

## Cidadão, Contribuinte, Consumidor

Você já contratou um serviço com o qual não ficou satisfeito? Ou que demoraram horas pra atender, ou não apareceram na hora marcada?

E você já precisou de um serviço público que deixou a desejar, em que não te deram atenção ou te deixaram esperando?

Embora as relações no serviço público entre os agentes públicos e os cidadãos, usuários do serviço, não sejam necessariamente caracterizadas como relação de consumo, pode-se perceber uma semelhança muito grande entre esses dois tipos de relação: **as pessoas desejam sempre serviços de qualidade**. Nada mais justo.

Fica, portanto, a reflexão: **estamos prestando aos cidadãos o serviço que gostaríamos de receber?**

E o que podemos fazer para contribuir com a missão de servir? O nosso Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994) apresenta várias orientações:

- **desempenhar, a tempo**, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;
- **tratar cuidadosamente os usuários** dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;

- ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, **respeitando a capacidade e as limitações individuais** de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social;
- tomar decisões sempre escolhendo a **opção mais vantajosa para o interesse público**; e
- atender as demandas com zelo e presteza, **especialmente quando se tratar de exercício regular** de direito por qualquer pessoa.

O Código de Ética diz ainda que **o trabalho desenvolvido pelo servidor público é um acréscimo ao seu próprio bem-estar**; sua remuneração é custeada por todos, inclusive, por ele mesmo, e por isso se exige, como contrapartida, que a moralidade administrativa se integre no seu trabalho. Assim, mais do que uma obrigação, **o trabalho do servidor público é uma vocação para servir à sociedade**.

Vamos fazer a nossa parte para que o cidadão, nosso cliente mais importante, possa sempre **elogiar** nosso trabalho e **ter orgulho** dos servidores públicos!

Se tiver dúvida sobre alguma conduta, procure a **Comissão de Ética!**

\*Texto adaptado dos boletins das Comissões de Ética do MPS e do MTE nº 33 e 51, publicados em setembro de 2016 e março de 2017, respectivamente.