

DOS DEVERES E PROIBIÇÕES DO SERVIDOR

O Atendimento com Presteza e o Interesse Público



Atender com presteza é dever funcional: evita mau atendimento, reduz litígios e **protege o interesse público**, com resposta pronta e responsável ao cidadão e às demandas!

O serviço público deve ser pautado pela eficiência e pela prontidão no atendimento das demandas da sociedade e do próprio Estado.

O DEVER DE ATENDER COM PRESTEZA (art. 116, inciso V da [Lei nº 8.112/90](#))

A presteza não significa apenas "atender", mas fazê-lo com pronto atendimento, agilidade e sem procrastinações injustificadas. Este dever se divide em três frentes principais:

- Ao Público em Geral:** prestar informações requeridas pelos cidadãos, respeitando os sigilos previstos em lei.
- Expedição de Certidões:** atender requisições para defesa de direitos ou esclarecimento de situações de interesse pessoal dentro de prazos razoáveis.
- Defesa da Fazenda Pública:** atender com prioridade e diligência as requisições necessárias para a defesa jurídica e administrativa do Estado.

Conceito de Presteza: não exige necessariamente o imediato, mas **quanto antes**, assim que possível. Evita-se o mau atendimento, a conduta abusiva ou negligente.

O QUE ESTE DEVER BUSCA EVITAR?

O dispositivo busca punir a conduta desidiosa pontual, indiferente ou procrastinatória. O servidor deve evitar comportamentos que causem constrangimento ao público ou que atrasem injustificadamente o andamento de processos e requisições.

A habitualidade da violação do dever de atender com presteza (art. 116, V da [Lei nº 8.112/90](#)), poderá ser entendida como o descumprimento da proibição de proceder de forma desidiosa (art. 117, inciso XV da [Lei nº 8.112/90](#)), que se caracteriza por **omissões ou atuações do servidor, reiteradamente, desleixadas e injustificadas**.

CARACTERÍSTICAS E ENQUADRAMENTO

Descrição da Conduta	Gravidade da Conduta	Natureza da Conduta	Frequência da Conduta	Penalidade possível	Condutas Exemplificativas
Falta de presteza no atendimento (art. 116, V)	Falta Leve ou Média	Falta Gravíssima	Pode ser um ato isolado ou pontual	Advertência ou Suspensão (art. 129 e 130)	Demora excessiva para responder ao público ou emitir certidão solicitada; negligência em responder requisição da Procuradoria.
Tratamento desidioso (comparação com art. 117, XV)	Falta Gravíssima	Ineficiência habitual e descaso	Exige habitualidade	Demissão (art. 132, XIII)	"Deixar para depois" sistematicamente todo o atendimento ao público, gerando acúmulo crônico.

CONSEQUÊNCIAS

A falta de presteza configura ilícito disciplinar que afeta a imagem da Administração perante o cidadão. O atendimento desleixado, desinteressado ou abusivo sujeita o servidor a penalidades de advertência e, em casos de reincidência ou maior prejuízo ao interesse público, suspensão.

O servidor deve equilibrar a celeridade com a legalidade, não utilizando a "pressa" como justificativa para irregularidades, mas também não usando a burocracia como empecilho ao atendimento necessário.