

Serviço Público Humanizado



Você sabe o que é atendimento humanizado no serviço público?

Essa expressão pode ser definida como o processo de tornar o tratamento no serviço público mais humano e respeitoso, pautado pela ética profissional. Pensar sobre humanização do serviço público é pensar sobre como gostaríamos de ser tratados. É refletir: “eu gostaria de ser atendido dessa maneira?” ou “eu gostaria de prestar um serviço nestas condições?”. É um belo exercício de empatia!

Por falar em exercício, o Código de Ética do Poder Executivo Federal menciona que “a cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo dedicados ao serviço público caracterizam o esforço pela disciplina.” Isso quer dizer que a postura do agente público deve ser intencional para que, por exemplo, o atendimento aos cidadãos e o tratamento entre colegas, subordinados e superiores sejam feitos sempre de forma cordial.

Sobre esse assunto, imagine a seguinte situação: o cidadão trata o agente público de forma humanizada. Da mesma forma, o agente público trata o cidadão. Por fim, as instâncias governamentais proporcionam aos agentes públicos e cidadãos condições trabalhistas e sociais que lhes sejam favoráveis. Um cenário como esse parece um sonho, não é? Mas pode e deve ser uma realidade. Veja, mais uma vez, o que diz o Código de Ética sobre o assunto:

“XIII - O servidor que trabalha em harmonia com a estrutura organizacional, respeitando seus colegas e cada concidadão, colabora e de todos pode receber colaboração, pois sua atividade pública é a grande oportunidade para o crescimento e o engrandecimento da Nação”.

A humanização do serviço público pressupõe um círculo virtuoso, com a participação de toda a sociedade. Se cada um passar a enxergar as oportunidades para edificar um país mais justo, livre e solidário, nossas atitudes serão direcionadas para o estabelecimento de relações harmônicas dentro e fora da Administração Pública. Assim, todos os envolvidos poderão desfrutar dos benefícios de pertencer a uma nação que respeita seus cidadãos.

Façamos, pois, cada um a sua parte! O esforço vale a pena! E conte com a Comissão de Ética nessa jornada para a humanização do serviço público.



Código de Conduta Ética da Previc

O Capítulo II do Código de Conduta Ética dos Agentes da Previc dedicou uma seção aos princípios e valores éticos fundamentais que devem nortear o desempenho profissional do agente público em exercício na Previc, do qual extraímos o seguinte:

I – a dignidade, o decoro, o zelo, a disciplina, a organização, a cortesia, a dedicação, a presteza e o respeito à hierarquia e aos valores institucionais da Previc;

II – a legalidade, a moralidade, a impessoalidade, a eficiência e a publicidade;

III – a imparcialidade no exercício profissional.”

Além disso, o Capítulo III, dedicado à conduta no relacionamento com o público, orienta que o agente público deve agir com urbanidade e cortesia, de maneira profissional, objetiva, técnica, clara, impessoal e independente, sem que sua atuação se configure como abuso de autoridade ou excesso de exação, e sem se deixar intimidar por interferências ou pressões de qualquer ordem.

Em seu próximo Capítulo, “Da conduta no atendimento ao público”, o Código de Ética prevê um atendimento realizado com agilidade, presteza, qualidade, urbanidade e respeito, fornecendo-se informações claras e confiáveis.

E ainda, o Capítulo V, tratando da conduta no ambiente de trabalho assim orienta:

“Art. 8º. O convívio no ambiente de trabalho deve estar alicerçado na cordialidade, no respeito mútuo, na equidade, no bem-estar, na segurança de todos, na colaboração, no espírito de equipe e na busca de um objetivo comum, independentemente da posição hierárquica ou cargo.”

Assim, pautemos nossa conduta na humanização, fazendo pelo outro o que gostaríamos que nos fizessem, seja nas interações sociais, seja na prestação do serviço, que deve ser cuidadosa, zelosa, competente e profissional tanto quanto possível.



Para mais informações, entre em contato com a Comissão de Ética da Previc pelo e-mail etica.previc@previc.gov.br.

Fontes:

Comissão de Ética Pública - CEP. Disponível em: <<https://www.gov.br/planalto/pt-br/assuntos/etica-publica/sistema-de-gestao-da-etica/boletim-informativo/boletins-informativos-exercicio-2022-periodo-eleitoral/setembro-2022-boletim-informativo-50-me.pdf>>

Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm>

Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos da PREVIC: Disponível em: <<https://www.gov.br/economia/pt-br/orgaos/entidades-vinculadas/autarquias/previc/aceso-a-informacao/espaco-integrar/comissao-de-etica-da-previc-2013-ceprevic/codigo-de-conduta-etica-dos-agentes-da-previc.pdf/@download/file/C%C3%B3digo%20de%20Conduta%20%C3%89tica%20dos%20Agentes%20da%20Previc.PDF>>