



Minuto de Ética do MDR

“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.*” (Decreto nº 1.171/1994, IX). 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.”

Na mesma linha, o [Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos do Ministério do Desenvolvimento Regional](#), orienta que o agente público do Ministério do

Desenvolvimento Regional deve pautar sua atuação por um padrão de conduta ética com: urbanidade, cordialidade, civilidade, cortesia, atenção, presteza, responsabilidade, cooperação, dignidade, honestidade, transparência, eficiência, disciplina, tempestividade; bem como pelo decoro, respeito, compromisso, profissionalismo (Art. 4º § 1º; Art. 5º incisos I e VIII, Art. 8º, inciso III).

É oportuno ressaltar que esse padrão de comportamento e tratamento dispensado a todos no ambiente de trabalho deve ser observado tanto nas interações presenciais quanto remotas, via plataforma Teams e/ou aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz.

A humanização do serviço público pressupõe um **círculo virtuoso**, com a participação de toda a sociedade. Se cada um de nós passarmos 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 Setorial do MDR](#)** nessa jornada para a **humanização do serviço público**. Ficamos muito satisfeitos em atender, todos os meses, as consultas de servidores e colaboradores do Órgão. Este é nosso contato para agendamento de atendimento (presencial ou on-line): **etica@mdr.gov.br**.

O MINUTO DE ÉTICA do MDR é uma ação contínua proposta pela Comissão de Ética Setorial (CE/MDR), em consonância com as recomendações da Comissão de Ética Pública (CEP). Gostaria de colaborar com a proposição de temas? Escreva para nós! **PARTICIPE!**

*Fonte: Boletim Informativo Nº 50, Setembro de 2022, Secretaria-Executiva CEP/PR, Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal; adaptado. Disponível em: **<https://www.gov.br/planalto/pt-br/assuntos/etica-publica/sistema-de-gestao-da-etica/boletim-informativo/boletins-informativos>**.