



CÂMARA MUNICIPAL DE DIAMANTE DO NORTE ESTADO DO PARANA

Rua José Vicente, 257 - Fone/Fax.: (44) 429-1234 ou 429-1970 - CEP 87990-000

Ofício n.º 41/2026

Excelentíssimo Sr. Prefeito

Cumprimentando-o cordialmente, dirijo-me à Vossa Excelência, no uso das atribuições institucionais desta Ouvidoria da Câmara Municipal, encaminhar a RECLAMAÇÃO recebida por intermédio da OUVIDORIA, canal de atendimento ao cidadão disponibilizado pelo Poder Legislativo em seu sítio eletrônico.

Um cidadão, usuário do sistema de saúde municipal, relatou que ao procurar o serviço de agendamento de transporte para realização de exames fora do domicílio, a servidora agiu com mal tratos, falta de respeito e educação, fornecendo informações erradas, deixando de atender as mensagens encaminhadas, deixando de informar o local onde um idoso deveria esperar o veículo de transporte da saúde.

Na reclamação foi relatado que:

JULIANA NEGRINI LORGA Administrador	Detalhes do Ticket
Início	Solicitação
CENTRAL DE ATENDIMENTO	Nome Anonimo
E-SIC/Ouvidoria	E-mail Anonimo@anonimo.com
	Telefone (00) 00000-0000
	Protocolo 5773787
	Mensagem Boa noite: Hoje estou aqui para uma reclamação da Késia que marca carro pra saúde de diamante do norte. Essa semana fui marca um carro para levar meu esposo mal educada atende agente mal e de cara feia e passa informações incompletas...hj ela me mandou mensagem pra uma pessoa idosa e nem falou da onde o carro saia.perguntei nem respondeu se não quer trabalhar sai não precisa tratar as pessoas mal os pacientes que estão ali precisa de atendimento bom de pessoas capacitadas pra está atendendo
	Tipo Ouvidoria
	Status Em aberto
	Data de solicitação 18/06/2026 18:21:22
	Última atualização 18/06/2026 18:21:22

A comunicação entre a Administração Pública e o usuário do sistema de saúde é realizada por preposto, que obrigatoriamente devem prestar o serviço com cordialidade e principalmente, com respeito.

O relato apresentado demonstra a falta de preparo do servidor público, que deixou de promover uma comunicação urbana, assertiva, deixando de dar esclarecimentos sobre como o cidadão deve proceder, onde esperar para tomar a carona no veículo de transporte municipal.

Destaca-se que esta Ouvidoria já recebeu reclamação anterior envolvendo a mesma servidora e relacionada a falho no atendimento prestado aos usuários do sistema municipal de saúde, circunstância que demonstra a necessidade de apuração formal dos fatos ora narrados, visando verificar eventual reincidência e a adoção das medidas administrativas cabíveis.

Cumprir registrar que a reclamação apresentada relata possível violação aos deveres funcionais de urbanidade, eficiência, respeito ao usuário e adequada prestação do serviço público, princípios estes consagrados no artigo 37 da Constituição Federal, na Lei Federal nº 13.460/2017 e no artigo 195 do Estatuto dos Servidores Públicos Municipais.

Diante da reiteração das reclamações, esta Presidência solicita a instauração dos procedimentos administrativos necessários para apuração dos fatos, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa da servidora eventualmente envolvida, bem como a adoção das medidas corretivas que o caso exigir.

Ressalta-se que a eventual ausência de apuração dos fatos comunicados por esta Ouvidoria poderá caracterizar omissão administrativa no dever de fiscalização e supervisão dos serviços públicos, sujeitando os responsáveis às medidas de controle previstas na legislação vigente, sem prejuízo da atuação dos órgãos de fiscalização externa competentes.

Por fim, solicita-se que seja encaminhada resposta formal a esta manifestação no prazo legal, informando as providências adotadas, o estágio da apuração e as medidas eventualmente implementadas para evitar a repetição dos fatos relatados pelos usuários do serviço público municipal.

Sem mais para o momento, renovamos protestos de elevada estima e consideração.

Câmara Municipal de Diamante do Norte (PR), 24 de junho de 2026.

Eduardo Bono da Silva
Presidente

Exmo. Sr.
Prefeito do Município de Diamante do Norte - Pr
ELIEL DOS SANTOS CORREA