PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

Foz do Iguaçu, 01 de agosto de 2025.

Ofício nº 9577/25 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 474/2025**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 474/2025, de autoria do Nobre Vereador Sidnei Prestes, encaminhado pelo Ofício nº 948/2025-GP, de 11 de julho de 2025, dessa Casa de Leis, sobre o desenvolvimento de uma plataforma online das reclamações de consumidores, remetemos a manifestação do PROCON, por meio do Memorando nº 51068, de 15 de julho de 2025.

Atenciosamente,

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

2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/08/2025 às 15:52:38
Documento Código: 2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

MEMORANDO INTERNO		
Emitente:	PGM / PROCON - DIRETORIA DO PROCON	**Data:** 15/07/2025
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	**Número:** 51068/2025
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 474/2025	

Prezada Diretora,

Em atenção ao Memorando Interno nº 50383/2025, que nos encaminha o Requerimento Legislativo nº 474/2025, solicitando informações acerca da existência, estudo ou desenvolvimento de plataforma digital para acompanhamento das reclamações registradas no PROCON Municipal, apresentamos as seguintes informações:

1. Existe, atualmente, em desenvolvimento ou em estudo, algum projeto de plataforma digital para acompanhamento das reclamações de consumidores registradas no PROCON Municipal?

Cumpre esclarecer que o PROCON Municipal já dispõe de plataformas digitais que permitem o registro e o acompanhamento das reclamações pelos consumidores. Para melhor compreensão, seguem as formas de atendimento ao consumidor atualmente disponibilizado à população:

a) Atendimento presencial agendado no PROCON:

O consumidor pode comparecer pessoalmente ao PROCON, onde passará por triagem para verificação da existência de relação de consumo e das condições mínimas para abertura do processo. Estando a documentação em conformidade, é agendado atendimento presencial, ocasião em que os fatos e documentos são registrados no sistema **PROCONSUMIDOR**.

Este atendimento é priorizado, especialmente, para pessoas idosas ou com dificuldades de acesso digital.

b) Reclamação online via site da Prefeitura (https://efoz.pmfi.pr.gov.br/servico-169):

O consumidor pode, ainda, registrar reclamação por meio do portal digital da Prefeitura, ferramenta criada para facilitar o acesso e evitar deslocamentos desnecessários. Após o envio, a documentação é

Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 15/07/2025 às 13:40:50
Documento Código: 7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3

7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3

2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/08/2025 às 15:52:38
Documento Código: 2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

analisada pelo setor competente e, estando regular, a reclamação é migrada para o sistema **PROCONSUMIDOR**, permitindo ao consumidor acompanhar o trâmite online.

c) Reclamação no portal da União (Consumidor.gov.br):

O consumidor também pode registrar reclamação diretamente na plataforma federal **Consumidor.gov.br**. Ressalta-se que o PROCON Municipal não possui acesso ao acompanhamento interno dessas demandas, sendo este restrito ao consumidor, mediante seu login pessoal na referida plataforma.

Até fevereiro de 2025, após o registro eletrônico da reclamação, os processos eram impressos e tramitavam fisicamente no PROCON, com a Procuradoria-Geral do Município atuando como instância recursal, quando cabível.

A partir de março de 2025, foi iniciada a implantação da plataforma **SEI (Sistema Eletrônico de Informações)**, com o objetivo de tornar o trâmite dos processos administrativos do PROCON totalmente digital. O SEI é a ferramenta oficial do Governo Federal para gestão de processos administrativos eletrônicos, desenvolvida pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4) e cedida **gratuitamente** às instituições públicas desde 2013.

Atualmente, em suma, os processos administrativos iniciam no sistema **PROCONSUMIDOR** e, posteriormente, são transferidos para o **SEI**, que permite o acompanhamento processual pelas partes interessadas.

2. A Prefeitura possui estrutura técnica para integrar os dados do PROCON Municipal com um sistema online acessível à população?

3. Qual seria o prazo estimado para o desenvolvimento e a implementação de uma plataforma com essa finalidade?

4. Há previsão de interface com o sistema estadual ou federal, como o Procon-PIÁ ou consumidor.gov.br?

5. A Secretaria de Tecnologia já realizou levantamento orçamentário e técnico sobre os custos para viabilização de tal ferramenta?

6. Quais seriam os recursos humanos, logísticos e financeiros necessários para manter essa plataforma funcionando com atualização periódica?

Em relação às perguntas 2 a 6, entendemos que restam prejudicadas, uma vez que partem da premissa de que o PROCON Municipal não dispõe de sistema eletrônico para registro e acompanhamento de processos, premissa esta já devidamente esclarecida na resposta ao item 1.

7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3
2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 15/07/2025 às 13:40:50
Documento Código: 7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/08/2025 às 15:52:38
Documento Código: 2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Prefeitura de Foz do Iguaçu 3

Prefeitura de Foz do Iguaçu 4

Coloco-me à disposição para quaisquer outros esclarecimentos,

Cordialmente,

Sidney Rodrigues Calixto

Diretor do PROCON

7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3

2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Autenticado com senha por Sidney Rodrigues Calixto - DIRETOR DO PROCON - 15/07/2025 às 13:40:50
Documento Código: 7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/08/2025 às 15:52:38
Documento Código: 2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **51.068/2025**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 474/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.
Para verificar as assinaturas clique no link:
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3
e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:
7212b63b-6a03-42ca-aca1-2c4563368ae3

Hash do Documento

68BC5AD66B96E5A63029D2D2F039FB7D69488639F459E99819CD5877AE74758B

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 15/07/2025 é(são) :

Sidney Rodrigues Calixto (Signatário) - CPF: ***19670692** em 15/07/2025 13:40:50 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

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

2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 01/08/2025 às 15:52:38
Documento Código: 2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **9.577/2025**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 474/2025**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.
Para verificar as assinaturas clique no link:

https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

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

Código para verificação:
2ce4f590-8d3c-496a-94b3-697d1d4f2456

Hash do Documento

B057BAB2ADDD46F67DC832C6D9A94BDCA8341D0BE93694C27EE97B1F94F6DDDB

Anexos

REQ 474-2025.pdf - **379378af-e6dd-490c-add7-e0c15a3f4335**
RESPOSTA REQ 474-2025 - MEMORANDO INTERNO- Nº 51068-2025 - PROCON.pdf - **e9c62d3e-bad7-46b4-91da-aebf4b20844f**

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

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: ***86476734** em 01/08/2025 15:52:38 - OK
Tipo: Assinatura Digital

A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

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