. Preenchidos os documentos pelo servidor, protocola-se o requerimento (Sistema GiiG) e entrega-se uma via do protocolo para o servidor acompanhar o processo.

O servidor é convidado a participar do Dia Dia – Dia de Conhecer a Previdência, previamente agendado, para receber informações sobre previdência, o RPPS e as fases que envolvem o processo de aposentadoria. O Dia D faz parte do Programa de Educação Previdenciária (PROEDUPREV) da FOZPREV.

Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da concessão, o servidor é convocado para comparecer à Diretoria de Benefícios da FOZPREV para tomar ciência de inteiro teor do processo. Na oportunidade, o servidor assina o termo de ciência da concessão da aposentadoria, em que declara que teve acesso ao seu processo e que lhe foram dadas todas as informações e esclarecimentos sobre as condições de concessão de sua aposentadoria, da forma de cálculo, do valor do provento e de reajustamento, da aplicação do disposto no § 2º do art. 24 da Emenda Constitucional no 103/2019 (se for o caso de acúmulo de benefícios) e de outras informações complementares. Também é entregue ao servidor a declaração de aposentadoria, documento a ser apresentado ao seu superior imediato para comunicação da aposentadoria.

Após a publicação da Portaria de concessão da aposentadoria, o servidor é

convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para a entrega da portaria, da carta de agradecimento por seu serviço, bem como para informá-lo sobre como será feito o pagamento de seu benefício, as consignações que porventura tenha e que serão migradas e o acesso ao Portal do Beneficiário.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 90 dias, a contar da data do requerimento (Portaria nº 7.465 – Programação Anual de Tramitação de Processo de Concessão de Aposentadorias Voluntárias – Ano 2022).

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimento de resposta

O servidor pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia. O servidor também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável deve entrar em contato com o beneficiário para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

4. Concessão de aposentadoria por invalidez

A aposentadoria por invalidez permanente é devida ao servidor totalmente impossibilitado de trabalhar em decorrência de acidente em serviço, moléstia profissional ou doença grave, contagiosa ou incurável.

- Quem pode utilizar este serviço

O servidor municipal titular de cargo efetivo licenciado para tratamento de saúde ou por acidente do trabalho, por período de vinte e quatro meses ininterruptos, que seja submetido à avaliação realizada por junta médica oficial e julgado inválido para o serviço público.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para solicitar o benefício de aposentadoria por invalidez, o servidor deve apresentar os seguintes documentos:

- I. Requerimento de Aposentadoria por Invalidez, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- II. Termo de opção pela regra de aposentadoria, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- III. Declaração de não acúmulo de proventos e cargos/empregos ou Declaração de acúmulo de proventos e cargos/empregos, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- IV. Laudo pericial emitido pela junta médica oficial;
- V. Documento de Identidade;
- VI. Comprovante de endereço, atualizado dos últimos 60 dias;
- VII. Declaração de dependentes previdenciários ou Declaração de inexistência de dependentes previdenciários preferenciais, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV.

Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o servidor deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar, além dos documentos necessários para a instrução do processo:

- I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);
- II. Documento de identificação com foto do procurador.

- Principais etapas de processamento do serviço

O servidor é submetido à avaliação pela junta médica oficial. Se julgado inválido ou incapaz, a junta emite o laudo pericial conclusivo recomendando pela invalidez.

A Diretoria de Saúde Ocupacional (DISO) convoca, dá ciência e entrega ao servidor periciado o seu laudo pericial.

O servidor comparece ao Setor de Atendimento da Fozprev munido dos documentos necessários para instruir o pedido de aposentadoria por invalidez e recebe orientações para o preenchimento dos formulários disponibilizados. Preenchidos os documentos pelo servidor, protocola-se o requerimento (Sistema GiiG) e é entregue uma via do protocolo para acompanhamento do processo.

O servidor é convidado a participar do Dia Dia – Dia de Conhecer a Previdência, previamente agendado, para receber informações sobre previdência, o RPPS e as fases que envolvem o processo de aposentadoria. O

Dia D faz parte do Programa de Educação Previdenciária (PROEDUPREV) da FOZPREV.

Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da concessão, o servidor é convocado para comparecer à Diretoria de Benefícios da FOZPREV para tomar ciência de inteiro teor do processo. Na oportunidade, o servidor assina o termo de ciência da concessão da aposentadoria, em que declara que teve acesso ao seu processo e que lhe foram dadas todas as informações e esclarecimentos sobre as condições de concessão de sua aposentadoria, da forma de cálculo, do valor do provento e de reajustamento, da aplicação do disposto no § 2º do art. 24 da Emenda Constitucional no 103/2019 (se for o caso de acúmulo de benefícios) e de outras informações complementares. Nesta ocasião, também será cientificado que não poderá e nem deverá voltar a trabalhar, caso contrário o seu benefício será cessado, com base nos §§ 7º e 8º do art. 10 da Lei Complementar nº 107/2006, e que, enquanto não completar 55 anos de idade, será submetido à perícia médica a ser realizada, bianualmente, pela Foz Previdência.

Após a publicação da Portaria de concessão da aposentadoria, o servidor é convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para a entrega da portaria, da carta de agradecimento por seu serviço, bem como para informá-lo sobre como será feito o pagamento de seu benefício, as consignações que porventura tenha e que serão migradas e o acesso ao Portal do Beneficiário.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 60 dias, a contar da realização da junta médica oficial.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O servidor pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O servidor também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

5. Concessão de aposentadoria compulsória

A aposentadoria compulsória é a passagem do servidor da atividade para a inatividade, de forma obrigatória, em virtude da implementação da idade máxima para o serviço público – 75 anos – preservada a opção por outra regra mais benéfica a que o servidor tenha direito no momento do requerimento.

- Quem pode utilizar este serviço

O servidor municipal titular de cargo efetivo na iminência de completar 75 anos de idade.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para solicitar o benefício de aposentadoria compulsória, o servidor deve apresentar os seguintes documentos:

- I. Requerimento de Aposentadoria Compulsória, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- II. Termo de opção pela regra de aposentadoria, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV ;
- III) Declaração de não acúmulo de proventos e cargos/empregos ou Declaração de acúmulo de proventos e cargos/empregos, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
- IV) Documento de Identidade;
- V) Comprovante de endereço, atualizado dos últimos 60 dias;
- VI) Declaração de dependentes previdenciários ou Declaração de inexistência de dependentes previdenciários preferenciais, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV.

Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o servidor deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar, além dos documentos necessários para a instrução do processo:

- I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);

II. Documento de identificação com foto do procurador.

- Principais etapas de processamento do serviço

A unidade de Recursos Humanos do órgão ao qual o servidor está vinculado o notifica previamente da ocorrência de seu desligamento na data do aniversário de 75 anos e o orienta sobre os procedimentos de aposentadoria compulsória. O servidor é convocado a comparecer ao Setor de Atendimento da Fozprev munido dos documentos necessários para instruir o pedido de aposentadoria (na oportunidade, é realizada simulação para verificar se o servidor implementa requisitos para outra regra de aposentadoria, optando, nessa situação, pela mais vantajosa) e recebe orientações para o preenchimento dos formulários disponibilizados. Preenchidos os documentos pelo servidor, é protocolado o requerimento (Sistema GiiG) e entregue uma via do protocolo para o acompanhamento do processo.

O servidor é convidado a participar do Dia Dia – Dia de Conhecer a Previdência, previamente agendado, para receber informações sobre previdência, o RPPS e as fases que envolvem o processo de aposentadoria. O Dia D faz parte do Programa de Educação Previdenciária (PROEDUPREV) da FOZPREV.

Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da concessão, o servidor é convocado para comparecer à Diretoria de Benefícios da FOZPREV para tomar ciência de inteiro teor do processo. Na oportunidade, o servidor assina o termo de ciência da concessão da aposentadoria, em que declara que teve acesso ao seu processo e que lhe foram dadas todas as informações e esclarecimentos sobre as condições de concessão de sua aposentadoria, da forma de cálculo, do valor do provento e de reajustamento, da aplicação do disposto no § 2º do art. 24 da Emenda Constitucional no 103/2019 (se for o caso de acúmulo de benefícios) e de outras informações complementares. Também é entregue ao servidor a declaração de aposentadoria, documento a ser apresentado ao seu superior imediato para comunicação da aposentadoria.

Após a publicação da Portaria de concessão da aposentadoria, o servidor é convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para a entrega da portaria, da carta de agradecimento por seu serviço, bem como para informá-lo sobre como será feito o pagamento de seu benefício, as consignações que porventura tenha e que serão migradas e o acesso ao Portal do Beneficiário.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 30 dias.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O servidor pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O servidor também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

6. Análise do direito à aposentadoria especial

Com a edição da Súmula Vinculante do STF nº 33, deve o Município analisar os pedidos da aposentadoria especial de que trata o art. 40, § 4º, III da Constituição Federal, ou seja, nos casos de servidores que exercem atividades sob condições especiais que prejudiquem a saúde ou a integridade física, aplicando-se, no que couber, as regras do Regime Geral da Previdência Social.

- Quem pode utilizar este serviço

O serviço é oferecido aos servidores municipais titulares de cargo efetivo que tenham exercido exclusivamente atividade sob condições especiais que prejudiquem sua saúde ou integridade física.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para solicitar o benefício de aposentadoria especial, o servidor deve apresentar os seguintes documentos:

- I. Requerimento de Aposentadoria Especial, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
 - II. Declaração de não acúmulo de proventos e cargos/empregos ou Declaração de acúmulo de proventos e cargos/empregos, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;
 - III. Documento de Identidade;
 - IV. Comprovante de endereço, atualizado dos últimos 60 dias;
 - V. Declaração de dependentes previdenciários ou Declaração de inexistência de dependentes previdenciários preferenciais, fornecida pelo Setor de Atendimento da FOZPREV.
 - VI. Documentos comprobatórios de tempo exercido sob condições especiais em outro regime previdenciário, se for o caso:
 - a) Cópia da portaria de averbação, expedida pelo órgão da Administração Municipal onde o servidor encontra-se vinculado, para fins de contagem recíproca de tempo especial inter-regimes;
 - b) Cópia da Certidão do Tempo de Contribuição utilizada na averbação mencionada no item " a", expedida pelo RGPS/INSS ou por outro RPPS, em que conste o período reconhecido como tempo exercido sob condições especiais prejudiciais à saúde ou à integridade física, sem conversão, contado de data a data, seguindo o curso normal do tempo na relação jurídica de trabalho;
 - c) Extrato do demonstrativo da remuneração base de contribuição previdenciária do período constante da Certidão de Tempo de Contribuição mencionada no item " b".
 - VII. Documentos comprobatórios de reconhecimento de tempo exercido sob condições especiais, vinculado ao RPPS do Município de Foz do Iguaçu (a partir de 1º de setembro de 1993):
 - a) Original do Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP) ou do Formulário de informações sobre atividades exercidas em condições especiais, emitido pela Administração Municipal;
 - b) original do Parecer médico-pericial de enquadramento previdenciário, descrevendo o enquadramento por agente nocivo, indicando a codificação contida na legislação específica e o correspondente período de atividade.
- Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o servidor deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar, além dos documentos necessários para a instrução do processo:
- I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);
 - II. Documento de identificação com foto do procurador.

- Principais etapas de processamento do serviço

O servidor comparecer ao Setor de Atendimento da Fozprev munido dos documentos necessários para instruir o pedido de aposentadoria voluntária e

receber orientações para o preenchimento dos formulários disponibilizados. Preenchidos os documentos pelo servidor, é protocolado o requerimento (Sistema GiiG) e entregue uma via do protocolo para o servidor acompanhar o processo.

Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da concessão, o servidor é convocado para comparecer à Diretoria de Benefícios da FOZPREV para tomar ciência de inteiro teor do processo. Na oportunidade, o servidor assina o termo de ciência da concessão da aposentadoria, em que declara que teve acesso ao seu processo e que lhe foram dadas todas as informações e esclarecimentos sobre as condições de concessão de sua aposentadoria, da forma de cálculo, do valor do provento e de reajustamento, da aplicação do disposto no § 2º do art. 24 da Emenda Constitucional no 103/2019 (se for o caso de acúmulo de benefícios) e de outras informações complementares. Também é entregue ao servidor a declaração de aposentadoria, documento a ser apresentado ao seu superior imediato para comunicação da aposentadoria.

Após a publicação da Portaria de concessão da aposentadoria, o servidor é convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para a entrega da portaria, da carta de agradecimento por seu serviço, bem como para informá-lo sobre como será feito o pagamento de seu benefício, as consignações que porventura tenha e que serão migradas e o acesso ao Portal do Beneficiário.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 60 dias, a contar da data do requerimento.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O beneficiário pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O beneficiário também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço

para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O beneficiário pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

7. Emissão/revisão de CTC - Certidão de Tempo de Contribuição

A Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) é o documento pelo qual os Regimes de Previdência Social, seja Regime Próprio (RPPS) ou Regime Geral (RGPS), certificam ao interessado o tempo de contribuição para ser utilizado na obtenção de aposentadoria ou de pensão em outro órgão ou entidade previdenciária.

- Quem pode utilizar este serviço

O serviço é oferecido ao ex-servidor e ex-segurado do RPPS do Município de Foz do Iguaçu, sob a égide da Lei Complementar nº 17/1993, que comprovadamente contribuiu para o Sistema Municipal de Seguridade Social (SMSS).

Ao ex-servidor que ocupou cargo de provimento em comissão, quando comprovada a sua efetiva contribuição para o SMSS, será expedida a CTC no período compreendido entre 1º de setembro de 1993 a 16 de dezembro de 1998 (data da publicação da EC nº 20/1998).

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para solicitar a emissão/revisão da CTC, o ex-servidor deve apresentar os seguintes documentos:

I. Requerimento de emissão ou de revisão de CTC, fornecido pelo Setor de Atendimento da FOZPREV;

II. Documento de Identidade (contendo números do RG e do CPF);

III. Comprovante de endereço, atualizado dos últimos 60 dias, quando residente em outro município;

IV. Original da Certidão de transcrição de assentamentos funcionais, emitida pela unidade de recursos humanos do órgão em que esteve vinculado;

V. Cópias dos atos de nomeação e de exoneração e respectivas publicações, fornecidas pela unidade de recursos humanos do órgão em que esteve vinculado;

- VI. Original da Relação das remunerações de contribuição, emitida pela unidade de recursos humanos do órgão em que esteve vinculado;
 - VII. Cópia do resumo da ficha financeira que comprove a contribuição ao RPPS municipal do período requerido para emissão da CTC, fornecida pela unidade de recursos humanos do órgão em que esteve vinculado;
 - VIII. Cópia do Histórico de afastamento, fornecida pela unidade de recursos humanos do órgão em que esteve vinculado;
 - IX. CTC original (para a revisão da CTC);
 - X. Declaração emitida pelo regime previdenciário a que se destinava a certidão, contendo informações sobre a não utilização dos períodos lavrados no documento, em caso de extravio da CTC (para a revisão da CTC).
- Na impossibilidade de comparecer pessoalmente para a solicitação do documento junto à FOZPREV, o servidor deverá designar procurador com poderes específicos para esta finalidade, que deverá apresentar, além dos documentos necessários para a instrução do processo:
- I. Original da procuração com firma reconhecida em cartório (exceto para advogado);
 - II. Documento de identificação com foto do procurador.

- Principais etapas de processamento do serviço

O ex-servidor comparece ao Setor de Atendimento da Fozprev munido dos documentos necessários para instruir o pedido de emissão ou revisão da Certidão de Tempo de Contribuição e recebe orientações para o preenchimento do formulário disponibilizado. Após, é protocolado o requerimento (Sistema GiiG) e entregue uma via do protocolo para acompanhamento do processo. Uma vez que o documento é emitido, o requerente é notificado para comparecimento ao Setor de Atendimento, com a entrega do documento. Caso o ex-servidor não resida em Foz do Iguaçu, há a possibilidade de solicitar o envio da CTC pelos correios, com aviso de recebimento.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

30 dias - Lei nº 3971, de 17 de abril de 2012.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O servidor pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia. O servidor também pode apresentar

sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

8. Concessão de pensão por morte de servidor ativo

Quando ocorre o falecimento de um servidor segurado da ativa, seus dependentes previdenciários poderão requerer o benefício de Pensão por Morte.

- Quem pode utilizar este serviço

O serviço é oferecido aos dependentes previdenciários que deverão estar previamente inscritos pelo segurado:

O cônjuge ou o companheiro/companheira que comprove união estável como entidade familiar, bem como o ex-cônjuge, desde que, este perceba pensão alimentícia estabelecida judicialmente.

O filho de qualquer condição que atenda a um dos seguintes requisitos: seja menor de 21 anos, ou que seja inválido ou incapaz. O enteado e o menor tutelado equiparam-se ao filho, desde que comprovada dependência econômica e residência em comum com o segurado.

Se o segurado não possui dependentes preferenciais, acima mencionados, poderá alternativamente inscrever:

A mãe e/ou o pai, desde que não tenham renda própria e que comprovem dependência econômica em relação ao segurado;

O irmão solteiro, sem renda própria, que comprove dependência econômica em relação ao segurado e, ainda, atenda a um dos requisitos: seja menor de 21 anos ou inválido ou incapaz.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Dependente na condição de Cônjuge

I. Requerimento de Pensão por Morte;

- II. Certidão de Óbito do Segurado;
 - III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
 - IV. Comprovante de endereço atualizado;
 - V. Certidão de Casamento atualizada com anotação de óbito.
- Dependente na condição de Companheiro(a) de União Estável
- I. Requerimento de Pensão por Morte;
 - II. Certidão de Óbito do Segurado;
 - III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
 - IV. Comprovante de endereço atualizado;
 - V. Certidão de nascimento atualizada nos últimos seis meses; ou Certidão de casamento com averbação de divórcio ou separação judicial caso tenha sido casado anteriormente, ou em caso de viuvez, Certidão de casamento com averbação de óbito;
 - VI. Escritura pública de união estável firmada perante Tabelião ou Certidão de casamento religioso com efeito civil;
 - VII. Se não apresentar nenhum dos documentos do item 6, deverá apresentar pelo menos 3 (três) dos seguintes documentos:
 - a) Declaração de união estável firmada em conjunto (segurado/a e companheiro/a);
 - b) Comprovação de mesmo domicílio (segurado falecido e requerente);
 - c) Certidão de nascimento de filho em comum;
 - d) Conta bancária em conjunto;
 - e) Declaração de Imposto de Renda do segurado em que conste o requerente como dependente;
 - f) Disposições testamentárias em que conste o requerente com beneficiário;
 - g) Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;
 - h) Registro em associação de qualquer natureza ou em plano de saúde em que constem reciprocamente o segurado e o requerente como associado ou dependente;
 - i) Apólice de seguro em que constem reciprocamente o segurado e o requerente como beneficiário ou instituidor;
 - j) Escritura de compra e venda de imóvel pelo segurado em nome do dependente.

Dependente na condição de Filho com até 21 anos

- I. Requerimento de Pensão por Morte (Se o requerente for menor de idade o requerimento deve ser feito pelo Representante Legal do Menor);
- II. Certidão de Óbito do Segurado;
- III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- IV. Certidão de Nascimento (para filho maior de 16 anos esta certidão deve estar atualizada nos últimos 06 (seis) meses);
- V. Comprovante de endereço atualizado.

Dependente na condição de Enteado com até 21 anos de idade

- I. Requerimento de Pensão por Morte (Se o requerente for menor de idade o requerimento deve ser feito pelo Representante Legal do Menor);

- II. Certidão de Óbito do Segurado;
- III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- IV. Certidão de Nascimento (para maior de 16 anos esta certidão deve estar atualizada nos últimos 06 (seis) meses);
- V. Comprovante de endereço atualizado;
- VI. Declaração de que o requerente dependente tinha residência em comum com o segurado;
- VII. Declaração de que o requerente estava sob a dependência econômica total e sustento do segurado, bem como, de que não possui renda própria e nem é credor de alimentos em relação aos pais biológicos;
- VIII. Declaração de que o requerente dependente não recebe benefício previdenciário do INSS ou de outro regime de previdência pública.

Dependente na condição de Menor Tutelado com até 21 anos de idade

- I. Requerimento de Pensão por Morte (Se o requerente for menor de idade o requerimento deve ser feito pelo Representante Legal do Menor);
- II. Certidão de Óbito do Segurado;
- III. Certidão judicial comprobatória da tutela do requerente dependente pelo segurado falecido;
- IV. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- V. Certidão de Nascimento (para maior de 16 anos esta certidão deve estar atualizada nos últimos 06 (seis) meses);
- VI. Comprovante de endereço atualizado;
- VII. Declaração de que o requerente tinha residência em comum com o segurado;
- VIII. Declaração de que o requerente estava sob a dependência econômica total e sustento do segurado, bem como, de que não possui renda própria e nem é credor de alimentos em relação aos pais biológicos;
- IX. Declaração de que o requerente não recebe benefício previdenciário do INSS ou de outro regime de previdência pública.

Dependente na condição de Filho Inválido/ Incapaz

- I. Requerimento de Pensão por Morte (Deve ser feito pelo Representante Legal do requerente);
- II. Certidão judicial comprobatória da curatela do requerente pelo representante legal, ainda que provisório (se o requerente for maior de idade);
- III. Certidão de Óbito do Segurado;
- IV. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- V. Certidão de Nascimento, atualizada nos últimos 06 (seis) meses;
- VI. Comprovante de endereço atualizado;
- VII. Laudo médico atestando a existência da invalidez ou incapacidade total do requerente;
- VIII. Certidão Negativa de benefícios expedida pelo INSS;
- IX. Declaração firmada pelo representante legal, de que o requerente é solteiro;
- X. Declaração firmada pelo representante legal de que o requerente não possui renda.

- Principais etapas de processamento do serviço

O dependente previdenciário do segurado comparece ao Atendimento da Fozprev munido dos documentos pessoais necessários para que o atendente efetue o requerimento. O dependente recebe orientações para o preenchimento dos formulários disponibilizados.

Preenchidos os documentos pelo dependente requerente, o atendente protocola o requerimento no Sistema de Gestão Pública – PMFI (GIIG Protocolo) e entrega uma via do protocolo para o requerente acompanhar o processo.

Finalizado o atendimento, o atendente organiza todos os documentos para a instauração do processo na seguinte ordem: protocolo de abertura, requerimento de pensão por morte, certidão de óbito do segurado, documentos pessoais e declarações firmadas pelo dependente requerente, documentos comprobatórios de dependência e outros documentos. Numera todas as páginas e encaminha o processo instaurado para o analista da Divisão de Benefícios (DVBEN). Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da concessão, é publicada a portaria de concessão.

Após a publicação, o beneficiário é convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para a entrega da portaria, bem como para informá-lo sobre como será feito o pagamento de seu benefício e o acesso ao Portal do Beneficiário.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 30 dias, a contar da data do requerimento.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV para informar sobre os procedimentos (documentos necessários).

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O pensionista pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O pensionista também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

9. Concessão de pensão por morte de aposentado

Quando ocorre o falecimento de um beneficiário aposentado, seus dependentes previdenciários poderão requerer o benefício de Pensão por Morte de Inativo.

- Quem pode utilizar este serviço

O serviço é oferecido aos dependentes previdenciários que deverão estar previamente inscritos pelo segurado:

- a) O cônjuge ou o companheiro/companheira que comprove união estável como entidade familiar, bem como o ex-cônjuge, desde que, este perceba pensão alimentícia estabelecida judicialmente.
- b) O filho de qualquer condição que atenda a um dos seguintes requisitos: seja menor de 21 anos, ou que seja inválido ou incapaz. O enteado e o menor tutelado equiparam-se ao filho, desde que comprovada dependência econômica e residência em comum com o segurado.

Se o segurado não possui dependentes preferenciais, acima mencionados, poderá alternativamente inscrever:

- c) A mãe e/ou o pai, desde que não tenham renda própria e que comprovem dependência econômica em relação ao segurado;
- d) O irmão solteiro, sem renda própria, que comprove dependência econômica em relação ao segurado e, ainda, atenda a um dos requisitos: seja menor de 21 anos ou inválido ou incapaz.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Dependente na condição de cônjuge

- I. Requerimento de Pensão por Morte;
- II. Certidão de Óbito do Segurado;

- III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- IV. Comprovante de endereço atualizado;
- V. Certidão de Casamento atualizada com anotação de óbito.
Dependente na condição de Companheiro(a) de União Estável
- VI. Requerimento de Pensão por Morte;
- VII. Certidão de Óbito do Segurado;
- VIII. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- IX. Comprovante de endereço atualizado;
- X. Certidão de nascimento atualizada nos últimos seis meses; ou Certidão de casamento com averbação de divórcio ou separação judicial caso tenha sido casado anteriormente, ou em caso de viuvez, Certidão de casamento com averbação de óbito;
- XI. Escritura pública de união estável firmada perante Tabelião ou Certidão de casamento religioso com efeito civil;
- XII. Se não apresentar nenhum dos documentos do item 6, deverá apresentar pelo menos 3 (três) dos seguintes documentos:

- a) Declaração de união estável firmada em conjunto (segurado/a e companheiro/a);
- b) Comprovação de mesmo domicílio (segurado falecido e requerente);
- c) Certidão de nascimento de filho em comum;
- d) Conta bancária em conjunto;
- e) Declaração de Imposto de Renda do segurado em que conste o requerente como dependente;
- f) Disposições testamentárias em que conste o requerente com beneficiário;
- g) Procuração ou fiança reciprocamente outorgada;
- h) Registro em associação de qualquer natureza ou em plano de saúde em que constem reciprocamente o segurado e o requerente como associado ou dependente;
- i) Apólice de seguro em que constem reciprocamente o segurado e o requerente como beneficiário ou instituidor;
- j) Escritura de compra e venda de imóvel pelo segurado em nome do dependente.

Dependente na condição de filho com até 21 anos

- I. Requerimento de Pensão por Morte (Se o requerente for menor de idade o requerimento deve ser feito pelo representante legal do menor);
- II. Certidão de Óbito do Segurado;
- III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- IV. Certidão de nascimento (para filho maior de 16 anos esta certidão deve estar atualizada nos últimos 06 (seis) meses);
- V. Comprovante de endereço atualizado.

Dependente na condição de enteado com até 21 anos de idade

- I. Requerimento de Pensão por Morte (Se o requerente for menor de idade o requerimento deve ser feito pelo Representante Legal do Menor);
- II. Certidão de Óbito do Segurado;
- III. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;

- IV. Certidão de Nascimento (para maior de 16 anos esta certidão deve estar atualizada nos últimos 06 (seis) meses);
- V. Comprovante de endereço atualizado;
- VI. Declaração de que o requerente dependente tinha residência em comum com o segurado;
- VII. Declaração de que o requerente estava sob a dependência econômica total e sustento do segurado, bem como, de que não possui renda própria e nem é credor de alimentos em relação aos pais biológicos;
- VIII. Declaração de que o requerente dependente não recebe benefício previdenciário do INSS ou de outro regime de previdência pública.

Dependente na condição de menor tutelado com até 21 anos de idade

- I. Requerimento de Pensão por Morte (se o requerente for menor de idade o requerimento deve ser feito pelo Representante Legal do Menor);
- II. Certidão de Óbito do Segurado;
- III. Certidão judicial comprobatória da tutela do requerente dependente pelo segurado falecido;
- IV. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- V. Certidão de Nascimento (para maior de 16 anos esta certidão deve estar atualizada nos últimos 06 (seis) meses);
- VI. Comprovante de endereço atualizado;
- VII. Declaração de que o requerente tinha residência em comum com o segurado;
- VIII. Declaração de que o requerente estava sob a dependência econômica total e sustento do segurado, bem como, de que não possui renda própria e nem é credor de alimentos em relação aos pais biológicos;
- IX. Declaração de que o requerente não recebe benefício previdenciário do INSS ou de outro regime de previdência pública.

Dependente na condição de Filho Inválido/ Incapaz

- I. Requerimento de Pensão por Morte (deve ser feito pelo representante legal do requerente);
- II. Certidão judicial comprobatória da curatela do requerente pelo representante legal, ainda que provisório (se o requerente for maior de idade);
- III. Certidão de Óbito do Segurado;
- IV. Documento de identidade (RG) e CPF do dependente requerente;
- V. Certidão de Nascimento, atualizada nos últimos 06 (seis) meses;
- VI. Comprovante de endereço atualizado;
- VII. Laudo médico atestando a existência da invalidez ou incapacidade total do requerente;
- VIII. Certidão Negativa de benefícios expedida pelo INSS;
- IX. Declaração firmada pelo representante legal, de que o requerente é solteiro;
- X. Declaração firmada pelo representante legal de que o requerente não possui renda.

- Principais etapas de processamento do serviço

O dependente previdenciário do segurado comparece ao atendimento da Fozprev munido dos documentos pessoais necessários para que o atendente efetue o requerimento. O dependente recebe orientações para o preenchimento dos formulários disponibilizados.

Preenchidos os documentos pelo dependente requerente, o atendente protocola o requerimento no Sistema de Gestão Pública – PMFI (GIIG Protocolo) e entrega uma via do protocolo para o requerente acompanhar o processo.

Finalizado o atendimento, o atendente organiza todos os documentos para a instauração do processo na seguinte ordem: protocolo de abertura, requerimento de pensão por morte, certidão de óbito do segurado, documentos pessoais e declarações firmadas pelo dependente requerente, documentos comprobatórios de dependência e outros documentos. Numera todas as páginas e encaminha o processo instaurado para o analista da Divisão de Benefícios (DVBEN).

Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da concessão, é publicada a portaria de concessão. Após a publicação, o beneficiário é convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para a entrega da portaria, bem como para informá-lo sobre como será feito o pagamento de seu benefício e o acesso ao Portal do Beneficiário.

- Prazo máximo para prestação do serviço

Aproximadamente 30 dias, a contar da data do requerimento.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV para informar sobre os procedimentos (documentos necessários).

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O pensionista pode responder à Pesquisa de Satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O pensionista também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável pelo serviço para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>.

5. Revisão de aposentadoria e de pensão por morte

As possibilidades de revisão das aposentadorias e pensões concedidas pelos Regimes Próprios de Previdência variam de acordo com cada caso concreto. O fundamento da revisão pode ser por erro no cálculo do valor inicial do benefício decorrente de enquadramento incorreto do servidor nas regras previdenciárias vigentes; pela não inclusão de algum período de tempo de serviço/contribuição na contagem de tempo para fins de aposentadoria; pela exclusão do cálculo da aposentadoria de parcela integrante da remuneração do servidor ou por interpretação equivocada da legislação previdenciária.

Assim, é possível constatar que existem várias hipóteses de revisão das aposentadorias e pensões, que variam de acordo com cada caso concreto, podendo o aposentado ou pensionista que se enquadrar em uma das hipóteses de revisão reivindicar o direito à correção do benefício de forma motivada apontando especificamente o erro que deverá ser revisado.

Importante frisar que os requerentes da revisão devem estar atentos para os efeitos do tempo na revisão de benefício. Devem ser observadas a decadência, a prescrição e a prescrição do fundo de direito de revisão de benefício previdenciário do RPPS.

- Quem pode utilizar este serviço

O serviço é oferecido ao servidor aposentado ou ao pensionista que deseja revisar seus benefícios.

As revisões também podem ser oriundas de qualquer ato da Administração Pública que contenha vício em sua forma está passível de ser revisado e anulado, com base no princípio da autotutela, que dispõe à administração pública o poder/dever de proceder à revisão dos atos administrativos ilegais, a pedido ou de ofício.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV, via ofício ou judicial.

- Documentos necessários

No caso de solicitação de revisão via atendimento, o aposentado ou pensionista deve apresentar os seguintes documentos para instrução do processo:

- I. Cópia do documento de identificação com foto e do CPF;
- II. Comprovante de endereço atualizado dos últimos 60 (sessenta) dias;
- III. Requerimento de revisão de benefícios fundamentado.

- Principais etapas de processamento do serviço

O aposentado ou pensionista comparece ao Atendimento da Fozprev munido dos documentos pessoais para requerer a revisão do benefício, preenchendo o requerimento específico, em que deve descrever com clareza e de forma detalhada o fundamento da revisão, apontando especificamente o erro e/ou a incorreção que deverá ser corrigida na aposentadoria ou na pensão por morte. O atendente recebe os documentos, abre o protocolo no Sistema de Gestão Pública – PFMI (GiiG Protocolo) e entrega uma via do protocolo para o requerente acompanhar o processo.

Finalizado o atendimento, o atendente organiza todos os documentos para a instauração do processo na seguinte ordem: protocolo de abertura, requerimento de revisão, documentos pessoais e outros documentos apresentados pelo requerente para fundamentar seu pedido. Numera todas as páginas e encaminha o processo instaurado para o analista da Divisão de Benefícios (DVBEN).

Após os trâmites processuais e o parecer jurídico pela legalidade da revisão, publica-se a portaria de revisão.

Após a publicação, o beneficiário é convocado para comparecer ao Setor de Atendimento para informações sobre as alterações ocorridas no benefício.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 30 dias, exceto nos casos em que há prazo pré estabelecido em sentença judicial.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV, via ofício ou judicial.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O beneficiário pode responder à pesquisa de satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O beneficiário também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável para análise e

esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O beneficiário pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

11. Concessão de isenção de imposto de renda

A concessão de isenção de imposto de renda aos aposentados e pensionistas requerentes ocorre quando há enquadramento no artigo 6º - inciso VIX - da Lei Federal Nº 7.713, de 22 de dezembro de 1988:

“XIV – os proventos de aposentadoria ou reforma motivada por acidente em serviço e os percebidos pelos portadores de moléstia profissional, tuberculose ativa, alienação mental, esclerose múltipla, neoplasia maligna, cegueira, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome da imunodeficiência adquirida, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída depois da aposentadoria ou reforma; (Redação dada pela Lei nº 11.052, de 2004) (Vide Lei nº 13.105, de 2015) (Vigência) (Vide ADIN 6025).”

- Quem pode utilizar este serviço

Servidor aposentado ou pensionista.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

Presencial, no Setor de Atendimento da FOZPREV.

- Documentos necessários

Para solicitar a isenção, o aposentado ou pensionista deverá comparecer à Fozprev munido de alguns documentos:

- I. Requerimento de isenção de imposto de renda (preencher no local);
- II. Documento de Identidade (contendo números do RG e do CPF);
- III. Documentação médica comprobatória.

- Principais etapas de processamento do serviço

O setor de atendimento faz a recepção da documentação e realiza a tramitação para o setor de recursos humanos;

Este setor, por sua vez, faz o envio da documentação para perícia na Saúde Ocupacional. O médico perito oficial do Município, lotado na Saúde Ocupacional, emite um laudo e envia à Fozprev. Uma vez que o laudo seja recebido na Fozprev e havendo enquadramento do requerente nos termos da lei, ocorre a alteração na folha de pagamento. Por fim, o requerente toma ciência do laudo e da alteração ou não alteração em folha.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Aproximadamente 30 dias.

- Canais de acesso ao serviço

Canal de atendimento presencial da FOZPREV.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O servidor pode responder à pesquisa de satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O servidor também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável por aquele serviço deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

O servidor pode consultar sobre o andamento do processo protocolado via GiiG pelo Portal Público Municipal, com a realização de cadastro prévio.

<https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/PortalEmpresarial/ABERTURAPROCESSO/PROTOCOLO>

12. Educação Previdenciária (Dia D - Dia de Conhecer a Previdência e Audiência Pública Previdenciária)

1) Dia D – Dia de Conhecer a Previdência

O servidor, ao requerer seu benefício previdenciário, precisa estar ciente de todas as informações necessárias, tendo conhecimento sobre as fases que envolvem o processo de aposentadoria. Para isso, é fundamental uma boa educação previdenciária, que, caso ela não tenha ocorrido durante o período de exercício de sua profissão, pode ser apresentada ao servidor antes que se conclua o processo de sua aposentadoria, para que esteja melhor informado, instruído e com dúvidas esclarecidas para estar ciente de sua decisão. Com este objetivo, foi criado o evento Dia D – Dia de Conhecer a Previdência.

2) Audiência Pública

É um evento realizado anualmente com o objetivo de prestar contas aos aposentados, servidores estatutários do município e aos órgãos de fiscalização sobre os resultados das ações desenvolvidas na gestão dos fundos, bem como a situação financeira e atuarial da Fozprev.

- Quem pode utilizar este serviço

1) Dia D – Dia de Conhecer a Previdência
Servidor ativo na iminência de se aposentar.

2) Audiência Pública
Órgãos de fiscalização, beneficiários do RPPS, servidores ativos e a sociedade em geral.

- Forma de prestação e canais de acesso ao serviço

1) Dia D – Dia de Conhecer a Previdência

Presencial, na sala de reuniões da Fozprev.

2) Audiência Pública

Presencial, na Câmara Municipal de Foz do Iguaçu ou virtual, no site da Fozprev.

A modalidade e outras informações constam no edital da audiência programada para o respectivo ano.

- Principais etapas de processamento do serviço

Publicação de edital com informações acerca de local, horário e assuntos a serem abordados no evento;

Realização de palestra explanatória;

Interação com os ouvintes.

- Prazo máximo para a prestação do serviço

Imediato.

- Canais de acesso ao serviço

Acesso aos editais por meio do site institucional da Fozprev.

- Canais de comunicação com o usuário

Canais de atendimento remoto da FOZPREV.

- Canais para apresentação de manifestações do usuário sobre a prestação do serviço e procedimentos de resposta

O cidadão pode responder à pesquisa de satisfação, disponível no site da FOZPREV (<https://bit.ly/3G4L8JK>), avaliando sobre a qualidade do serviço prestado pelos servidores da autarquia.

O cidadão também pode apresentar sua manifestação quanto ao serviço recebido, com sugestões, reclamações ou elogios, pelo Fale Conosco, disponível no site da FOZPREV.

No caso de manifestação de desagrado quanto ao serviço prestado, o setor responsável deve entrar em contato com o beneficiário, para esclarecer o impasse e resolver da melhor forma o ocorrido. Na situação de avaliação anônima, é dado conhecimento ao setor responsável para análise e esclarecimentos junto aos servidores envolvidos quando pertinente ou orientação para a melhoria do serviço prestado.

- Canais de consulta, por parte do usuário, sobre o andamento do serviço solicitado

Por se tratar de um atendimento imediato, não há necessidade da consulta sobre o andamento do serviço solicitado.

SECRETARIA MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

1. Diretoria de Direitos Humanos

I - Serviços oferecidos

Atendimento público referente às violações dos Direitos Humanos (saúde, educação, população de rua, população LGBTQIA+, povos de terreiro, população negra, população étnico-racial, migrantes, refugiados e apátridas, PCD, idoso, criança e adolescente, população privada de liberdade e mulheres em vulnerabilidade social). Encaminhamento às instituições responsáveis

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Xerox da identidade, CPF, comprovante de residência; atendimento na modalidade porta aberta.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Anamnese, encaminhamento ao setor pertinente à denúncia, acompanhamento da denúncia e finalização da demanda através de feedback ao denunciante.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Sem previsão.

V - Forma de prestação do serviço

Presencial e virtual.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Via telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

VII - Prioridades

Idosos, PCD, grávidas.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato.

VIII.- Mecanismos de comunicação com os usuários

Via telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

IX - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Relatório de anamnese.

X - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Via telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

Diretoria de Relações com a Comunidade

I - Serviços oferecidos

Atendimento e orientação às Associações de Moradores, instituições religiosas, Clubes de Mães e demais ONGs.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Xerox da identidade, CPF, comprovante de residência. Atendimento na modalidade porta aberta.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Anamnese, encaminhamento ao setor pertinente a denúncia, acompanhamento da denúncia e finalização da demanda através de feedback ao denunciante.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Sem previsão.

V - Forma de prestação do serviço

Presencial, virtual e busca ativa.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Via telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

VII - Prioridades de atendimento

Idoso, PCD, grávidas.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato.

IX - Mecanismos de comunicação com os usuários

Via telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

X - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários:

Relatório de anamnese, telefone, email, Whatsapp e presencialmente.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Via telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

Coordenadoria de Direitos Humanos

I - Serviços oferecidos

Atendimento ao público, demandas em geral.

II – Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Xerox da identidade, CPF, comprovante de residência; atendimento na modalidade porta aberta.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Atendimento primário, análise de demanda, encaminhamentos e providências.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Sem previsão.

V - Forma de prestação do serviço

Presencial e virtual e busca ativa.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Telefone, e-mail, Whatsapp, redes sociais e presencialmente.

VII - Prioridades de atendimento

Idoso, PCD, Grávidas.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Imediato.

IX - Mecanismos de comunicação com os usuários

Via Whatsapp e presencialmente.

X- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Pessoalmente.

XI - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Via Whatsapp, telefone ou presencialmente.

Contatos

E-mail: direitoshumanos.secretaria@gmail.com

Insta: @direitoshumanosfoz

Endereço: Rua Edmundo de Barros, 237, Centro

Telefone: 3572-0057

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Diretoria de Gestão em Saúde - DIGS

Tem o papel constitucional de promover a ordenação da formação de Recursos Humanos na área da Secretaria de Municipal de Saúde (art. 200 da Constituição Federal- 1988: III - ordenar a formação de recursos humanos na área de saúde). Buscando sempre qualificar a gestão de modo a conscientizar a importância que o profissional servidor e colaborador representam para o espaço em que atua, sempre levando em consideração três pilares importantes para tomada das decisões: necessidade do serviço, da legalidade e do respeito ao servidor. Destacamos que a Divisão de Ouvidoria e Qualidade da Saúde (DVOUQS), se integra a esta Diretoria, realizando o papel que visa promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão. São instâncias em que se efetivam o controle social e consolidam-se como ferramentas efetivas de gestão.

Divisão de Desenvolvimento Humano e Saúde - DVDHS

Administra os Recursos Humanos da Secretaria da Saúde, gerenciando,

controlando e monitorando os instrumentos de suporte técnico referentes a serviços relacionados aos servidores da SMSA, como boletim de frequência, férias, licenças, avaliação de estágio probatório, lançamento para folha de pagamento para o nível central, Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), lançamento de banco de horas, faltas, adicional noturno, horas plantão, entre outros.

Divisão de Ouvidoria e Qualidade da Saúde (DVOUQS)

Registrar as demandas relacionadas aos serviços e ações no âmbito da saúde, com objetivo de garantir o direito à saúde conforme preconiza a legislação orgânica do SUS (lei 8080/1990).

- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Ser trabalhador da Secretaria Municipal de Saúde ou prestador de serviço vinculado. Documentos: RG, CPF, comprovante de vínculo.

Formas: Telefone, e-mail, protocolo, presencialmente.

- Principais etapas para processamento do serviço

Registro ou solicitação de informação; análise pelo setor; devolutiva de acordo com cada caso.

- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Presencial ou telefone (para informações – no mesmo dia)

Protocolo: Prazo 30 dias.

- Forma de prestação do serviço

Telefone: 2105-1170 / E-mail: dvdhs.saude@gmail.com / Presencial: Secretaria Municipal de Saúde - 4º andar.

- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Ouvidoria da Saúde: 0800 045 1111 / Ouvidoria geral do município - 0800 045 0156.

- Prioridades de atendimento

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada ou de chamada, data de registro dos protocolos.

- Previsão de tempo de espera para atendimento

15 a 30 minutos em média.

Divisão de Desenvolvimento Humano e Saúde – DIGS/DVDHS

I - Serviços oferecidos

- 1 - Controlar e monitorar os instrumentos de frequência dos servidores da SMSA, orientando as chefias quanto a normas e procedimentos de recursos humanos, e encaminhar os dados para fechamento de folha de pagamento em prazo estipulado pelo nível central;
- 2 - Controlar férias e licenças dos servidores da SMSA;
- 3 - Proceder o levantamento de banco de horas dos servidores da SMSA e de servidores em serviços onde houver atuação laboral dos mesmos;
- 4 - Atender servidores da SMSA com questões referentes a recursos humanos;
- 5 - Proceder aos trâmites de transferência e lotação de servidores no âmbito da SMSA;
- 6 - Elaborar relatórios sobre fechamento de boletins de frequência, banco de horas, licenças, férias, faltas, adicional noturno, horas plantão, entre outros;
- 7 - Receber documentação referente às complementações de horas (decreto municipal 28.405/2020);
- 8 - Manter o controle para que tanto os direitos quanto os deveres dos funcionários sejam cumpridos na forma da lei;
- 9 - Digitalizar e manter em arquivo documentos referentes aos Recursos Humanos (RH) dos servidores da SMSA;
- 10 - Operacionalizar e proceder a informações/respostas via sistemas de informação (GIIG, SID e Sênior), conforme demanda;
- 11 - Coordenar a lotação de trabalhadores terceirizados nos serviços da SMSA.
- 12 - Responder os processos administrativos digital - via protocolo geral - GIIG. (Gestão Integrada de Informações Governamentais).

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Ser servidor público trabalhador da Secretaria Municipal de Saúde. Documentos: RG, CPF, comprovante de vínculo. Formas: telefone , e-mail, protocolo, presencialmente.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Registro ou solicitação de informação; análise pelo setor; devolutiva de acordo com cada caso.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Presencial ou telefone para informações – no mesmo dia. Protocolo: Prazo 30 dias.

V - Forma de prestação do serviço

Telefone: 2105-1154 / e-mail: dvdhs.saude@gmail.com. Presencial: Secretaria

Municipal de Saúde, 4º andar.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Ouvidoria SUS: 0800 045 1111

Diretoria de gestão em saúde – DIGS- 2105-1170

Ouvidoria geral do município - 0800 045 0156.

VII - Prioridades de atendimento

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada ou de chamada, data de registro dos protocolos.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

15 a 30 minutos em média.

Divisão de Trabalho em Saúde - DIGS/ DVTRS

I - Serviços oferecidos

1. Dimensionar recursos humanos (RH) no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, conforme necessidades e especificidades técnicas, exigidas para o bom andamento das atividades inerentes a cada setor;
2. Proceder a acolhimento de servidores da SMSA;
3. Apoiar e organizar atividades que visem à constante qualificação dos funcionários, buscando a excelência no atendimento ao usuário, observando recursos físicos, orçamentários e limitações operacionais;
4. Promover capacitação de gerentes das Unidades de Saúde da Atenção Primária, no âmbito da SMSA, para operacionalização do Sistema de Informação Sênior – RH/SMSA;
5. Monitorar as avaliações dos estágios probatórios;
6. Dar encaminhamento e acompanhar avaliação de desempenho dos servidores da SMSA;
7. Realizar controle dos estagiários remunerados;
8. Controlar complementação de carga horária dos servidores através de cursos de capacitação;
9. Realizar levantamento referente ao Perfil Psicográfico (PPS) para fins de aposentadoria de servidores;
10. Acompanhar trâmites para solicitação de liberação de servidores para realização de cursos, pós-graduação, mestrado, eventos, seminários e congressos;
11. Participar como membro integrante da Comissão de Avaliação de Estágios Probatórios;
12. Acompanhamento e monitoramento das atividades desenvolvidas pelos menores aprendizes da SMSA.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Ser servidor público, estagiário ou menor aprendiz trabalhador da Secretaria Municipal de Saúde.

Documentos: RG, CPF, comprovante de vínculo.

Formas: telefone , e-mail, protocolo e presencialmente.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Registro ou solicitação de informação; análise pelo setor; devolutiva de acordo com cada caso ou demanda interna.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Presencial ou telefone para informações – no mesmo dia.

Protocolo: Prazo 30 dias

V - Forma de prestação do serviço

Telefone: 2105-1155 / E-mail: dvdhs.saude@gmail.com / Presencial: Secretaria Municipal de Saúde, 4º andar.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Ouvidoria SUS: 0800 045 1111

Ouvidoria Geral do Município - 0800 045 0156

VII - Prioridades de atendimento

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada ou de chamada, data de registro dos protocolos ou demanda interna.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

15 a 30 minutos em média.

Divisão de Ouvidoria e Qualidade em Saúde (DVOUQS) - Ouvidoria da Saúde

I - Serviços oferecidos

Registrar demandas (reclamações, consultas, sugestões e elogios) relativas ao desempenho dos Serviços de Saúde prestados pela SMSA, assim como pelos prestadores de serviços terceirizados, em diversas áreas e níveis de atenção à saúde.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o

serviço

Após esgotadas tentativas de atendimento nos serviços de saúde, mau atendimento, bom atendimento, constatar irregularidade ou para saber informação das ações e serviços ofertados.

Documentos: RG, CPF, Cartão SUS e comprovantes , etc.

Formas: O cidadão poderá acessar o serviço presencialmente: Av. Brasil. 1637- Secretaria Municipal de Saúde, ou telefone, através dos telefones 0800 045 1111, on-line pelo whatsapp 99974490, e-mail: ouvidoria.saude@pmfi.pr.gov.br, aplicativos 156 Foz e Saúde Cidadã.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Registro da demanda, análise técnica e tipificação, encaminhamento da demanda ao setor responsável para análise e providências cabíveis e emissão de parecer administrativo, conclusão, encaminhamento do parecer ao demandante e arquivamento da demanda.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

De acordo com a legislação, o prazo máximo é de 30 dias, com possibilidade de aumento por igual período uma única vez.

V - Forma de prestação do serviço

O cidadão poderá acessar o serviço presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Saúde, na Av. Brasil - 1637- Centro, ou via telefones: 0800 045 1111, (45) 99974490, aplicativos 156 Foz e Saúde Cidadã e e-mail ouvidoria.saude@pmfi.pr.gov.br.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

O cidadão poderá acessar o serviço presencialmente, na sede da Secretaria Municipal de Saúde, na Av. Brasil - 1637- Centro, ou via telefones: 0800 045 1111, (45) 99974490, aplicativos 156 Foz e Saúde Cidadã e e-mail ouvidoria.saude@pmfi.pr.gov.br.

VII - Prioridades de atendimento

Os atendimentos são realizados por ordem de chegada ou de chamada, e data de registros pelos aplicativos.

II - Previsão de tempo de espera para atendimento

Presencial tempo máximo 20 minutos.

Telefone: de acordo com disponibilidade de ramais.

Whatsapp: De acordo com a chegada de mensagens dentro do horário de expediente. A checagem é feita todos os dias.

App e e-mail: Conforme recebimento da demanda, seguindo a ordem de entrada nos nossos registros.

DIES – DIRETORIA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

1. Centro de especialidades médicas
2. Central de cirurgias eletivas
3. Centro de especialidades médicas (CEM)

É o local onde são realizadas consultas médicas com especialistas, exames e procedimentos. São atendidos nesse serviço os usuários do Sistema Único de Saúde do município de Foz do Iguaçu e outros municípios pertencentes a 9ª Regional de Saúde do Estado do Paraná.

I - Serviços oferecidos

São ofertadas consultas nas mais diversas especialidades médicas, sendo elas:

Alergista / Clínica médica / Cirurgia geral / Cirurgia pediátrica / Cirurgia vascular / Dermatologia / Endocrinologia / Gastroenterologia / Ginecologia e Obstetrícia / Ortopedia / Otorrinolaringologia / Hematologia / Nefrologia / Neurologia / Pneumologia / Radiologia / Urologia.

Os exames e procedimentos oferecidos são:

Biópsia de colo uterino / Crioterapia / Colposcopia / Ecodoppler venoso e / arterial / Espirometria / Infiltração de articulação / Tratamento Esclerosante de Varizes / Ultrassonografia / Videolaringoscopia.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Primeira consulta, exame ou procedimento

Para o usuário ter acesso aos atendimentos no CEM, ele deverá ter sido encaminhado por um profissional da Equipe de Saúde da Família da Atenção Básica, que realizou a avaliação prévia e verificou a necessidade de consulta com o médico especialista, a realização de algum exame ou procedimento.

O usuário deverá comparecer no CEM, no dia e hora marcada, com os seguintes documentos em mãos: RG, CPF, Cartão SUS e Comprovante de endereço atualizado.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Após ser encaminhado ou ter um pedido de exame solicitado, o usuário deverá aguardar o agendamento da consulta, exame ou procedimento,

realizado pela Central de Agendamentos de Consultas. Para o usuário ter direito ao retorno do atendimento, deverá passar pela consulta médica com o especialista, ter seu retorno solicitado pelo mesmo e ser colocado no sistema de retorno do RP Saúde. Quando chegar à data próxima do retorno solicitado, o usuário deverá entrar em contato com o CEM e solicitar o agendamento.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

O tempo de espera para ter a consulta, exame ou procedimento agendado é relativo, e depende da disponibilidade do profissional e vagas, sendo que para algumas especialidades o tempo médio de espera é de 7 dias e para outras pode levar até 24 meses.

V - Forma de prestação do serviço

Os serviços prestados são em forma de consulta, exame ou procedimento médico presencial.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Os principais meios de comunicação com a equipe de profissionais do CEM são: Presencial / Telefone fixo: 2105-1199 / Mensagem pelo WhatsApp: (45) 99962-4095.

Em caso de alguma manifestação sobre os serviços ofertados, o usuário poderá entrar em contato com a Ouvidoria Municipal da Saúde, através do telefone 0800 045 1111. A demanda será registrada pelo setor, encaminhada via Ouvidor SUS para o CEM e respondida através do próprio sistema.

Consultar o andamento das filas:

O usuário que estiver aguardando para ser chamado para consulta, exame ou procedimento, poderá consultar a sua posição na fila, através do aplicativo: Saúde Foz ou pelo site abaixo, em que ele irá informar o número do pedido e código de segurança que consta no documento "Comprovante de Inscrição de Fila". <https://rpsaude.pmfi.pr.gov.br/rp/saudepublico/fila>

VII - Prioridades de atendimento

As prioridades de atendimento para agendamento dos usuários são: idosos acima de 60 anos, gestantes, prioridade clínica definida pelo profissional solicitante.

As prioridades para atendimento na recepção do CEM são: idosos acima de 60 anos, Pessoa com Deficiência - PCD, gestantes e mulher com criança de colo.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

Todos os atendimentos do CEM são realizados por hora marcada, o tempo médio entre a chegada do usuário na recepção e o atendimento pelo médico é de 15 minutos.

4. Divisão de Farmácia - DVFARM

I - Serviços oferecidos

Os serviços oferecidos aos usuários compreendem em dispensação de medicamentos aos pacientes, assim como a oferta de consulta farmacêutica para acompanhamento farmacoterapêutico do paciente

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Receita médica; documento de identificação (RG - Registro Geral, RNE - Registro Nacional de Estrangeiro, RNM - Registro Nacional de Migrantes, Certidão emitida pela Polícia Federal, Carteira de Trabalho, Carteira de Motorista); Cartão SUS e Comprovante de Residência recente (brasileiros que residem no Paraguai ou Argentina devem apresentar comprovante de vida e residência, expedidos pela polícia nacional do país que residem).

Para retirada de psicotrópicos: documentos elencados acima do paciente, mais documento com foto da pessoa que está retirando o medicamento, caso não seja o paciente.

Para ter acesso o paciente deve ter o medicamento prescrito por profissional de saúde, no exercício regular de suas funções no SUS. Portanto receitas provenientes de Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Especialidades Médicas (CEM), Centro Especializado de Reabilitação (CER IV), Centro de Atenção Psicossocial (Caps Infantil, Caps AD, Caps II), Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), hospitais que atendam SUS e de prestadores de serviço especializados conveniados aos SUS.

Para dispensação de medicamento a entrega é imediata ao paciente e para a consulta farmacêutica é agendado dia e horário com o paciente, conforme disponibilidade.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Para ter acesso a prestação de serviço o paciente deve ter o medicamento prescrito por profissional de saúde, no exercício regular de suas funções no SUS. Portanto receitas provenientes de Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centro de Especialidades Médicas (CEM), Centro Especializado de Reabilitação (CER IV), Centro de Atenção Psicossocial (Caps Infantil, Caps AD, Caps II), Unidades de Pronto Atendimento (UPAs), Hospitais que atendam SUS e de prestadores de serviço especializados conveniados ao SUS.

V - Forma de prestação do serviço

Entrega de medicamentos conforme receituário médico e documentos necessários. A consulta farmacêutica ocorre por encaminhamento de outro profissional, busca ativa ou procura espontânea do paciente. O mecanismo de comunicação pode ocorrer de forma verbal, escrita ou ainda através de aparatos que auxiliam a compreensão dos pacientes no momento da entrega

dos medicamentos ou durante a consulta farmacêutica

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

O procedimento para receber e responder as manifestações dos usuários é através da Ouvidora da Saúde para reclamações e sugestões dos pacientes e através do Protocolo Geral da Prefeitura para solicitações de medicamentos não padronizados na rede. A manifestação sobre a prestação do serviço pode ser realizada via Ouvidoria da Saúde pelo telefone 0800 045 1111.

VII - Prioridades de atendimento

O atendimento ocorre conforme chegada dos pacientes, com prioridade para gestantes e idosos. A consulta farmacêutica ocorre conforme agenda.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

O tempo de espera é conforme a demanda de cada farmácia e horário de pico de atendimento, que é específico de cada local de atendimento.

5. Central de Cirurgias Eletivas

I- Serviços oferecidos

Agendamento de avaliação pré-cirúrgica.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

As cirurgias eletivas são procedimentos que não precisam ser realizados em caráter de urgência, ou seja, podem ser agendadas. Para realizar uma cirurgia eletiva, o paciente deve passar por uma avaliação médica especializada onde o profissional indica a necessidade.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Após disponibilidade de agenda pelos profissionais/ prestadores de serviços é realizado contato telefônico com paciente de acordo com regulação de filas pelo sistema, informando data, local, hora e documentos necessários para avaliação pré-cirúrgica.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Os agendamentos para avaliações pré-cirúrgicas dependem da disponibilidade de agenda dos profissionais e prestadores de serviços especializados.

V - Forma de prestação do serviço

Telefone e presencialmente

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Presencial: Avenida. Brasil, 1637, 2º sala 201 / telefone fixo: 2105-1101.

VIII - Prioridades de atendimento

Os agendamentos de pré avaliação-cirúrgicas são realizados de acordo com prioridades elencadas por lei (Estatuto do Idoso - acima de 60 anos, Estatuto da criança e adolescente- menores 12 anos), e conduta médica especializada.

IX - Previsão de tempo de espera para atendimento

Os atendimentos para informações no setor ocorrem de acordo com ordem de chegada e levam em média 10 a 15 minutos. Os atendimentos nos locais de avaliação pré-operatória ocorrem de acordo com o horário agendado.

6 - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU

I - Serviços oferecidos

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras, que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte. Trata-se de um serviço pré-hospitalar, que visa conectar as vítimas aos recursos que elas necessitam e com a maior brevidade possível.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

É um serviço gratuito, funciona 24 horas, por meio da prestação de orientações e do envio de veículos tripulados por equipe capacitada, acessado pelo número 192 e acionado por uma Central de Regulação das Urgências, onde o médico regulador irá avaliar o melhor recurso para ser enviado em cada situação.

III - Principais etapas para processamento do serviço

Ligação através do telefone 192, nas quais são colhidos dados do usuário como nome, telefone e endereço, atendimento pelo médico regulador que avalia cada caso, identificando melhor recurso, a solicitação passa ao rádio operador que despacha as viaturas para atendimento conforme prioridades repassadas pelo médico regulador.

IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Conforme regulação médica através de ligação ao número 192.

V - Forma de prestação do serviço

Central de regulação de urgências, onde é realizada a avaliação da situação pelo médico regulador, e disponibilizado o melhor recurso disponível para cada situação, viaturas como motolância, USB - Unidade de Suporte Básico e USA - Unidade de Suporte Avançado. Telefone Principal – 192.

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

Para atendimentos e transferências de pacientes, através do telefone 192. Demais solicitações: cópia de prontuários no Protocolo Geral do Município. Elogios, reclamações e sugestões pela Ouvidoria da Saúde e Ouvidoria Geral. Cópias de ficha de atendimento médico, poderão ser solicitadas via protocolo geral da Prefeitura, seguindo o disposto nas recomendações do Conselho Federal de Medicina e Conselho Regional de Medicina: Recomendação CFM nº 03/2014; Nota Técnica SEJUR – CFM nº 02/2012; Resolução CFM nº 1.605/2000; Resolução CFM nº 1.638/2002; Resolução CFM nº 1.821/2007; Parecer CFM nº 22/2000; Parecer CFM nº 06/2010; CRM-PR Página 7 de 7 Parecer CRM-SP nº 183905/2014; Parecer CRM-MG nº 99/2017; Parecer CRM-PR nº 2222/2010.

VII - Prioridades de atendimento

Conforme normas e protocolos do Manual de Regulação Médica do Ministério da Saúde/2006. Classificação das urgências em níveis, com o objetivo de facilitar o estabelecimento de prioridades entre os diferentes casos de urgência.

Classificação

- Nível 1: Emergência ou Urgência de prioridade absoluta
Casos em que haja risco imediato de vida e/ou a existência de risco de perda funcional grave, imediato ou secundário.
- Nível 2: Urgência de prioridade moderada
Compreende os casos em que há necessidade de atendimento médico, não necessariamente de imediato, mas dentro de poucas horas.
- Nível 3: Urgência de prioridade baixa
Casos em que há necessidade de uma avaliação médica, mas não há risco de vida ou de perda de funções, podendo aguardar várias horas.
- Nível 4: Urgência de prioridade mínima
- Compreendem as situações em que o médico regulador pode proceder a conselhos por telefone, orientar sobre o uso de medicamentos, cuidados gerais e outros encaminhamentos.

VIII - Previsão de tempo de espera para atendimento

De acordo com a classificação de prioridades e disponibilidade de viaturas.

7. Transporte Fora do Domicílio - TFD

I - Serviços oferecidos

O tratamento fora de domicílio - TFD, é um instrumento legal que visa garantir, pelo sistema único de saúde - SUS, o tratamento eletivo de alta complexidade a pacientes portadores de doenças não tratáveis no município de origem. (Portaria nº 55/1999-MS/SAS).

O programa TFD consiste em uma ajuda de custo ao paciente, e em alguns casos, também ao acompanhante, encaminhados por ordem médica a Estabelecimentos de Saúde de outros Municípios ou Estados da Federação, quando esgotados todos os meios de tratamento na localidade de residência do mesmo, desde que haja possibilidade de cura total ou parcial, limitado no período estritamente necessário a este tratamento e aos recursos orçamentários existentes.

Conforme os termos do § 3º do artigo 1º da Portaria SAS/MS nº 55/1999, fica vedada autorização de TFD para acesso de pacientes para tratamentos que utilizem procedimentos assistenciais contidos no Piso de Atenção Básica(PAB).

De acordo com os termos do § 5º do artigo 1º da Portaria SAS/MS nº 55/1999, é vedada a concessão de benefício de TFD em deslocamentos menores do que 50 km de distância e em regiões metropolitanas.

Encaminhamento a médicos especialistas e profissionais da equipe multiprofissional da rede municipal por solicitação procedente de atendimentos pelo TFD;

Apoio à Central de Transplantes, Central de Leitos e Central de Lutos;

Atendimentos a demandas judiciais – procedimentos de alta complexidade e/ou esgotadas possibilidades de atendimento em rede municipal;

Certificação e inserções nas filas do sistema RP Saúde de requisições de exames, receituários médicos, e outros que devem ser realizados no município, complementação ao tratamento realizado pelo TFD;

Orientações gerais e outros serviços.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

Recebimento e análise de processos de TFD;

Cadastro no sistema RP Saúde – perfil TFD para guarda de documentos e após agendamento para emissão de passagens e diárias;

Cadastro no Sistema GSUS CARE – Sistema Estadual de Regulação de Consultas/Exames e Procedimentos Eletivos;

Encaminhamento de processos de TFD a 9ª Regional de Saúde para cadastro no sistema E-saúde – Sistema Estadual de Regulação de Consultas/Exames e

Procedimentos Eletivos – quando itens de agendamento indisponíveis pelo GSUS CARE;

Agendamento de consultas, cirurgias e exames de Alta Complexidade pelo Sistema Estadual de Regulação de Consultas/Exames e Procedimentos Eletivos;

Agendamento e emissão de passagens pelo sistema RP Saúde por telefone whatsapp (3521-9892, 3521-9893 e 3521-9894) ou pessoalmente, somente no período da manhã das 08h00 às 12h00;

Agendamento de ambulâncias, carros exclusivos, acompanhamento de enfermagem – conforme quadro clínico e solicitação médica - por telefone whatsapp (3521-9892, 3521-9893 e 3521-9894) ou pessoalmente, somente no período da manhã das 08h00 às 12h00;

Encaminhamento de solicitações de exames de alto custo procedente de atendimentos pelo TFD à auditoria via sistema RP Saúde para liberações;

Encaminhamento de solicitações de sessões de fisioterapia procedente de atendimentos pelo TFD à auditoria via sistema RP Saúde para liberações;

* O TFD pode ser autorizado nos seguintes casos:

Para pacientes atendidos na rede pública ambulatorial e hospitalar, conveniada ou contratada do SUS;

Quando esgotados todos os meios de tratamento no município;

Somente para municípios com referência com distância superior a 50km do município de destino em deslocamento por transporte terrestre ou fluvial, e 200 milhas por transporte aéreo;

Apenas quando tiver garantido atendimento no município de destino através do aprazamento pela Central de marcação de Consultas e Exames especializadas e pela Central de Disponibilidade de Leitos;

Com exames completos, no caso de cirurgias eletivas;

Com a referência dos pacientes de TFD explicitada na Programação Pactuada Integrada PPI de cada município e na programação anual do Município/Estado.

* Não pode ser autorizado para:

Para procedimentos não constantes na tabela do SIA e SIH/SUS;

Tratamento para fora do país;

Para pagamento de diárias a pacientes durante o tempo em que estiverem hospitalizados no município de destino;

Em tratamentos que utilizem procedimentos assistenciais contidos no Piso de Atenção Básica (PAB) ou em tratamentos de longa duração que exigem a fixação definitiva no local do tratamento;

Quando não for explicitado na Programação pactuada Integrada –PPI dos municípios a referência de pacientes em tratamento Fora de Domicílio;

Para custeio de despesa de acompanhante quando não houver indicação médica ou para custeio de despesas com transporte do acompanhante, quando ele for substituído.

8. Programa Municipal de IST/AIDS e Hepatites Virais

Serviço de Assistência Especializada HIV/AIDS - SAE Centro de Testagem e Aconselhamento - CTA Ambulatório de Hepatites Virais - AHV Consultório Indiferenciado-CI (pequenos procedimentos - cauterização HPV) Unidade de Dispensação de Medicamentos/HIV/AIDS – UDM Seguimento a Vítima de Violência Sexual.

Endereço: Av. JK, 2826 - Próximo ao BIG

E-mail: sae.dst.hiv@gmail.com

Telefones:

Coordenação: 3308-2195 / 33082186

Recepção: 3308-2185

Farmácia: 3308-2196 CTA: 3308-2188

Hepatites: 3308-2193 Serviço Social: 3308-2189

Consultório Indiferenciado - 3308-2183

Sobre o programa de IST/AIDS

Em 1986, foi criado o Programa Nacional de Controle de Doenças Sexualmente Transmissíveis e Aids, vinculado à Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde, que teria um papel-chave no âmbito das ações de combate à doença.

Decreto nº 9.795 de 17 de maio de 2019, publicado em 20/05/19 – Modifica a estrutura do Departamento que promove o combate à aids. Atualmente - Departamento de Doenças de Condições Crônicas e IST.

Programa Municipal IST/Aids e Hepatites Virais, estruturado dentro da Diretoria de Vigilância em Saúde e foi instituído através do Decreto nº 13.773, de 06 de junho de 2001, ratificado pelo Decreto 14.978 de 19 de fevereiro de 2003 e novamente ratificado através do Decreto nº 19.200, de 14 de outubro 2009 para a inclusão das Hepatites Virais.

O Programa Municipal de IST/Aids e Hepatites Virais (PM-IDST/Aids e HV), é responsável por uma série de programas direcionados à prevenção e atenção a portadores de HIV/aids e hepatites virais.

O PM-IST/aids e HV norteado por diretrizes nacionais, visa reduzir a incidência de HIV/aids e HV e melhorar a qualidade de vida das pessoas portadoras destas doenças.

Este programa configurou-se inicialmente em uma unidade assistencial sediada no Centro de Especialidades Médicas com a estruturação de um Serviço de Assistência Especializada (SAE) e o Centro de Orientação e Apoio Sorológico (COAS), atualmente o Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA).

9. Serviço de Assistência Especializada - SAE

Atendimento:

Segunda a sexta-feira. Horário: 7h às 17h

Requisitos:

Encaminhamento - Documentos* *Na falta do documento, acolher e cadastrar;

O Serviço de Assistência Especializada – SAE é um serviço responsável pela assistência ambulatorial às pessoas que têm HIV/Aids e Hepatites Virais.

1. Objetivo Geral

Promover a melhoria da qualidade de vida, bem como a assistência às pessoas vivendo com HIV/Aids e Hepatites Virais.

1.1 Objetivo Específico

Proporcionar uma forma de assistência de qualidade às pessoas vivendo com HIV/Aids e Hepatites Virais, com a finalidade de prestar assistência clínica, terapêutica, farmacêutica e psicossocial, em nível ambulatorial, fixando o paciente a uma equipe multidisciplinar que o acompanhará ao longo de sua doença.

2. Função

Oferecer atendimento médico com resolutividade diagnóstica, tratamento e acompanhamento aos pacientes portadores de HIV/Aids e Hepatites Virais, assistência farmacêutica, e assistência psicossocial aos pacientes e familiares;
– Assegurar, ao paciente, a possibilidade de assistência em função de suas diferentes necessidades.

3. Atividades

Prestar atendimento médico, de enfermagem, psicológico, social e assistência farmacêutica ao paciente com HIV/Aids e Hepatites Virais;
Adequar ou facilitar o acesso a outras especialidades médicas;
Orientar sobre normas de biossegurança os pacientes e seus familiares;
Oferecer aconselhamento sobre IST/HIV/AIDS aos pacientes e seus familiares;
Constituir em referência para multiplicação de conhecimentos em DST/HIV/AIDS, sobretudo para a rede básica de saúde.

Organização da Assistência

O tratamento em HIV e AIDS apresenta grande complexidade em seu manejo clínico e na abordagem de suas peculiaridades sociais e psicológicas. A complexidade da AIDS exige abordagem específica e rápida incorporação de novos saberes e práticas. A presença de profissionais de boa formação técnica e ética e a atitude afetiva para com os colegas de trabalho e os usuários deve-se aliar a condições mínimas necessárias para assistir com qualidade todas as PVHA.

I - Acolhimento

Recomenda-se o pronto atendimento ao usuário que procura o serviço pela primeira vez, seja realizado por médico ou por outro profissional (psicólogo, assistente social, enfermeiro, entre outros).

No primeiro atendimento deve-se orientar sobre formas de transmissão, métodos e práticas de prevenção e parceria sexual, além da apresentação do serviço, de seu funcionamento e investigação sobre a categoria de exposição. Também é essencial firmar um contrato de sigilo com o usuário, conforme modelo do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido definido pela Instrução Normativa no. 1.626, MS, GM, 10/07/2007. Esse documento estabelece as bases de um acordo entre o usuário e a instituição, que garante o contrato de sigilo e estabelece a forma de comunicação entre ambos.

Na impossibilidade da consulta médica ocorrer no mesmo dia, o profissional que realiza o acolhimento poderá agendar os exames de rotina (especialmente contagem de linfócitos CD4 e quantificação da Carga Viral) para que estejam disponíveis por ocasião da primeira consulta médica, que deve ser agendada o mais rapidamente possível.

A prontidão e a resolutividade do primeiro atendimento estão relacionadas ao estabelecimento de vínculo com o usuário e à ampliação das chances de aceitação do diagnóstico e adesão ao tratamento. Este contato deve oferecer espaço de conversa e escuta qualificada sobre o significado do diagnóstico e suas implicações para a vida cotidiana ao lado da investigação de queixas clínicas e aspectos sociais.

Os critérios de triagem do serviço devem ser bem definidos e claros, tanto para os profissionais quanto para os usuários.

O acolhimento do usuário que não pode ser matriculado no serviço inclui uma avaliação da gravidade de seu estado clínico e/ou emocional. Nos casos de maior gravidade, o serviço deve prestar atendimento pronto e/ou encaminhá-lo com segurança para pronto atendimento ou pronto socorro. Em qualquer caso, mesmo aqueles em que não se configuram emergências, o encaminhamento seguro e adequado requer que o serviço tenha cadastro atualizado das unidades na sua região com as quais mantenha contato permanente que permita conversar e 'negociar' tempo de espera razoável junto ao serviço que irá receber o usuário.

O primeiro atendimento faz parte da política de acolhimento do serviço que abrange tanto os que chegam ao serviço pela primeira vez, quanto os que já estão em acompanhamento e apresentam alguma demanda fora do agendamento previsto.

II - Organização e Rotinas da Assistência Médica

Agendamento

O agendamento de consultas novas e/ou retornos, deve contemplar critérios que se sobrepõem à ordem cronológica, devendo ocorrer na forma de encaixes (no máximo sete (07) dias após a procura do usuário), com profissionais treinados para atender casos de falta em consultas anteriores, convocação pelo Serviço, solicitação de atestados (INSS, PIS) entre outros; A mesma orientação deverá ser dada para o atendimento com médicos de outras especialidades ou outros profissionais da equipe multidisciplinar; Ao final da consulta, o profissional deverá anotar no prontuário e no cartão de agendamento, a data do retorno.

Consultas HIV/Aids (mesmo que o agendamento não ocorra com o profissional que faz seu acompanhamento), nas seguintes situações:

- Gestantes soropositivas;
- Usuários que procuram o Serviço Especializado devido a agravos oportunistas;
- Usuários que receberão alta hospitalar.

Cópia da agenda do dia deverá ser entregue juntamente com os prontuários para a profissional no horário do atendimento;

As consultas deverão ser agendadas com horário exclusivo para cada paciente;

Os pacientes faltosos e encaixes, bem como o número de atendimentos diários, deverão ser anotados na cópia da agenda da profissional;

A equipe da recepção é responsável pelos agendamentos.

O paciente deverá ser orientado em relação aos horários de atendimento do médico e que procure o Serviço nos horários correspondentes em casos de término de medicamentos, falta em consultas anteriores, convocação pelo Serviço, solicitação de atestados (INSS, PIS) entre outros. A mesma orientação deverá ser dada para o atendimento com médicos de outras especialidades ou outros profissionais da equipe multidisciplinar; Ao final da consulta, o profissional deverá anotar no prontuário e no cartão de agendamento, a data do retorno.

Consultas

Número de consultas por médico para pacientes HIV/Aids - 1 a 2 casos novos por dia com duração de 40 minutos; - 5 consultas de retorno; - 1 a 2 consultas extras – procura do dia (pacientes deste profissional); - Total: 8 consultas/dia – por 4 horas.

Prontuários

Os prontuários devem ser mantidos em área de circulação restrita a

funcionários;

A retirada e a devolução do prontuário devem ser anotadas em livro próprio, indicando a data e o nome do servidor;

Os prontuários devem ser levantados e separados por profissional na data anterior à consulta, conforme agendamento;

O responsável pelo atendimento, antes de iniciar suas atividades, deve retirar os prontuários separados no setor.

Pacientes faltosos

Os pacientes faltosos, principalmente os que já estiverem em terapia antirretroviral ou com exames alterados, devem ter seus prontuários encaminhados ao setor responsável para que seja feita sua convocação*(desde que autorizado previamente pelo paciente). Lembrar que estes deverão retornar em datas e horários de atendimento do profissional em questão;

Os pacientes convocados devem ter seu o nome, registro e data de convocação, anotados em planilha própria no computador da recepção do SAE;

Após primeira convocação, em caso de não comparecimento, efetuar a reconvocação, informando o profissional responsável pela visita domiciliar que contate o paciente para investigação e caracterização de abandono;

A busca ativa só deve ser realizada se o paciente autorizou tal procedimento;

Conforme orientação da Nota Técnica nº 208/09 – UAT/DST-AIDS/SVS/MS, recomenda-se que sejam considerados entre os critérios de alerta de má adesão ao tratamento antirretroviral, os usuários que não retirarem medicamento antirretroviral após sete (07) dias da data prevista para uma nova retirada ou que faltarem às consultas médicas agendadas;

Recomenda-se que sejam considerados casos de abandono ao tratamento os usuários que não retirarem medicamentos antirretrovirais a partir de três meses após a data prevista e não retornarem às consultas em seis meses.

Organização e Rotinas da Assistência de Enfermagem

Recomenda-se a realização rotineira de atendimentos pré e pós-consultas médicas. Além de conteúdos mínimos, como aferição de sinais vitais e dispensação de preservativos, questões relativas à adesão aos anti-retrovirais, vulnerabilidades e a avaliação de risco por meio de investigação de queixas agudas para definir prioridades do atendimento médico devem compor a rotina das pré-consultas. As pós-consultas são espaços privilegiados de escuta capazes de contribuir para aprimorar o uso da medicação, melhorar a comunicação usuário-equipe e orientar sobre sexo mais seguro, direitos civis, benefícios sociais.

Atividades da Enfermeira Supervisão da equipe de enfermagem, consulta de

enfermagem, visita domiciliar, acolhimento, realização de grupos de adesão e de outros temas específicos, notificação epidemiológica e pré e pós consulta médica para casos prioritários.

Entre as funções técnicas do enfermeiro estão ainda:

- Desenvolver ações educativas para usuários, parceiros (as) e familiares;
- Desenvolver atividades específicas de adesão;
- Desenvolver atividades de redução de danos;
- Desenvolver atividades de controle e convocação de faltosos. Como para todos os profissionais, salienta-se a importância da participação do enfermeiro nas reuniões gerais da equipe.

Organização e Rotinas da Assistente Social

O trabalho do assistente social é fundamental para avaliar os impactos da questão social no processo saúde-doença dos usuários e para buscar a superação das várias formas de discriminação.

Faz parte do compromisso profissional do assistente social ter escuta e atenção centrada no paciente, promover o respeito à diversidade, a participação de grupos socialmente discriminados, a discussão das diferenças e a ampliação dos espaços de participação democrática dos usuários e de seus familiares no interior das instituições.

Seu trabalho é organizado a partir das demandas e necessidades apresentadas pelos usuários e faz parte de suas atribuições:

- Acolher, informar, aconselhar e desenvolver ações educativas para pessoas que vivem com HIV e aids, parceiros (as), familiares e comunidade;
- Identificar e dar suporte para o enfrentamento de situações sociais e familiares geradoras de sofrimento;
- Desenvolver atividades de acolhimento, orientação e aconselhamento relacionadas: ao impacto do diagnóstico na vida social, afetiva e no trabalho; dificuldades no uso da medicação e na adesão ao tratamento relativas à organização do cotidiano e às condições sociais objetivas de cada sujeito; situações de vulnerabilidade social e individual (uso de drogas, desemprego e condições de desestruturação familiar, entre outras);
- Incluir o usuário nas políticas de saúde e assistência social sob a perspectiva do direito e da promoção de cidadania e do reconhecimento dos direitos individuais;
- Disponibilizar ao usuário os recursos institucionais e comunitários existentes;
- Discutir casos em equipe, contribuindo para a construção de propostas criativas frente às necessidades coletivas dos usuários;
- Manter-se atualizado em relação a leis estaduais e federais, e também sobre benefícios que podem ser disponibilizados aos que vivem com HIV e AIDS;
- Estimular a construção e organização da rede de referência e contra-referência incluindo as organizações não governamentais;
- Desenvolver ações dirigidas à educação continuada dos profissionais de

saúde da rede pública com o objetivo de capacitar pessoas na prevenção, diagnóstico e aconselhamento em DST e Aids.

Organização e Rotinas do Psicólogo

O cuidado às PVHA envolvem atividades-chave que muitas vezes estão sob responsabilidade do psicólogo, ou sob sua supervisão, tais como:

- Acolhimento, informação, aconselhamento e desenvolvimento de ações educativas para pessoas que vivem com HIV e aids, parceiros (as) e familiares, por meio de psicoterapia individual ou de grupo; grupo de apoio; etc;
- Diagnóstico de transtornos psíquicos ou situações geradoras de sofrimento;
- Acompanhamento e apoio psicológico e emocional nas várias etapas do tratamento: descoberta do diagnóstico; introdução da terapia ARV em pacientes assintomáticos; efeitos colaterais; mudanças de esquema terapêutico; desenvolvimento de resistência viral e surgimento de sintomas; dificuldades na adesão ao tratamento;
- Acompanhamento e apoio psicológico e emocional relacionado à vivência da doença, tais como: situações imaginadas ou vivenciadas, de preconceito e discriminação; uso de álcool e outras drogas; gestação; dificuldades na comunicação do diagnóstico para parceiro (a) ou familiares; dificuldades na retomada da vida afetiva e sexual com parceiro(a) sorodiferente ou no estabelecimento de nova parceria; dificuldades na aceitação do uso de preservativos; dificuldades da mãe ou cuidador em revelar o diagnóstico para o (a) filho(a) portador do HIV por transmissão vertical; sexualidade na adolescência, entre outros;
- Promover e coordenar ações multiprofissionais, tais como grupo de adesão e outros;
- Colaborar com a equipe multidisciplinar na identificação e no manejo dos aspectos subjetivos que comprometem o tratamento do paciente, por meio da discussão de casos e atendimento conjunto;
- Contribuir com a equipe multidisciplinar na identificação de aspectos subjetivos geradores de estresse decorrentes do atendimento às pessoas vivendo com HIV e aids, propondo alternativas de enfrentamento;
- Desenvolver ações dirigidas à educação continuada e permanente dos profissionais de saúde com o objetivo de capacitá-los em prevenção e aconselhamento em DST/aids.

Organização e Rotinas do Farmacêutico

As atividades do farmacêutico têm se diversificado para além de suas atribuições no campo da logística de medicamentos, são algumas das atividades incorporadas:

- Atendimento farmacêutico individual ou em grupo para orientação dos pacientes acerca do uso correto do medicamento, posologia e informações

sobre sua condição clínica relacionada aos efeitos do medicamento e seu estilo de vida;

- Monitoramento das prescrições médicas quanto à adequação das combinações e esquemas terapêuticos, ajustes de doses e horários, interações medicamentosas, promovendo reuniões de avaliação e acompanhamento farmacoterapêutico com médicos, enfermeiros e corpo clínico de profissionais da Comissão Terapêutica;
- Atualização do conhecimento e treinamento da equipe quanto aos esquemas terapêuticos e suas posologias, bem como formas de armazenamento e conservação dos medicamentos;
- Avaliação da adesão dos pacientes, junto com outros membros da equipe multidisciplinar;
- Atuação com outros profissionais em grupos de adesão;
- Colaboração na organização de processos educativos dirigidas aos profissionais do SUS, pacientes e familiares.

Primeira consulta médica

- Conferir se os dados de identificação do paciente estão completos;
- Reafirmar com o paciente o contrato de sigilo;
- História Clínica – não se esquecer de abordar também os seguintes aspectos:
 1. Necessidades e informações para o manejo
 2. Aspectos a serem abordados

Reação emocional ao diagnóstico; avaliar o apoio familiar e social; informações específicas sobre a infecção pelo HIV; revisar a data do primeiro exame antiHIV; documentação do teste; tempo provável de soropositividade; situações de risco para infecção; presença ou história de doenças oportunistas; contagem de CD4+ ou carga viral anterior; uso anterior de TARV e eventos adversos prévios; compreensão sobre a doença (explicar sobre transmissão, história natural, significado da contagem CD4+, carga viral e TARV).

Abordagem do risco

- Vida sexual; utilização de preservativos; história de sífilis e outras DST; abuso de tabaco, álcool e outras drogas; uso injetável de drogas; interesse em reduzir os danos à saúde; história média atual e passada.
- História de doença mental; história de tuberculose (PPD, doença e tratamento); outras doenças; hospitalização; uso de práticas complementares e/ou alternativas.

História reprodutiva

Desejo de ter filhos; métodos contraceptivos.

História social

- Discutir a rede de apoio social (família, amigos, ONG); condições de domicílio; condições de alimentação; emprego; aspectos legais.

História familiar

- Doenças cardiovasculares; dislipidemias; diabetes.

Avaliação Epidemiológica: conferir com os dados da ficha de Acolhimento e fechar a categoria de exposição; Efetuar a notificação do caso; Investigar antecedentes mórbidos pessoais incluindo DST e Infecções Oportunistas prévias (checar com os dados da ficha de Acolhimento); Interrogatório sobre diversos aparelhos; Preenchimento da ficha de Primeiro Atendimento.

Imunizações

Vacina Pneumocócica (a cada 5 anos); · Vacina contra Influenza (anualmente); -Tríplice Viral (dose única para adultos); · Vacina Dupla Adulto dT (a cada 10 anos); · Vacina contra Hepatite A (se sorologia negativa e com co-infecção para Hepatites B e/ou C); · Vacina contra Hepatite B (4 doses duplas - 40 mcg) – zero, 1 mês, 2 meses e 6 meses (Solicitar sorologia entre 1 e 6 meses após 4ª dose).

OBS: Orientar o paciente para não receber imunização antes da coleta de CD4 e Carga Viral. Procurar estabelecer vínculo com pelo menos um familiar ou pessoa de confiança indicada pelo paciente que poderá ajudá-lo no acompanhamento clínico.

Orientações Gerais

- Orientar quanto às rotinas de atendimento do Serviço;
- Orientar técnicas de biossegurança, sexo seguro, redução de danos e outros comportamentos seguros;
- Incentivar o paciente a revelar sua condição de soropositivo para as pessoas com quem manteve atividade de risco para infecção pelo HIV;
- Oferecer os serviços de outros profissionais da equipe multiprofissional.

Encaminhamentos

- Pacientes em risco social (não-alfabetizados, sem documentos, sem moradia, desempregados): encaminhar para o Serviço Social para orientação dos direitos, procedimentos para retirada de documentos e possíveis encaminhamentos para albergues e/ou casas de apoio;

- Pacientes com risco acrescido (profissionais do sexo, usuários de drogas): encaminhar para grupos de prevenção do Serviço;
- Pacientes usuários de drogas (inalatórias, injetáveis) e alcoolistas: encaminhar para o grupo de Redução de Danos e Setor de Saúde Mental (psicólogo e psiquiatra) da Unidade. Caso seja requerido pelo paciente, este também poderá ser encaminhado aos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) da região para receber tratamento de farmacodependência;
- No caso de mulheres: encaminhar para atendimento ginecológico e coleta de citologia (Papanicolaou – 6/6 meses) e seguimento conforme orientação do ginecologista.

Condutas para pacientes assintomáticos e/ou sem uso de terapia anti-retroviral

- Marcar primeiro retorno com data compatível à chegada dos resultados dos exames solicitados, incluindo o estadiamento do HIV (CD4 e Carga Viral);
- Agendar consulta trimestralmente ou com menor frequência, se necessário;
- Encaminhar para Grupo de Adesão e/ou outros grupos do serviço;
- Solicitar estadiamento do HIV (CD4 e Carga Viral) a cada 1 a 6 meses no máximo, conforme resultados prévios;
- Iniciar terapia antirretroviral, se necessário, conforme indicação do Protocolo e Diretrizes do Ministério da Saúde;
- Anotar no cartão do paciente datas de exames e consultas.

Atendimento - Serviço de Farmácia

Documentos necessários para o cadastro do paciente no SICLOM (Sistema de Controle Logístico de Medicamentos):

Documento Expedido por órgão público com foto do usuário – Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação, Passaporte, Carteira de Trabalho ou Carteira de Registro de Classe Profissional;

Comprovante de endereço – se necessário para o Cadastro no Serviço de Saúde.

Os medicamentos antirretrovirais fazem parte da relação de medicamentos sob controle da Portaria 3498 – Lista C4;

Para sua dispensação é necessário o preenchimento do Formulário de Solicitação de Medicamentos, padronizado pelo Departamento Nacional de DST/Aids e HV – MS, além de receituário médico (Receita de Controle Especial) em duas vias;

O formulário e a primeira via da receita ficarão retidos no Serviço de Farmácia e a segunda via do receituário será entregue para o paciente para orientação do seu tratamento. Na segunda via deverá ser identificada a primeira dispensação e anotada a data do retorno para a segunda

dispensação;

O Farmacêutico Responsável fará a dispensação mensalmente e o controle da segunda retirada se fará através do SICLOM;

A dispensação será sempre com quantitativo suficiente para 30 dias. Nos casos em que se faça necessária a dispensação para tempo maior, esta somente se dará conforme a disponibilidade de estoque no Serviço de Farmácia.

Teste de Genotipagem do HIV para avaliação de resistência aos antirretrovirais

A solicitação do exame deverá ser feita dentro dos critérios estabelecidos nos Protocolos Clínicos e Diretrizes Terapêuticas (PCDT) do Ministério da Saúde.

Testes laboratoriais para a identificação genotípica da resistência do HIV aos antirretrovirais têm sido avaliados em diversos estudos clínicos prospectivos, e estes têm apontado benefícios virológicos - redução ou indetectabilidade da carga viral - a curto prazo.

Para realização da genotipagem, os pacientes deverão estar tomando medicamentos antirretrovirais com adesão para que o teste possa analisar somente os vírus resistentes. Exceção é feita para recém-nascidos de mães infectadas pelo HIV.

Também é essencial que a coleta de sangue para teste de genotipagem seja realizada na vigência da terapia antirretroviral em uso, não devendo ser interrompido em nenhum momento, reforçando a adesão nas semanas que antecedem a coleta.

Consultório Indiferenciado

1- Objetivo Geral

Realizar procedimentos médicos de pequeno porte, sob anestesia local. Tratamento químico de verrugas genitais pequenas (condiloma acuminado ou plano), que representam a forma clínica de manifestação da infecção pelo vírus HPV (papiloma vírus humano), evidenciável a olho nu.

Atendimento

De segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Requisitos

Encaminhamento de documentos.

Unidade Dispensadora de Medicamentos - UDM

Ações voltadas para a assistência farmacêutica, com a dispensação de medicamentos antirretrovirais para o atendimento dos usuários sob terapia

(TARV), sem prejuízo à dispensação de outros medicamentos, como aqueles para infecções oportunistas e efeitos adversos aos ARV, ou produtos estratégicos para as DST/Aids, tais como os insumos de prevenção (preservativos masculinos e femininos, gel lubrificante).

No campo da atenção às pessoas que utilizam tratamento antirretroviral, um dos pontos de contato mais importantes do sistema de saúde com os usuários é o momento da dispensação do tratamento. Esse encontro permite que os farmacêuticos não apenas orientem e repassem informações ao usuário, mas que o façam em um processo de troca.

Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Requisitos

Encaminhamento de documentos.

Ambulatório de hepatites virais

Ambulatório de Hepatites Virais oferece atendimento público para investigação e tratamento clínico das diferentes hepatites virais (A, B, C, D e E). Durante o acompanhamento, os pacientes podem realizar exames laboratoriais, incluindo exames de alta complexidade, para o diagnóstico e monitoramento das hepatites virais.

O Ambulatório Especializado em Hepatites Virais oferece atendimento especializado e acompanhamento para pacientes diagnosticados com hepatites virais (B e C). O serviço mantém atendimento diário. O acompanhamento é realizado durante todo o tratamento das hepatites. Nos casos crônicos, o acompanhamento é contínuo. Em outros casos há retornos agendados mesmo após a cura.

Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Requisitos

Encaminhamento de documentos. *Na falta do documento, acolher e cadastrar.

Centro de Testagem e Aconselhamento

Uma das respostas à epidemia do HIV/aids foi a criação dos Centros de Testagem e Aconselhamento – CTA. O primeiro Centro de Orientação e Apoio Sorológico (Coas), assim denominado na época, surgiu ao final de 1980, tendo como principais ações a oferta de testagem sorológica anti-HIV de forma confidencial e anônima, bem como a educação em saúde e aconselhamento para todas as pessoas que buscavam o serviço.

A partir da década de 80, o Programa Nacional de IST e Aids – atual Departamento de Doenças de Condições Crônicas e Infecções Sexualmente Transmissíveis, da Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS), do Ministério da Saúde (MS) – estimulou a estruturação dos Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA), tendo como objetivo a oferta da testagem gratuita, confidencial e anônima e do aconselhamento em IST/aids, a partir de uma abordagem de educação em saúde e de redução de riscos e vulnerabilidades.

O CTA é um serviço de saúde que, articulado aos demais serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), representam uma estratégia importante na promoção da equidade de acesso ao aconselhamento e ao diagnóstico do HIV, das hepatites B e C e da sífilis.

O MS preconiza que os CTA, de acordo com suas possibilidades, contextos locais e capacidade de resposta, tenham como propósitos essenciais:

- Fortalecer a atenção às populações-chave e populações prioritárias para a epidemia do HIV; » Fortalecer o atendimento em relação às hepatites virais;
- Aprimorar o acesso dos usuários aos insumos de prevenção e o incentivo ao uso dos preservativos feminino e masculino e gel lubrificante;
- Diagnosticar a sífilis realizar encaminhamento seguro e compartilhado para o respectivo diagnóstico e tratamento;
- Ofertar e ampliar as profilaxias pré e pós-exposição ao HIV;
- Ofertar ou referenciar a vacina hepatite B e HBIg (Imunoglobulina Humana Específica Anti-hepatite B);
- Propiciar diagnóstico oportuno e vinculação para tratamento do HIV e para a triagem e vinculação das pessoas com hepatites B e C;
- Apoiar matricialmente os serviços da AB para implantação e implementação das ações de Prevenção Combinada;
- Fazer a vinculação dos casos positivos de HIV e hepatites B e C aos serviços de referência e se responsabilizar pela retenção e adesão ao tratamento;
- Constituir parcerias com instituições locais (ONG, universidades, escolas e outros), visando a realização de atividades de prevenção que contribuam para a ampliação do acesso, adesão à prevenção e cuidado ao HIV e às demais IST;
- Notificar os casos de HIV, hepatites B e C e sífilis e estabelecer os respectivos fluxos juntamente com a área de vigilância epidemiológica local;
- Produzir informações para o planejamento das ações de enfrentamento e controle das IST, HIV e hepatites virais em nível local.

Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

Requisitos

Encaminhamento de documentos. *Na falta do documento, acolher e cadastrar.

Continuidade do cuidado às pessoas em situação de violência sexual

A pessoa agredida sexualmente, após ser atendida em situação emergencial no hospital, deverá ser encaminhada para o Serviço de Assistência Especializada (SAE) para continuidade do cuidado se possível em sete dias para o manejo do caso.

No momento da primeira consulta é avaliado se foi realizado o Protocolo Estadual das Vítimas de abuso sexual vigente no município em relação às profilaxias dos possíveis agravos decorrentes do abuso, uso contracepção de emergência quando indicado e status vacinal da Hepatite B. Durante a anamnese, observa-se se vítima apresenta algum sintoma ginecológico ou sintomas relacionados ao uso dos antirretrovirais, buscando fortalecer a adesão ao seu uso e garantir a avaliação de possíveis efeitos colaterais destes medicamentos.

O controle sorológico para o HIV deve ser realizado no primeiro atendimento, na 4ª e 12ª semana, monitorando a vítima, em uso de antirretroviral, com exames bioquímicos para avaliação da eventual hepatotoxicidade dos medicamentos utilizados na profilaxia do HIV (ARV).

Nos meses subseqüentes, (seis semanas, três meses e seis meses após a agressão) a anamnese detalhada e o histórico sexual da paciente determina a realização de exame ginecológico para verificação do aparecimento de alguma de lesão, corrimentos ou quadro clínico sugestivo de IST decorrente do abuso ou amenorréia compatível com gravidez.

Dar ênfase as orientações sobre os cuidados recomendados à vítima durante o período de observação para HIV, de pelo menos seis meses iniciais após a violência, mesmo quando na vigência de uso de profilaxia com ARV: (Usar ou solicitar o uso de preservativo em qualquer tipo de relacionamento sexual (anal e/ou vaginal e/ou oral); Não doar sangue ou qualquer outro material orgânico; Não amamentar; Não compartilhar seringas e agulhas).

Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

Requisitos

Encaminhamento - documentos. *Na falta do documento, acolher e cadastrar.

Organograma do Serviço – IST/AIDS/Hepatites Virais

Programa Municipal -IST/AIDS/Hepatites Virais

Centro Testagem Aconselhamento (CTA)

Serviço Assistência Especializada (SAE)

Ambulatório Hepatites Virais (AHV)

Consultório Indiferenciado (CI)

Vitimizadas

PeP Urgência PrEP

Gerenciamento do recebimento e distribuição insumos para UBS e US

Diagnóstico (HIV) Triagem (HVB/HCV/sífilis) Teste Rápido

Vigilância HIV/Aids Monitoramento e tratamento

Unidade Dispensadora Medicamentos

Vigilância das Hepatites Virais (A/B/C)

Atendimento casos IST do CTA

Seguimento dos casos

Testes Rápidos Preservativo masculino e feminino material informativo capacitação

Pessoas vivendo com HIV/Aids (adultos/gestantes)

Crianças com HIV Crianças expostas ao HIV

Tratamento e monitoramento dos casos

Pequenos procedimentos (cauterização)

Acompanhamento gestante pré-natal compartilhado com UBS Profilaxia

Dispensação de fórmula infantil até os 6 meses de vida

Profilaxia RN.

Serviço de Assistência Especializada - SAE

Primeiro Atendimento SAE

Profissional capacitado

Acolhimento/Aconselhamento Abrir Prontuário Cadastramento Geral/Livro Lançar SINAN

Agendamento * monitoramento

Cd4/Carga Viral 2ª e 3ª -7h às 9h

Psicólogo/Assistente Social

*Consulta Médica Sintomática: no máximo 48h. Assintomática: CV/Cd4.

Manejo da pessoa estrangeira vivendo com HIV

1 - Acolhimento e aconselhamento: sobre as condições necessárias para continuidade do tratamento. Orientar sobre: as diferenças entre os Protocolos de Tratamento entre os Países; consultas; exames complementares e específicos.

PVHIV estrangeiras identificadas HIV no CTA

CTA: acolhimento e aconselhamento (exames/tratamento/consultas)

Notificar/encaminhar para o SAE;

SAE/Investigação: manejo será o mesmo que para as PVHIV do Brasil. ¹

Acolhimento: informar sobre a possibilidade de tratamento no Município.

Seguir orientações da Nota Técnica Nº 3/2018 MS.

Residente ou Habitante de fronteira Não residente Residente.

Diretoria de Saúde Mental e Residência Multiprofissional (DISR)

Os equipamentos que pertencem à Diretoria: CAPS Infantojuvenil, CAPS AD, CAPS II, CER IV e Ambulatório de Psiquiatria.

I- Serviços ofertados

- Acolhimento / acolhimentos de pacientes com transtornos decorrentes do uso abusivo de álcool e outras drogas; transtornos de personalidade; risco iminente de suicídio entre outros transtornos psíquicos;
- Reabilitação visual, auditiva, física e/ou intelectual;
- Atendimento com equipe multiprofissional, seja de forma individual ou em grupo;
- Consultas Clínicas e/ou Psiquiátricas a depender da necessidade de cada paciente;
- Psicoterapia;
- Atendimento Familiar;
- Grupos Terapêuticos e Oficinas;
- Visita Domiciliar;
- Busca Ativas;
- Estudo de caso / Demandas judiciais;
- Internação Voluntária fora do domicílio;
- Encaminhamento para acolhimento em caráter transitório em Comunidades Terapêuticas, Unidade de Acolhimento Infantil e Unidade de Acolhimento Adulto, levando em consideração a necessidade e o desejo de cada paciente.

II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço

- Documentos necessários: Normalmente os documentos utilizados para a realização do primeiro atendimento é o cartão do SUS e documento com foto. Em casos em que os pacientes que compareçam para o primeiro atendimento e que não possuem documentação, o atendimento inicial será realizado e posteriormente o paciente é encaminhado ao CRAS para providenciar as documentações.
- Formas e informações: ·nos CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) o usuário pode ir por livre demanda, ou seja, por vontade própria e sem nenhum encaminhamento ou encaminhado por qualquer instituição de saúde. ·
- No CER IV ele precisa ser encaminhado pela Unidade de Saúde de referência e/ou especialista, pelo Hospital Costa Cavacalti e/ou CCLaiser.
- No ambulatório de Psiquiatria o usuário deverá ser inserido na fila da regulação pela USB de referência.

III - Principais etapas para processamento do serviço

- 1) Acesso direto ao equipamento sem agendamento em caso de risco de suicídio e uso abusivo de álcool e outras drogas (CAPS); acesso ao agendamento CER IV/ambulatório através das UBS ou especialistas;
- 2) Acolhimento com equipe multiprofissional;
- 3) Realização de PTS (Grupo Terapêutico e/ou Oficina);
- 4) Consulta Clínica e/ou Psiquiátrica a depender da necessidade de cada usuário (CAPS e Ambulatório); Consulta com especialistas diversos conforme necessidade (CER IV).

IV- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço

Nos CAPS os acolhimentos são imediatos;

No CER IV a média de tempo máximo para o primeiro acolhimento é em torno de 4 meses;

No ambulatório de psiquiatria o tempo médio para a primeira consulta é de 6 meses.

V- Forma de prestação de serviço e locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

- Individual ou grupal e no mesmo local de atendimento;
- O usuário está sempre em contato com a equipe multidisciplinar e pode se manifestar diretamente com o profissional; ou pode procurar a coordenação do equipamento, a Diretoria e/ou a ouvidoria do município.

VI- Prioridades do atendimento

As prioridades seguem o alto risco e gravidade do caso, demandas judiciais e idade.

VII- Previsão de tempo de espera para atendimento

Normalmente o tempo máximo de espera para o atendimento, após o agendamento, é em média de 30 minutos.

VIII- Mecanismos de comunicação com o usuário

Por meio dos atendimentos individuais e também através das buscas ativas, por meio de contatos telefônicos disponibilizados durante a realização da ficha de atendimento.

IX- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários

Atendimento Individual com profissionais da equipe; diretamente com a coordenação ou através da ouvidoria.

X- Mecanismos de Consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação

Com qualquer profissional da equipe; através da consulta ao Sistema RP nas UBS e/ou recepção dos equipamentos.

Centro de Controle de Zoonoses (CCZ)

Institucionalmente, o Centro de Controle de Zoonoses Dr. Dorival Jorge Junior de Foz do Iguaçu, é uma Divisão de Trabalho subordinada à Diretoria de Vigilância em Saúde, da Secretaria Municipal da Saúde.

O CCZ executa ações transversais intersetoriais, interinstitucionais e conjuntas com a comunidade visando à vigilância, à prevenção e ao controle das zoonoses, das doenças transmitidas por vetores e dos acidentes causados por animais peçonhentos. Suas ações são desenvolvidas através do manejo e controle das populações animais e do ambiente, seguindo critérios da Organização Mundial da Saúde (OMS), Organização Pan Americana da Saúde (OPAS), Ministério da Saúde (MS) e Secretaria Estadual da Saúde do Paraná (SESA-PR).

A sede do CCZ está localizada na Avenida Maceió nº 1511, Jardim Ipê III, e os telefones para contato são 2105-8730 e WhatsApp 99997-4448. O horário de atendimento é de segunda a sexta das 8h às 17h.

Internamente o CCZ é dividido em coordenações, responsáveis por organizar e realizar as atividades de competência desta divisão. Para que ocorram todos os atendimentos orientamos para todas as solicitações: é necessário que o solicitante repasse o endereço correto, bem como um ponto de referência para agilizar o atendimento.

1. Manejo da Fauna Sinantrópica Nociva

Serviço oferecido

- Recolhimento de Escorpiões, aranhas, Serpentes e/ou lagartas;
- Relato de aparecimento Escorpiões, aranhas, Serpentes e/ou lagartas
- Remoção de enxame de abelhas, vespas e marimbondos;
- Criação ilegal em área urbana;
- Abelhas Africanizadas
- Morcegos alojados em edificações ou em alojados em abrigos naturais;
- Recolhimento de morcego vivo ou morto;
- Relato de aparecimento de pombos, caramujos e ratos;
- Manejo de animais silvestres.

Orientações preliminares

- Escorpiões e aranhas: só tentar capturar o animal com segurança; se capturar o animal acondicioná-lo em recipiente que possa ficar vedado; para monitoramento o animal pode ser entregue vivo ou morto.
- Serpentes e lagartas: manter o animal isolado e aguardar a chegada da equipe específica do setor para realização do manejo através de funcionários capacitados e com os equipamentos necessários.
- Isolar a área próxima ao enxame, não tentar resolver a situação, não fazer barulho próximo ao enxame (ex. corte de grama), afastar animais domésticos (principalmente cães), não mexer no enxame em hipótese alguma e aguardar a equipe do CCZ que realizará a remoção através de funcionários capacitados e com os equipamentos necessários.
- Aguardar visita dos profissionais de CCZ para realização de vistoria e confirmação da presença de morcegos na edificação. Não realizar nenhum procedimento anterior a vistoria e avaliação da equipe do ccz (ex. Remoção de telhas ou manejo dos animais).
- Em caso de morcego caído ou adentrado (vivo ou morto): não tenha contato direto com o animal, mesmo que esteja morto. Isole o animal com um balde ou bacia, de maneira que cães, gatos e pessoas não tenham acesso.
- Animais que tiveram contato direto com morcego (brincaram, comeram, mataram) devem ser encaminhados ao médico veterinário para avaliação do risco e tratamento adequado.
- Pessoas que tiveram contato direto com morcego devem ser encaminhadas à

UPA para avaliação do risco e tratamento adequado. Morcegos podem estar infectados com o vírus da raiva, doença incurável e 100% letal.

- Aguardar visita dos profissionais do CCZ para realização de vistoria ambiental e indicação de práticas de melhorias do ambiente e indicação de intervenção para o manejo ou controle.
- O CCZ não realiza captura de animais silvestres. Nessas situações, deve-se procurar os órgãos ambientais que dispõem de equipamentos específicos, profissionais treinados e estão amparados pelas legislações ambientais vigentes para a realização do manejo.
- Não tenha contato direto com o animal. Mamíferos silvestres são importantes para a vigilância da raiva, doença incurável e 100% letal.

Prazo para realização / forma de prestação de serviço

- Espécimes encontrados:

Vivos – Atendimento imediato.

Mortos – Até 48 horas.

- Relato de aparecimento:

Até 72 horas / Verificação ambiental no CRMV indicando, com justificativa técnica, o procedimento de eutanásia para o animal.

Prazo para realização / forma de prestação de serviço

24h imediatamente. O recolhimento do animal para observação será realizado somente quando o animal não possuir tutor.

- Isole o animal em local seguro, com água e alimento, sem possibilidade de contato com outros animais ou pessoas. Procure um médico-veterinário para realizar as vacinas antirrábicas indicadas pela equipe. Informe ao CCZ caso o animal morra ou mude de comportamento durante o período de observação.
- Procure isolar o animal doente, para que não tenha contato com outros animais e pessoas, nem acesso à rua.
- Após o diagnóstico, é necessário acompanhamento da evolução clínica do animal por médico-veterinário.
- O tratamento é de responsabilidade do tutor.
- Se alguma pessoa que tem contato com o animal doente apresentar lesões sugestivas, deve buscar atendimento médico na UBS mais próxima.
- O CCZ apenas realiza eutanásia de cães e gatos que apresentem zoonose de importância para a saúde pública, quando não há possibilidade de tratamento.

Documentos necessários para agendamento

- Exame/laudo assinado e carimbado por médico veterinário registrado no

CRMV atestando a doença no animal, ou laudo do CCZ/LACEN.

- Encaminhamento assinado e carimbado por médico veterinário registrado.

2. Vetores

Serviço

- Denúncia de proliferação ou infestação de mosquitos.

Orientações preliminares

O denunciante deverá especificar a situação: qual o tipo do problema (depósitos com ou que possam acumular água, presença de muitos mosquitos) e local (casa, comércio, praça, via pública, etc.). Se possível registrar por imagens (fotos ou vídeos).

Prazo para realização / forma de prestação de serviço

24h

3. Vigilância Ambiental

Serviço

- Análise de água (consumo humano);

- Denúncia de poço irregular.

Orientações preliminares

Denunciante suspeita de contaminação por água, evitar o consumo e aguardar resultado da análise. A equipe de vigilância realizará uma inspeção no local. A água será coletada e analisada para comprovar sua potabilidade ou contaminação. Evitar o consumo até o resultado da análise.

Prazo para realização / forma de prestação de serviço

Análise realizada pela Regional de Saúde, com frequência quinzenal, podendo ser semanal em urgências, de acordo com as demandas e insumos disponíveis do laboratório LACEN Fronteira.

4. Laboratório Ambiental

Serviço

- Coleta de sangue para Exame Leishmaniose Visceral Canina.

Orientações Preliminares

O proprietário deve levar o cão no dia e horário agendado até o Centro de Controle de Zoonoses para coleta de sangue para realização do exame de Leishmaniose. O agendamento respeita a agenda já existente.

Prazo para realização / forma de prestação de serviço

- Teste rápido negativo – 24h.
- Teste rápido positivo – amostra encaminhada para o LACEN (Laboratório Central do Paraná), resultado expedido em 10 dias.

5. Setor: Educação em Saúde e Mobilização Social

Serviço

- Realização de palestras / parcerias com empresas, instituições de ensino e outros segmentos da sociedade.

Orientações Preliminares

O solicitante deverá entrar em contato com a central do CCZ para fazer o pedido.

Prazo para realização / forma de prestação de serviço

24h – Primeiro contato com o solicitante.

Prazo de realização – dependerá da agenda do setor e disponibilidade do solicitante.