PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

Foz do Iguaçu, 30 de abril de 2026.

Ofício nº 4887/26 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 130/2026**

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 130/2026, de autoria do Nobre Vereador Sidnei Prestes, encaminhado pelo Ofício nº 294/2026-GP, de 10 de março de 2026, dessa Casa de Leis, sobre sistemas digitais de gestão de filas e agendamentos nos serviços públicos municipais, remetemos as seguintes manifestações:

– Secretaria Municipal de Tecnologia, Inovação e Modernização Digital, por meio do Memorando nº 22350, de 31 de março de 2026;

– Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento, por meio do Memorando nº 18257, de 17 de março de 2026; e

– Secretaria Municipal de Assistência Social, por meio do Memorando nº 20674, de 25 de março de 2026.

Atenciosamente,

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Prefeitura de Foz do Iguaçu
1

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

MEMORANDO INTERNO		
Emitente:	STIM / DEPJ - DIRETORIA ESPECIALIZADA DE PROJETOS	**Data:** 31/03/2026
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	**Número:** 22350/2026
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 130/2026	

Prezados,
Em atenção ao Memorando Interno nº 16862/2026, que encaminha o Requerimento nº 130/2026, esta Secretaria de Tecnologia, Inovação e Modernização Digital (STIM) apresenta os subsídios técnicos pertinentes à política de gestão digital de fluxos e agendamentos no município:

I - Relação dos serviços municipais que utilizam sistema digital de controle de filas

A infraestrutura tecnológica atual gerencia sistemas de controle de filas de forma integrada e informatizada em diversas frentes da administração pública municipal. Na Secretaria de Saúde (SMSA), o município utiliza o sistema de gestão municipal da saúde, que atua como o Prontuário Eletrônico do Cidadão, sendo responsável por organizar e gerenciar o fluxo completo de atendimento aos pacientes, o que abrange o gerenciamento de filas, agendamentos de exames, consultas e cirurgias, bem como a gestão de atendimento por ordem de chegada nos estabelecimentos de saúde.
Para atender às necessidades de registro digital dos processos da Secretaria de Assistência Social (SMAS), a STIM desenvolveu uma solução específica, focada na gestão de fluxos de atendimentos presenciais, agendamentos e registros de acompanhamentos, iniciativa que se encontra atualmente em fase avançada de implementação, com operação piloto no CRAS do distrito nordeste, indicando evolução estruturada da iniciativa no município.
Por sua vez, a Secretaria de Finanças e Orçamento (SMFO) emprega o mesmo sistema de gestão de atendimentos presenciais utilizado pelo Protocolo Geral, pela Agência do Trabalhador e pela Central do Empreendedor, plataforma que realiza o gerenciamento de senhas e que, exclusivamente para a SMFO, permite também o agendamento prévio via portal.
A Secretaria da Educação (SMED) emprega um sistema informatizado próprio para a gestão de demanda escolar, controlando as filas de espera e processando matrículas para CMEIs e Ensino Fundamental. Destaca-se, nesse contexto, a utilização da plataforma GeoEduca Foz, responsável pela gestão digital das matrículas e transferências escolares, cuja implementação contribuiu para a eliminação das filas presenciais anteriormente observadas no município, promovendo maior organização, transparência e equidade no acesso às vagas.
De forma complementar, no âmbito do Governo Digital estruturado pelo hub “Foz na Palma da Mão”, a plataforma já contabiliza quase 500 mil acessos, reunindo 552 serviços digitais que, integrados ao Poupatempo Paraná (acessível diretamente pelo hub e com mais de 30 mil atendimentos realizados localmente), totalizam mais de 800 serviços públicos disponíveis de forma remota, com organização baseada em critérios de filas, priorizações legais e regras de atendimento unificadas.

II - Descrição do funcionamento desses sistemas

O funcionamento das plataformas varia de acordo com a especificidade de cada serviço prestado, mantendo a premissa da transparência e da priorização técnica.
Na Saúde, o sistema opera como um ecossistema integrado no qual o agendamento e a fila são vinculados diretamente ao histórico clínico do paciente. Especificamente nos estabelecimentos de saúde, o chamamento presencial é realizado por meio de painéis visuais (TVs) que exibem o nome do

0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5
9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com senha por HELCIO LAURENTINO DO CARMO JUNIOR - DIRETORIA ESPECIALIZADA DE PROJETOS - 30/04/2026 às 09:45:05, ANDRE DA SILVA BRITTO - DIRETOR DE TI E CIBERSEGURANÇA - 30/04/2026 às 09:52:06 e LUIZ NINOFF TEIXEIRA - SIGNATÁRIO - 30/04/2026 às 10:48:21
Documento Código: 0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Prefeitura de Foz do Iguaçu 3
Prefeitura de Foz do Iguaçu 2

paciente e o setor de destino; além da exibição na tela, o sistema emite um sinal sonoro e uma voz automatizada que anuncia o nome do paciente e o local para onde ele deve se dirigir.
Na Assistência Social, a ferramenta foca na gestão de fluxos de atendimento e no perfil socioeconômico dos usuários.
Na Secretaria da Educação, a ferramenta digital monitora continuamente as filas de espera, processando pré-matrículas e matrículas de maneira automatizada e em estrita conformidade com os critérios de ranqueamento da pasta.
Já nos serviços de atendimento ao cidadão da Secretaria de Finanças (SMFO), assim como no Protocolo Geral, na Agência do Trabalhador e na Central do Empreendedor, o modelo vigente baseia-se majoritariamente na emissão física de senhas orientadas por painéis visuais (TVs) e sinais sonoros genéricos, sendo que, especificamente na SMFO, há também uma opção de agendamento que pode ser realizada presencialmente ou via portal com login específico. Este modelo encontra-se em processo contínuo de evolução tecnológica, incluindo iniciativas de modernização para soluções em nuvem (SaaS), que permitirão aos munícipes o acompanhamento remoto das filas de atendimento.
Adicionalmente, no contexto do Governo Digital, os protocolos são abertos eletronicamente e passam a compor filas digitais organizadas, enquanto o ambiente do Poupatempo opera mediante agendamento prévio e a organização coordenada de filas presenciais e digitais, garantindo maior previsibilidade, ordenamento e eficiência no acesso aos serviços públicos.

III - Dados estatísticos sobre tempo médio de espera

Na Secretaria de Saúde (SMSA), o sistema dispõe de indicadores completos em formato de relatórios e dashboards. Essas ferramentas permitem o monitoramento em tempo real de todas as filas, atendimentos e agendamentos, aferindo com precisão o Tempo Médio de Espera (TME) e o Tempo Médio de Atendimento (TMA).
Na Secretaria de Finanças (SMFO), a plataforma encontra-se em processo de modernização, com previsão de implantação de painéis gerenciais voltados à ampliação da capacidade de análise e monitoramento dos atendimentos.
No âmbito da Secretaria de Assistência Social (SMAS) e das demais pastas que utilizam módulos de controle presencial, o sistema possui capacidade de geração de relatórios, sendo que a evolução para indicadores mais aprofundados ocorre de forma progressiva, conforme alinhamento técnico com as áreas demandantes.

IV - Integração entre as secretarias para evitar duplicidade

No que tange à integração de dados para evitar a duplicidade de cadastros e retrabalho, as secretarias atuam com bases de dados consolidadas em nível federal para garantir a unicidade de registros.
A Secretaria de Saúde (SMSA) já utiliza plenamente a base do Sistema Cartão Nacional de Saúde (CADSUS) para a identificação do cidadão. A Secretaria de Assistência Social (SMAS), por sua vez, utiliza o Cadastro Único (CadÚnico) e encontra-se em tratativas para viabilizar a integração via este sistema. Paralelamente a essas iniciativas setoriais, a STIM está em fase de tratativas para integrar o sistema municipal da SMSA com o da SMAS, visando unificar a base do cidadão internamente.
No contexto do Governo Digital, essas integrações são concebidas de forma progressiva, com foco na interoperabilidade entre os sistemas e na organização unificada dos fluxos, protocolos e respectivas filas digitais orientadas ao cidadão.

V - Estudos, projetos ou contratos em andamento para modernização

No âmbito da modernização tecnológica, o município possui atualmente contratos vigentes com duas grandes plataformas que sustentam a administração pública: o Sistema de Gestão Municipal (ELOTECH) e o Sistema de Gestão em Saúde Municipal (RP Saúde).
Com o objetivo de integrar e potencializar essas bases, a STIM encontra-se em tratativas avançadas para a contratação de serviço omnichannel (omnicanal) de mensageria.
Destaca-se ainda a evolução da arquitetura tecnológica municipal por meio da estruturação de um Data Lakehouse Semântico, concebido como camada de integração progressiva das bases de dados das diversas secretarias, orientado à consolidação, tratamento e disponibilização de dados para apoio à gestão e à tomada de decisão.

0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5
9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com senha por HELCIO LAURENTINO DO CARMO JUNIOR - DIRETORIA ESPECIALIZADA DE PROJETOS - 30/04/2026 às 09:45:05, ANDRE DA SILVA BRITTO - DIRETOR DE TI E CIBERSEGURANÇA - 30/04/2026 às 09:52:06 e LUIZ NINOFF TEIXEIRA - SIGNATÁRIO - 30/04/2026 às 10:48:21
Documento Código: 0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Nesse contexto, a adoção da mensageria omnichannel permitirá a comunicação ativa com o cidadão, com envio de notificações (via WhatsApp, SMS, entre outros) relacionadas a filas, agendamentos e atendimentos, contribuindo para a redução do absenteísmo e maior eficiência operacional.
Adicionalmente, o município adota o conceito de AI First como diretriz para a modernização tecnológica, orientando a ideação, desenvolvimento, validação e escala das soluções digitais, em alinhamento com a evolução dos serviços públicos digitais e a melhoria contínua da experiência do cidadão.

VI - Medidas adotadas para garantir acessibilidade digital

No que diz respeito à acessibilidade digital e à inclusão de idosos, pessoas com deficiência e cidadãos em situação de vulnerabilidade, o município adotou uma série de medidas integradas.
O site oficial da prefeitura conta com recursos nativos de acessibilidade, incluindo tradutor de Libras, opções de alto contraste, ajuste de fonte e desativação de animações. Integrado ao site, foi estruturado o hub de serviços denominado “Foz na Palma da Mão”, que reúne as funcionalidades mais utilizadas de maneira prática e centralizada, permitindo ao cidadão acessar serviços, protocolos e filas digitais de forma simplificada.
A plataforma também disponibiliza conteúdos de apoio ao usuário, incluindo vídeos tutoriais, orientações sobre a utilização dos serviços digitais e acesso estruturado à Carta de Serviços ao Cidadão.
No âmbito do Governo Digital, são realizadas ações contínuas de orientação ao usuário, incluindo comunicações contextuais no próprio ambiente digital (como pop-ups informativos).
Adicionalmente, destaca-se a existência de um programa estruturado de letramento digital e de Inteligência Artificial, contemplando servidores públicos e a população.

Esse programa inclui:

- capacitação contínua em IA generativa, com mais de 1.500 servidores já letrados;
- treinamentos internos realizados pelas próprias equipes;
- ações de letramento digital junto à população durante a implantação dos sistemas;
- iniciativas realizadas em parceria com instituições locais, incluindo o Patronato, com foco em inclusão digital e tecnológica;
- utilização de plataformas educacionais para capacitação contínua.

A integração entre os serviços municipais e estaduais, consolidada pelo termo de cooperação com a plataforma Poupatempo Paraná, amplia a rede de facilidades digitais disponíveis ao cidadão. Mais do que simplificar agendamentos e solicitações on-line, esse modelo de atendimento funciona como uma ferramenta de letramento digital, fornecendo o suporte necessário para que a população utilize os canais públicos com autonomia.
Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos técnicos adicionais.
Atenciosamente,

0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5
9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com senha por HELCIO LAURENTINO DO CARMO JUNIOR - DIRETORIA ESPECIALIZADA DE PROJETOS - 30/04/2026 às 09:45:05, ANDRE DA SILVA BRITTO - DIRETOR DE TI E CIBERSEGURANÇA - 30/04/2026 às 09:52:06 e LUIZ NINOFF TEIXEIRA - SIGNATÁRIO - 30/04/2026 às 10:48:21
Documento Código: 0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **22.350/2026**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 130/2026**

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=0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5

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

Código para verificação:
0e935e68-84e0-4f5d-b36f-7c9be52b68a5

Hash do Documento

FE47ED29D6621481226C884E51F7CC1A6CC70858505CFCA226976088EC64C1D6

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 30/04/2026 é(são) :

ANDRE DA SILVA BRITTO (Signatário) - CPF: ***63852707** em 30/04/2026 9:52:06 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

HELCIO LAURENTINO DO CARMO JUNIOR (Signatário) - CPF: ***72666906** em 30/04/2026 9:45:05 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

LUIZ NINOFF TEIXEIRA (Signatário) - CPF: ***39480662** em 30/04/2026 10:48:21 - 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.

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

MEMORANDO INTERNO		
Emitente:	SMFO / DIRB / SAC - SUPERVISÃO DE ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE E CADASTRO IMOBILIÁRIO	**Data:** 17/03/2026
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	**Número:** 18257/2026
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 130/2026	

Em atenção ao Memorando Interno 16862/2026 e o Requerimento nº 130/2026, que solicita informações detalhadas sobre os sistemas de gestão de filas e agendamentos, esta Secretaria de Finanças e Orçamento (SMFO) presta os seguintes esclarecimentos no que tange à sua área de competência:

I - Relação dos serviços municipais que utilizam sistema digital: Atualmente, a Divisão de Atendimento ao Contribuinte (DVACT) da SMFO utiliza o sistema **"RP Saúde"** (empresa RPSmart) para a gestão presencial de senhas e atendimentos.

II - Descrição do funcionamento dos sistemas: O sistema vigente funciona de forma limitada à emissão física de senhas por meio de painel visual (TV) e sinal sonoro genérico ("bip"). A ferramenta também contempla um modelo de agendamento, que pode ser utilizado pelos usuários mediante login específico no portal do sistema RP ou realizado presencialmente na recepção da SMFO. Contudo, identificou-se que essa ferramenta é insuficiente para os novos objetivos de transparência e gestão estratégica, pois carece de painéis de dados em tempo real e de mecanismos de áudio informativo (voz automatizada).

III - Dados estatísticos sobre tempo médio de espera: Informamos que a plataforma atualmente em uso não dispõe de um painel de gestão (*dashboard*) que forneça dados consolidados sobre o Tempo Médio de Atendimento (TMA) e o Tempo Médio de Espera (TME). A inexistência desses indicadores é um dos principais motivadores para a substituição tecnológica ora em curso.

IV - Integração entre as secretarias: O sistema atual é limitado a um portal de agendamento próprio, sem integração com canais de comunicação ágeis ou com outras bases de dados sistêmicas, o que pode gerar duplicidade de processos

Autenticado com senha por RAFAEL CHABATURA SOUZA - SIGNATÁRIO - 17/03/2026 às 12:23:13, CAROLINA NAVES DOMINGOS - DIRETORA DE RECEITAS DE BENS DE PATRIMÔNIO - 17/03/2026 às 14:51:30 e MAGDA ODETTE TRINDADE - SMFO - SECRETÁRIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E ORÇAMENTO - 18/03/2026 às 08:59:41
Documento Código: fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4
9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

V - Estudos, projetos ou contratos em andamento para modernização: Esta Secretaria já finalizou a fase de planejamento (Documento de Formalização de Demanda e Estudo Técnico Preliminar) para a contratação de uma nova solução tecnológica integrada na modalidade SaaS (Software as a Service). O novo projeto prevê:

- Gestão remota de filas via QR Code ou link, permitindo que o cidadão acompanhe sua posição pelo celular;
- Implantação de **01 (um) totem de autoatendimento** moderno com tela touchscreen;
- Painel gerencial com estatísticas de desempenho em tempo real para otimização de recursos. A pesquisa de preços já foi concluída, apresentando um valor de referência global de R$ 25.366,67 para o serviço.

VI - Medidas para garantir acessibilidade digital: Identificou-se que a ferramenta em uso não possui medidas de acessibilidade para cidadãos com deficiência visual. O aviso sonoro atual é apenas um sinal genérico (bip) e não um recurso de voz automatizada, o que impede que o contribuinte com deficiência visual saiba qual senha está sendo chamada ou para qual guichê deve se dirigir sem auxílio de terceiros. Além disso, o sistema visual não direciona o fluxo de forma clara, gerando hesitação e desorganização no saguão.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com senha por RAFAEL CHABATURA SOUZA - SIGNATÁRIO - 17/03/2026 às 12:23:13, CAROLINA NAVES DOMINGOS - DIRETORA DE RECEITAS DE BENS DE PATRIMÔNIO - 17/03/2026 às 14:51:30 e MAGDA ODETTE TRINDADE - SMFO - SECRETÁRIA MUNICIPAL DE FINANÇAS E ORÇAMENTO - 18/03/2026 às 08:59:41
Documento Código: fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **18.257/2026**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 130/2026**

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=fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4

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

Código para verificação:
fa5d8726-ab1a-445e-8bb3-3bbd9b4e60c4

Hash do Documento

8326F7C2D5FC7AACC1B65E5A18600E24A72017A0FEA8470C137386387D5120FA

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

RAFAEL CHABATURA SOUZA (Signatário) - CPF: ***66626963** em 17/03/2026 12:23:13 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

CAROLINA NAVES DOMINGOS (Signatário) - CPF: ***60768650** em 17/03/2026 14:51:30 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

MAGDA ODETTE TRINDADE (Signatário) - CPF: ***00156920** em 18/03/2026 8:59:41 - 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.

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

MEMORANDO INTERNO		
Emitente:	SMAS / DIVS/SUAS / DVSCU - DIVISÃO DO SERVIÇO DO CADASTRO ÚNICO, TRANSFERÊNCIA DE RENDA E CIDADANIA	**Data:** 25/03/2026
Destinatário:	SMAD / DIAD / DVCMR - DIVISÃO DE CONTROLE E MONITORAMENTO DOS REQUERIMENTOS LEGISLATIVOS.	**Número:** 20674/2026
Assunto:	R: REQUERIMENTO Nº 130/2026	

Em atenção ao Requerimento nº 130/2026, de autoria do Vereador Sidnei Prestes, que solicita informações detalhadas acerca da política municipal de gestão de filas e agendamentos nos serviços públicos, especialmente no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência Social, apresentam-se as seguintes informações:

No que se refere à utilização de ferramentas para controle de filas e agendamentos, informa-se que as unidades da rede socioassistencial adotam diferentes formas de organização interna, incluindo o uso de planilhas em formato online e/ou offline, conforme a realidade operacional de cada equipamento.

Destaca-se, como ponto central, que está em processo de implementação, no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência Social, um sistema digital próprio para gestão de atendimentos, filas e agendamentos, denominado SIAS – Sistema de Informação da Assistência Social. Trata-se de uma iniciativa estratégica desenvolvida em parceria com a Secretaria de Tecnologia, Inovação e Modernização Digital (STIM), com o objetivo de modernizar os serviços, qualificar o atendimento à população e aprimorar a gestão das informações.

Atualmente, o SIAS encontra-se em fase de testes e ajustes no CRAS Nordeste, unidade escolhida como projeto piloto em razão do elevado volume de atendimentos, etapa fundamental para validação das funcionalidades, identificação de melhorias e adequação às necessidades operacionais da rede socioassistencial. A experiência piloto permitirá uma futura implantação mais segura, padronizada e eficiente nos demais equipamentos.

O funcionamento do sistema contempla a verificação cadastral do usuário no momento da recepção, com realização de cadastro quando necessário, seguida da inserção na fila de atendimento, classificada conforme critérios de prioridade. O chamamento é realizado diretamente pelo profissional por meio do sistema, promovendo maior organização do fluxo. Embora exista a possibilidade de exibição do chamamento em tela, essa funcionalidade ainda depende de adequações estruturais na unidade.

No que se refere aos dados estatísticos, destaca-se que, antes da implementação do SIAS, não havia sistema digital que permitisse mensuração precisa dos tempos de espera. Com a fase piloto em andamento, já é possível acompanhar indicadores objetivos. Atualmente, o tempo médio de espera para atendimento é de aproximadamente 30 minutos, com registro de 876 atendimentos realizados via sistema de fila. Em relação às modalidades de atendimento, observam-se médias de 5 minutos no atendimento presencial (2.421 atendimentos), 2 minutos via WhatsApp (241 atendimentos) e 6 minutos

Autenticado com senha por ANDRE DOS SANTOS - DIRETOR DE VIGILANCIA SOCIOASSISTENCIAL - 25/03/2026 às 11:49:27, KARLA KARINE DE MARIA LUCIANO - DIRETORA DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - 25/03/2026 às 12:54:20, RENANN FERREIRA - DIRETOR DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - DIGS/SMAS - 25/03/2026 às 13:00:42 e ALEX PRIVER DECIAN THOMAZI - SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - 25/03/2026 às 15:57:00
Documento Código: c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816
9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

por ligação telefônica (4 atendimentos). Esses dados indicam avanços na organização e na agilidade dos atendimentos, com redução de retrabalho e maior eficiência no registro das informações.

Quanto à integração entre secretarias, estão em andamento tratativas com a STIM para viabilizar a construção de uma base de dados unificada no Município, com o objetivo de evitar duplicidade de cadastros e otimizar o tempo de atendimento, preservando o sigilo das informações sensíveis.

Em relação à ampliação do sistema, reforça-se que a implementação do SIAS nos demais equipamentos da Assistência Social está prevista como etapa posterior à conclusão da fase piloto no CRAS Nordeste, bem como à consolidação da base de dados municipal e aos ajustes técnicos necessários. Ainda não há cronograma definido, considerando a complexidade do processo, porém a diretriz institucional é a expansão gradual e estruturada para toda a rede.

Por fim, quanto à acessibilidade, considerando que o sistema ainda está em fase de implementação e uso interno, o atendimento segue sendo realizado de forma presencial e assistida pelas equipes, garantindo apoio direto aos usuários, especialmente idosos, pessoas com deficiência e cidadãos em situação de vulnerabilidade, assegurando o cumprimento das prioridades legais.

Sendo o que se apresenta para o momento, colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos complementares.

c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com senha por ANDRE DOS SANTOS - DIRETOR DE VIGILANCIA SOCIOASSISTENCIAL - 25/03/2026 às 11:49:27, KARLA KARINE DE MARIA LUCIANO - DIRETORA DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA - 25/03/2026 às 12:54:20, RENANN FERREIRA - DIRETOR DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - DIGS/SMAS - 25/03/2026 às 13:00:42 e ALEX PRIVER DECIAN THOMAZI - SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - 25/03/2026 às 15:57:00
Documento Código: c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **MEMORANDO INTERNO**

Número: **20.674/2026**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 130/2026**

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=c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816

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

Código para verificação:
c7617a6c-0c17-4c48-891a-f87bdba85816

Hash do Documento

15927D8CAF83CFAACEB9E7756D953177AD8FB40D0E50C6B8287AA02847E7FFF8

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 01/04/2026 é(são) :

ALEX PRIVER DECIAN THOMAZI (Signatário) - CPF: ***50560030** em 25/03/2026 15:57:00 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

ANDRE DOS SANTOS (Signatário) - CPF: ***15284928** em 25/03/2026 11:49:27 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

RENANN FERREIRA (Signatário) - CPF: ***82913950** em 25/03/2026 13:00:42 - OK
Tipo: Assinatura Eletrônica

KARLA KARINE DE MARIA LUCIANO (Signatário) - CPF: ***33599980** em 25/03/2026 12:54:20 - 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.

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Autenticado com certificado digital por JOAQUIM SILVA E LUNA - PREFEITO MUNICIPAL - 30/04/2026 às 12:28:51
Documento Código: 9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063 - consulta à autenticidade em
https://sistemas.pmfi.pr.gov.br/RP/SIDPublico/verificar?codigo=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFÍCIO**

Número: **4.887/2026**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 130/2026**

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=9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

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

Código para verificação:
9ad18e6c-2cd5-487a-98f4-af8890557063

Hash do Documento

B52409211A5E3DC81E9EBF6093B06B0D2DC68B5D7167236C0AEBFC1C80DF6BC7

Anexos

REQ 130-2026.pdf - **333b3dd6-1413-455a-bf87-6728771e8c45**
RESPOSTA REQ 130-2026 - MEMORANDO INTERNO- Nº 22350-2026 - STIM II.pdf - **5fb3dea5-a402-42ea-8636-6bb9fb86d931**
RESPOSTA REQ 130-2026 - MEMORANDO INTERNO- Nº 18257-2026 - SMFO.pdf - **4aabc600-50d2-45c7-9441-b301cb0886f9**
RESPOSTA REQ 130-2026 - MEMORANDO INTERNO- Nº 20674-2026 - SMAS.pdf - **3e00f1d0-77fc-44df-b83e-b815b2757cb3**

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 30/04/2026 é(são) :

JOAQUIM SILVA E LUNA (Signatário) - CPF: ***86476734** em 30/04/2026 12:28:51 - 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.