

AGÊNCIA DE ASSUNTOS METROPOLITANOS DO PARANÁ - AMEP

**EDITAL E MODELO DE SELEÇÃO PARA DELEGAÇÃO DO SISTEMA DE
TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS DA REGIÃO METROPOLITANA DE
CURITIBA, MATERIAL RODANTE SOBRE PNEUS**

**04.3.3. ANEXO IV, APÊNDICE III.III –
DIRETRIZES PARA IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO
AO USUÁRIO**

CURITIBA

JULHO /2026

1. ASPECTOS GERAIS

O presente Apêndice fixa normas gerais sobre o **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU**, no âmbito da concessão do Serviço de Transporte Coletivo Público de Passageiros da Região Metropolitana de Curitiba – STPP/RMC, com vistas à observância dos direitos básicos do **USUÁRIO** de obter informação adequada e clara sobre o serviço e de manter-se protegido contra práticas abusivas impostas na prestação do serviço, para atendimento da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

O **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU** tem como finalidade atender os usuários do **STPP/RMC** e a população em geral na comercialização de créditos / passagens, prestação de informações, recepção de reclamações, elogios e sugestões, mediante um conjunto de soluções e meios a serem implantados e operados pela **OPERADORA DO ITS**.

As atividades do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU** incluem: **a)** avaliação das sugestões e reclamações, visando a: - *Melhoria dos serviços prestados*; - *Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços*; - *Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis*; - *Proteção dos direitos dos USUÁRIOS*. **b)** preparação de estatísticas periódicas sobre os contatos estabelecidos, classificados por tipo de contato, tipo de reclamação ou sugestão, linha, e outros critérios a serem definidos em conjunto o **PODER CONCEDENTE**.

2. ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

O **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - SAU** compreende, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:

- a) **CENTRAL ÚNICA E POSTOS DE ATENDIMENTO;**
- b) **ATENDIMENTO TELEFÔNICO;**
- c) **SÍTIO ELETRÔNICO;**

Os canais de atendimento citados acima, deverão ter ampla divulgação em locais de grande concentração de **USUÁRIOS** do serviço de transporte coletivo, tais como terminais, abrigos (ponto de ônibus) e estações tubo.

O **SAU** obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Para efeitos de compreensão deste **APÊNDICE** a reclamação é uma manifestação de insatisfação do **USUÁRIO** em relação aos serviços prestados, portanto, a **OPERADORA DO ITS** deverá solicitar todos os elementos mínimos e necessários para o registro da reclamação e resolução dos problemas, tais como, mas não se limitando ou taxando: - *Nº da linha*; - *Nº do prefixo do veículo*; - *Local da Ocorrência*; - *Data e Horário da Ocorrência*; - *Descrição da Ocorrência*; - *Dados Pessoais do Reclamante*; - *Outros esclarecimentos pertinentes*. Todas as reclamações deverão ser posteriormente analisadas, sendo obrigatório o envio de resposta, contendo as providências adotadas em razão da reclamação.

2.1. CENTRAL ÚNICA E POSTOS DE ATENDIMENTO

Na **CENTRAL ÚNICA DE ATENDIMENTO** a **OPERADORA DO ITS** promoverá a comercialização de cartões e de créditos de passagens, a prestação de informações, bem como a recepção e o registro de reclamações, elogios e sugestões.

O horário de funcionamento da **CENTRAL ÚNICA DE ATENDIMENTO** será pelo período mínimo das 07:00 horas às 19:00 horas, de segunda-feira a sexta-feira, e das 07:00 horas às 13:00 horas, nos sábados.

A **CENTRAL ÚNICA DE ATENDIMENTO** deve ser instalada na área central da **CAPITAL**, em espaço físico provido de acesso a pessoas portadoras de dificuldade de locomoção, de tamanho adequado e suficiente para atendimento dos **USUÁRIOS** de acordo com os critérios da agilidade, segurança, conforto e higiene.

Além da **CENTRAL ÚNICA DE ATENDIMENTO**, a **OPERADORA DO ITS** deverá manter também **POSTOS DE ATENDIMENTO** aos usuários, em todos os lotes, em locais indicados pelo **PODER CONCEDENTE**, para serviços de comercialização de cartões e de créditos de passagens e consulta de saldos.

2.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A **OPERADORA DO ITS** deverá disponibilizar o **SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, no mínimo, de 2ª a 6ª feira, das 07h00 às 19h00 e aos sábados das 08h00 às 13h00, através do qual o **USUÁRIO** poderá obter informações e apresentar reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço.

As ligações para o **SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO** serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não deverá resultar em qual quer ônus para o **USUÁRIO**.

O atendente, para desempenhar suas funções no **SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao **USUÁRIO**, em linguagem clara.

As informações solicitadas pelo **USUÁRIO**, através do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, serão prestadas imediatamente. O atendente, para tanto, deverá utilizar todos os componentes que possam auxiliá-lo na imediata resposta ao **USUÁRIO**, especialmente tabelas de horários, descrição dos trajetos das linhas e mapas etc.

É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas através do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o **USUÁRIO** poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

2.3. SÍTIO ELETRÔNICO

A **OPERADORA DO ITS** deverá disponibilizar o serviço de informação e atendimento ao usuário através de **SÍTIO ELETRÔNICO** em período integral, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana.

O **SÍTIO ELETRÔNICO** deverá disponibilizar informações sobre o serviço, tabelas de linhas e horários. O **SÍTIO ELETRÔNICO** deverá dispor, ainda, de soluções tecnológicas específicas para recepção de reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço.

O **SÍTIO ELETRÔNICO** deverá ser criado e disponibilizado pela **OPERADORA DO ITS** e conter, no mínimo:

- a) dados institucionais sobre as **CONCESSIONÁRIAS** e apresentação dos serviços disponibilizados;
- b) divulgação de campanhas institucionais;
- c) portal do cartão transporte: solicitação do Cartão Transporte (1ª e 2ª vias), compra de créditos e acompanhamento de recargas efetivas e consulta de saldo;
- d) elaboração e acompanhamento de pedidos de vale transporte;

- e) aplicativo e/ou página de internet para consulta do tempo de chegada das linhas em qualquer ponto de parada (que permita a leitura, através de smartphones, e similares, nos pontos de parada, para acesso direto ao sistema de consultas). *Este sistema também deverá permitir a consulta por computadores, tablets, etc.;*
- f) ouvidoria on-line: central para recebimento, controle, triagem e respostas às reclamações, elogios e/ou informações diversas, permitindo o cadastro e acompanhamento;
- g)) relação contendo endereços de **LOJAS** e **PONTOS DE VENDA** que comercializam e abastecem os cartões transporte, com a identificação dos respectivos serviços e horários de funcionamento;
- h) consulta de programação horária de linhas, itinerários e monitoramento em tempo real;
- i) busca de linhas através da indicação do local de origem e destino, que permita buscar as linhas que poderão ser utilizadas, bem como o tempo previsto para a passagem; e
- j) divulgação de notícias relevantes do sistema de transporte coletivo, como mudanças de linhas e horários, serviços especiais etc.

3. GESTÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

A gestão do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO** far-se-á através de sistema informatizado para recepção, registro e classificação das reclamações, elogios e sugestões em relação ao serviço.

O sistema informatizado deve ser projetado de modo a garantir a agilidade no atendimento, a segurança das informações e o respeito ao **USUÁRIO**.

A solução tecnológica do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO** em regime de *Software as a Service (SaaS)*, visa a unificação de canais, automação de processos e geração de indicadores de desempenho.

O software deve centralizar, em uma única interface para o atendente, os seguintes canais: **i)** Mensageria - WhatsApp (API Oficial), Telegram e WebChat; **ii)** Redes Sociais - Instagram (Direct/Comentários) e Facebook Messenger; **iii)** E-mail - Integração com servidores IMAP/SMTP; **iv)** Telefonia - Integração com CTI/PABX Cloud para registro de chamadas de voz.

A gestão dos números de protocolos deverá atender ao contido no Decreto Federal nº 11.034, de 5 de abril de 2022, com a geração automática de números sequenciais; encaminhamento inteligente de demandas, ou seja, distribuição dos chamados por especialidades ou prioridades; histórico unificado dos **USUÁRIOS** com a integração entre todos os canais disponibilizados; e sistema de busca avançada por data, status, atendente ou palavra-chave.

Além das funcionalidades descritas anteriormente, o sistema deverá disponibilizar chatbot contendo menu de navegação inicial para triagem automática; respostas rápidas com mensagens padronizadas; e capacidade de transferir automaticamente o bot para um atendente.

Deverá recepcionar e reunir em uma única base as reclamações, elogios e sugestões apresentadas através dos canais de atendimento disponibilizados ao **USUÁRIO**.

Todas as reclamações, sugestões e elogios recepcionados pelo sistema receberão o respectivo registro numérico, com data, hora e respectivo objeto, que será informado ao **USUÁRIO** e, se por este solicitado, enviado por meio eletrônico. Também deverá ser disponibilizada pesquisa de avaliação do serviço prestado no atendimento, sendo de caráter eletivo.

As reclamações deverão ser tratadas diretamente pelas **CONCESSIONÁRIAS/OPERADORA DO ITS**, a exceção estará em situações que requeiram a prática de ato pelo **PODER CONCEDENTE**.

No registro da reclamação, da sugestão e do elogio, além do respectivo registro numérico, deverá constar o nome completo, endereço, telefone e endereço eletrônico (e-mail) do respectivo **USUÁRIO**, ficando dispensado a informação desses dados os casos que envolvam demandas resolvidas de imediato (horários, itinerários, desvios cadastrados, integração tarifárias, valor tarifa, etc).

Os dados pessoais do **USUÁRIO** serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento, estando o tratamento destes dados sujeitos à política de tratamento de dados da **OPERADORA DO ITS** e do **PODER CONCEDENTE**.

O sistema informatizado deverá permitir classificar as reclamações apresentadas pelos **USUÁRIOS** de acordo com a sua natureza em:

- a) **RECLAMAÇÃO OPERACIONAL** (p. ex.: abandonar veículo ligado; arrancar antes de concluir embarque/desembarque; dirigir com excesso de velocidade e/ou imprudência; estacionar fora da parada; interromper viagem sem justificativa; motorista conversando com passageiro; motorista/cobrador / fiscal faltou com urbanidade; motorista/cobrador fumando etc.)

b) RECLAMAÇÃO GERENCIAL (p.ex.: falha no cumprimento da tabela horária; superlotação; trafegar com má ou sem identificação; trafegar fora do itinerário; veículo em mau estado de conservação e/ou higiene etc.)

O **USUÁRIO** será informado sobre a resolução de sua reclamação, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados do seu registro, e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por meio eletrônico. A resposta das **CONCESSIONÁRIAS** será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do **USUÁRIO**.

A **OPERADORA DO ITS** deverá responder as reclamações apresentadas pelos **USUÁRIOS**, conforme resposta das **CONCESSIONÁRIAS**, mediante o envio de mensagem instantânea ou e-mail em formato padrão, para que fiquem cientes do recebimento de sua reclamação e de que será objeto de análise visando à melhoria na prestação do serviço de transporte coletivo.

A **OPERADORA DO ITS** deverá providenciar ao **PODER CONCEDENTE** acesso irrestrito ao sistema utilizado para o **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**, com perfil de acesso capaz de emitir relatórios com todas as informações oriundas dos atendimentos, possibilitando a exportação de dados em formatos abertos (.csv, .xlsx, .pdf).

O perfil de acesso do **PODER CONCEDENTE** deverá fornecer minimamente relatórios em tempo real com informações de atendentes online, filas de espera, tempo médio de resposta, indicação de satisfação dos **USUÁRIOS**.

Mensalmente, a **OPERADORA DO ITS** encaminhará ao **PODER CONCEDENTE** relatório em arquivo digital, extraído do sistema informatizado, contendo estatísticas com a quantidade e a classificação das reclamações apresentadas pelos **USUÁRIOS** no período mensal imediatamente anterior, contendo inclusive as providências adotadas para a resolução da reclamação.

Para efeitos deste documento, sugestão é uma ideia, contribuição ou parecer para melhoria dos serviços, que devem ser analisados pelas **CONCESSIONÁRIAS**, **OPERADORA DO ITS** e/ou pelo **PODER CONCEDENTE**.

A **OPERADORA DO ITS** deverá responder as sugestões apresentadas pelos **USUÁRIOS**, mediante o envio de resposta por mensagem instantânea ou e-mail em formato padrão, para que fiquem cientes do recebimento de sua sugestão e de que a mesma será objeto de análise visando melhoria na prestação do serviço de transporte coletivo, bem como agradecendo a manifestação.

Mensalmente, a **OPERADORA DO ITS** encaminhará ao **PODER CONCEDENTE** relatório, em arquivo digital, contendo estatística com a quantidade e a classificação das sugestões e elogios apresentados pelos **USUÁRIOS**, bem como as providências adotadas.

4. DOS PARÂMETROS MÍNIMOS DE EFETIVIDADE DO SERVIÇO

A fiscalização do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) por parte do **PODER CONCEDENTE** não se limitará à verificação da existência dos canais ou ao cumprimento meramente quantitativo dos fluxos de atendimento, ocorrerá fiscalização contínua e sistêmica voltada à **efetividade** do serviço, avaliando a resolutividade real das demandas operacionais e gerenciais.

Para a apuração do bom atendimento e da efetividade do serviço, a fiscalização do **PODER CONCEDENTE** utilizar-se-á das seguintes ferramentas e prerrogativas técnicas:

- a) **Acesso Irrestrito e em Tempo Real:** A fiscalização será realizada diretamente na solução de software em regime *SaaS* adotada pela Operadora do ITS. O **PODER CONCEDENTE** utilizará seu perfil de acesso irrestrito para auditar, inclusive em tempo real, as filas de espera, o tempo médio de resposta, os atendentes online e os índices de satisfação eletiva registrados no sistema.
- b) **Interoperabilidade e Auditoria de Dados (GPS/ITS):** O **PODER CONCEDENTE** fiscalizará a efetividade das respostas das **CONCESSIONÁRIAS** por meio da API aberta do sistema do SAU, cruzando as reclamações gerenciais e operacionais registradas (como o não cumprimento da tabela horária, omissão de paradas ou velocidades inadequadas) com os dados históricos e em tempo real de telemetria, posicionamento global (GPS) e gerenciamento de tráfego do veículo envolvido.
- c) **Auditoria de Respostas e Prazos:** O **PODER CONCEDENTE** extrairá relatórios consolidados para auditar se o prazo máximo regulamentar de **até 5 (cinco) dias úteis** para a resolução e envio de resposta clara e objetiva ao usuário está sendo rigorosamente cumprido, rejeitando respostas automatizadas que não enfrentem todos os pontos da demanda apresentada.
- d) **Verificação de Histórico Unificado:** A fiscalização utilizará a funcionalidade de histórico unificado por usuário para avaliar a reincidência de reclamações sobre uma mesma linha, lote ou conduta, aferindo se as providências internas adotadas pelas **CONCESSIONÁRIAS** foram de fato eficazes para sanar o problema gerador.

- e) **Auditoria de Chamadas Telefônicas:** O **PODER CONCEDENTE** poderá, a qualquer tempo, requisitar e auditar as gravações das chamadas telefônicas para avaliar a clareza, a precisão técnica das informações imediatas prestadas e a cordialidade dos atendentes.

Constatada a baixa resolutividade do **SAU**, o fornecimento de respostas evasivas ou desconectadas da realidade técnica aferida via GPS, ou ainda o descumprimento dos índices mínimos de disponibilidade do sistema (**99,5% ao mês**), o **PODER CONCEDENTE** notificará as **CONCESSIONÁRIAS** responsáveis para readequação imediata do projeto de execução, sem prejuízo da aplicação direta das penalidades e sanções contratuais.

Os percentuais e critérios mínimos a serem observados pela **OPERADORA DO ITS** na execução dos serviços do **SAU** será conforme definições descritas a seguir:

- i. O software e as informações do atendimento devem estar permanentemente acessíveis para não prejudicar o usuário do **STPP/RMC**. A **OPERADORA DO ITS** deverá garantir o patamar mínimo de disponibilidade mensal do sistema de **99,5% ao mês**, sob pena de aplicação de penalidades.
- ii. A reclamação será resolvida no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** contados do seu registro, salvo exceções justificadas que dependam de ato do próprio Poder Concedente, o percentual de efetividade mínimo exigido é de **100%**.
- iii. As reclamações deverão ser classificadas em Operacionais ou Gerenciais, e o **PODER CONCEDENTE** poderá realizar fiscalização quanto a percentual mínimo de chamados de tráfego auditáveis via telemetria/GPS, sendo que este índice, salvo eventual justificativa, deverá ser de **100%**.
- iv. A satisfação do usuário com o **SAU** será também critério de avaliação, sendo que o índice mínimo que se espera é de **80%**, devendo ser utilizada a base de dados com as informações oriundas das pesquisas de satisfação realizadas ao final dos atendimentos tendo por fulcro as soluções apresentadas pelas **CONCESSIONÁRIAS** ou **OPERADORA DO ITS**.
- v. Para efeitos de mensuração do atendimento efetivo aos índices e eventual aplicação de penalidade, será considerado como ruim ou não atendido o índice que por mais de um mês se apresente abaixo do percentual mínimo exigido.
- vi. O não atingimento de qualquer um dos índices por mais de dois meses seguidos acarretará na aplicação de penalidade e respectiva reincidência com o fator de multiplicação.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS.

A **CENTRAL ÚNICA** e os **POSTOS DE ATENDIMENTO** devem estar disponíveis aos **USUÁRIOS** a partir da data do início da operação de cada **CONCESSIONÁRIA**.

O **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO** deverá ser entregue em conjunto e nos prazos previstos para a apresentação de fornecedor para a realização do **ITS**.

O projeto de implantação apresentado será analisado no mesmo prazo da proposta do **ITS** e do **SBE**, podendo ser recusado caso sejam identificadas soluções que não atendam as funcionalidades aqui apresentadas. Nesta situação, caberá às **CONCESSIONÁRIAS** realizarem novo projeto ou revisá-lo, conforme orientações repassadas pelo **PODER CONCEDENTE**.

O projeto a ser apresentado deverá conter minimamente: *i)* a quantidade de atendentes, *ii)* dias e horários de atendimento, *iii)* características principais do software gerencial, *iv)* base de dados a ser empregada para as informações, *v)* modelo dos relatórios a serem fornecidos à **AMEP**, *vi)* modelo das cartas respostas, *vii)* especificação básica dos equipamentos empregados, *viii)* situação do serviço (**se próprio ou terceirizado**), se terceirizado com a devida identificação do subcontratado que deverá atender aos requisitos de contratação previstos no **APÊNDICE** do **ITS**, *ix)* tipos e quantidade dos treinamentos a serem ministrados aos atendentes e servidores do **PODER CONCEDENTE**, *x)* programação de implantação, incluindo data prevista para a disponibilização do serviço, e *xi)* formas de divulgação do serviço ao usuário.

As **CONCESSIONÁRIAS** deverão disponibilizar o serviço de atendimento telefônico gratuito aos **USUÁRIOS** quando do início da operação.

As **CONCESSIONÁRIAS** deverão disponibilizar o **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO** através de **SÍTIO ELETRÔNICO** até o início da operação.

As **CONCESSIONÁRIAS** deverão providenciar atendimento especial e campanha de divulgação aos **USUÁRIOS**, por ocasião da implantação dos serviços, atendendo as necessidades de transição operacional e, especialmente, no que diz respeito ao **SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA**.

A solução de software apresentada deverá permitir a anonimização de dados, gestão de consentimento e exportação de logs de acesso quanto aos dados pessoais, em conformidade com a LGPD.

Os dados do sistema deverão ser criptografados em repouso e em trânsito (SSL/TLS), e os níveis de acesso devem ter controle de permissões, que deverão estar identificados na proposta de apresentação do projeto, baseados em perfis, podendo estes ser, por exemplo, “Master”, “Administrador”, “Gerente”, “Supervisor”, “Atendente”, dentre outros.

No intuito de não prejudicar o atendimento e o **USUÁRIO** do **STPP/RMC**, as informações do sistema e o próprio software deverão estar sempre disponíveis, devendo ser garantido um valor mínimo de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) ao mês, necessitando ser elaborado e entregue junto com o Projeto de Execução: Plano de Continuidade de Negócios (BCP); Plano de Riscos; Plano de Contingência e Plano de Desastre e Recuperação, em conformidade com as normas ISO 22301, 27031 e 27001, além de disponibilidade de suporte técnico em português, sob risco de aplicação de penalidades às **CONCESSIONÁRIAS**.

O sistema deverá possuir API aberta para integração/interoperabilidade com outros sistemas das **CONCESSIONÁRIAS** e do **PODER CONCEDENTE**.

Deve ser apresentado projeto de **SAU** contendo obrigatoriamente integração nativa com WhatsApp Business API; histórico de atendimento unificado por usuário; painel de monitoramento em tempo real; certificação de segurança (em conformidade com a ISO 27001 ou SOC2).

Quando da submissão do projeto ao crivo **PODER CONCEDENTE** recomenda-se a disponibilização de acesso por prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes do início da operação do **STPP/RMC**, e suporte técnico do fornecedor para correta compreensão e teste devido da ferramenta.

O projeto do **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO** deverá estar em conformidade com a **POLÍTICA DE GOVERNANÇA DE DADOS E SEGURANÇA**, cujas características e determinações encontram-se descritas em documento específico.

A realização de atendimento insatisfatório ou ainda qualquer violação às obrigações contratuais assumidas pelas **CONCESSIONÁRIAS** e pela **OPERADORA DO ITS** poderá ser objeto de reclamação formal na ouvidoria do **PODER CONCEDENTE**.

Documento: **04.3.3.ANEXOIVAPENDICEIII.IIISAU.pdf**.

Assinatura Avançada realizada por: **Claudio Jose Zerbeto Assis (XXX.650.659-XX)** em 01/07/2026 18:13 Local: AMEP/DTIM, **Joacir da Silva Rodrigues (XXX.303.389-XX)** em 01/07/2026 18:15 Local: AMEP/CLSTPP, **Lucas Humaita Blitzkow da Silva (XXX.041.069-XX)** em 01/07/2026 18:16 Local: AMEP/DTIM, **Wilianson Correa (XXX.029.209-XX)** em 01/07/2026 18:17 Local: AMEP/DTIM, **Ana Silvia Smania Gomes (XXX.971.158-XX)** em 01/07/2026 18:18 Local: AMEP/DTIM, **Almir Nunes de Faria (XXX.847.489-XX)** em 01/07/2026 18:25 Local: AMEP/DTIM, **Wilhelm Eduard Milward de Azevedo Meiners (XXX.667.189-XX)** em 01/07/2026 18:27 Local: AMEP/DTIM.

Inserido ao protocolo **25.697.526-2** por: **Joacir da Silva Rodrigues** em: 01/07/2026 17:58.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código: