

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## ROTINA LEGISLATIVA: ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.

A ética tem sido um dos temas mais trabalhados nos últimos tempos, pois a corrupção, o descaso social e os constantes escândalos políticos e sociais expostos na mídia diariamente suscitam que a sociedade exija o resgate de valores morais em todas as suas instâncias, sejam elas políticas, científicas ou econômicas. Desse conflito de interesses pelo bem comum ergue-se a ética, tão discutida pelos filósofos de toda a história mundial.

Ética é uma palavra com duas origens possíveis. A primeira advém do grego *éthos*, literalmente «com e curto», que pode ser traduzida por «costume»; a segunda também se escreve *éthos*, porém se traduz por «com e longo», que significa «propriedade do caráter».

Conceitua-se Ética como sendo o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana, do ponto de vista do bem e do mal. É um conjunto de normas e princípios que norteiam a boa conduta do ser humano.

A Ética é a parte da filosofia que aborda o comportamento humano, seus anseios, desejos e vontades. É a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes e de uma forma específica de comportamento humano, envolvendo estudos de aprovação ou desaprovação da ação dos homens. É a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso no campo das ações virtuosas. Ela ilumina a consciência humana, sustenta e dirige as ações do homem, norteando a conduta individual e social.

Como um produto histórico-cultural, define em cada cultura e sociedade o que é virtude, o que é bom ou mal, certo ou errado, permitido ou proibido. Segundo Reale (1999, p. 29), “ética é a ciência normativa dos comportamentos humanos”. Já Maximiano (1974, p. 28) a define como “a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação de pessoas e organizações, é a disciplina que dispõe sobre o comportamento adequado e os meios de implementá-lo, levando-se em consideração os entendimentos presentes na sociedade ou em agrupamentos sociais particulares”.

- Com base nas definições acima, vamos pensar: A tão famosa mentirinha, por exemplo, pode ser considerada falta de ética?

- Quando um político, em seu discurso, faz promessas à sociedade e não as cumpre, está agindo contra a ética?

A primeira serviu de base para a tradução latina *Moral*, enquanto que a segunda é a que, de alguma forma, orienta a utilização atual que damos à palavra *Ética*. O vocábulo foi assimilado à língua portuguesa por intermédio do latim. O primeiro registro de seu uso é do século XV.

Agora, você estudará o conceito de cidadania e suas implicações. A origem da palavra cidadania vem do latim *civitas*, que quer dizer cidade. A palavra cidadania foi usada na Roma antiga para indicar a situação política de uma pessoa e os direitos que essa pessoa tinha ou podia exercer. Segundo Dalmo Dallari (2008), “a cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a pos-

sibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social”. Segundo o dicionário Aurélio, cidadão é aquele indivíduo no gozo dos direitos civis e políticos de um Estado, ou no desempenho de seus deveres para com este, ou habitante da cidade, indivíduo, homem, sujeito. A cidadania se refere às relações entre os cidadãos, aqueles que pertencem a uma cidade, por meio dos procedimentos e leis acordados entre eles. Da nossa herança grega e latina, traz o sentido de pertencimento a uma comunidade organizada igualitariamente, regida pelo direito, baseada na liberdade, participação e valorização individual de cada um em uma esfera pública (não privada, como a família), mas este é um sentido que sofreu mutações históricas. A cidadania esteve e está em permanente construção; é um referencial de conquista da humanidade através daqueles que sempre lutam por mais direitos, maior liberdade, melhores garantias individuais e coletivas, e não se conformam frente às dominações arrogantes, seja do próprio Estado ou de outras instituições ou pessoas que não desistem de privilégios, de opressão e de injustiças contra uma maioria desassistida e que não se consegue fazer ouvir, exatamente por que se lhe nega a cidadania plena cuja conquista, ainda que tardia, não deverá ser obstada.

Um dos sentidos atuais da cidadania de massa, em Estados que congregam muita diversidade cultural, é o esforço para participar e usufruir dos direitos pensados pelos representantes de um Estado para seus virtuais cidadãos; é vir a ser, de fato, e não apenas de direito, um cidadão. Os valores da cidadania são políticos: igualdade, equidade, justiça, bem comum.

### Ética e cidadania

As instituições sociais e políticas têm uma história. É impossível não reconhecer o seu desenvolvimento e o seu progresso em muitos aspectos, pelo menos do ponto de vista formal. A escravidão era legal no Brasil até 120 anos atrás. As mulheres brasileiras conquistaram o direito de votar apenas há 60 anos e os analfabetos apenas há alguns anos. Chamamos isso de ampliação da cidadania. Existem direitos formais (civis, políticos e sociais) que nem sempre se realizam como direitos reais. A cidadania nem sempre é uma realidade efetiva e nem sempre é para todos. A efetivação da cidadania e a consciência coletiva dessa condição são indicadores do desenvolvimento moral e ético de uma sociedade.

Para a ética, não basta que exista um elenco de princípios fundamentais e direitos definidos nas Constituições. O desafio ético para uma nação é o de universalizar os direitos reais, permitido a todos cidadania plena, cotidiana e ativa. É preciso fundar a responsabilidade individual numa ética construída e instituída tendo em mira o bem comum, visando à formação do sujeito ético. Desse modo, será possível a síntese entre ética e cidadania, na qual possa prevalecer muito mais uma ética de princípios do que uma ética do dever. A responsabilidade individual deverá ser portadora de princípios e não de interesses particulares.

## Ética do exercício no trabalho

### Atitudes comportamentais

O sucesso profissional e pessoal pode fazer grande diferença quando se une competência técnica e competência comportamental. De acordo com especialistas no assunto, se essas competências forem desenvolvidas, a organização ganha em qualidade e rapidez, e o servidor conquista o respeito dos usuários internos e externos.

A competência técnica tem como base o conhecimento adquirido na formação profissional. É própria daqueles cuja formação profissional é adequada à função que exercem. De modo geral, são profissionais que revelam a preocupação em se manterem atualizados.

A competência comportamental é adquirida na experiência. Faz parte das habilidades sociais que exigem atitudes adequadas das pessoas para lidar com situações do dia-a-dia. De modo geral, o desenvolvimento dessa competência é estimulado pela curiosidade, paixão, intuição, razão, cautela, audácia, ousadia.

Sabe-se que não é fácil alcançar o equilíbrio entre esses dois tipos de competência. É comum se encontrar pessoas capacitadas realizando diferentes atividades com maestria, porém, com dificuldade em manter relacionamentos interpessoais de qualidade. Tratam de forma grosseira tanto os usuários internos como os externos. Lutam para que suas ideias sempre prevaleçam. Não conversam, gritam. Falam alto ao telefone. Fingem que não veem as pessoas.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

### Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento que tem como foco principal o usuário. São eles: (1) “atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas” e (2) “tratar com urbanidade as pessoas”.

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

- Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.

- Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:

- Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.

- Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Uma parcela expressiva da humanidade tem demonstrado que não é mais aceitável tolerar condutas inadequadas na prestação de serviços e acredita que o século XXI exigirá mudanças de postura do ser humano. Aos poucos, nasce a consciência de que precisamos abandonar velhas crenças, como “errar é humano”, “santo de casa não faz milagres”, “em time que está ganhando não se mexe”, “gosto não se discute”, entre outras, substituindo-as por:

a) “acertar é humano” – o ser humano tem demonstrado capacidade de eliminar desperdícios, erros, falhas, quando é cobrado por suas ações;

b) “santo de casa faz milagres” – organizações e pessoas, quando valorizadas, têm apresentado soluções criativas na identificação e resolução de problemas;

c) “em time que está ganhando se mexe sim” – em todas as atividades da vida profissional ou pessoal, o sucesso pode ser conseguido por meio da melhoria contínua dos processos, das atitudes, do comportamento; a avaliação daqueles que lidam diretamente com o usuário pode apontar os que têm perfil adequado para o desempenho de atividades de atendimento ao público;

d) “gosto se discute” – profissões antes não aceitas ou pensadas, além de aquecerem o mercado de trabalho, contribuem para que os processos de determinada atividade ou serviço sejam reformulados em busca da qualidade total.

Além dessas mudanças, há necessidade da adoção de outros paradigmas em consonância com as transformações que a globalização e as novas tecnologias vêm trazendo para a humanidade. O desenvolvimento pessoal é um deles e está entre os temas debatidos na atualidade, por se tratar de um valor indispensável à cidadania.

Autores de diversas áreas do conhecimento defendem que a humanidade deve conscientizar-se de que cada indivíduo é responsável pelo seu próprio desenvolvimento e que, para isso, cada cidadão necessita planejar e cuidar do seu destino, contribuindo, de forma responsável, para o progresso da comunidade onde vive. O novo século exige a harmonia e a solidariedade como valores permanentes, em resposta aos desafios impostos pela velocidade das transformações da atualidade.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;
- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;
- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;
- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;
- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;
- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

### **Ética do Exercício Profissional**

#### **DIFERENÇA ENTRE ÉTICA E MORAL**

É de extrema importância saber diferenciar a Ética da Moral. São duas ciências de conhecimento se diferenciam, no entanto, tem muitas interligações entre elas.

A moral se baseia em regras que fornecem uma certa previsão sobre os atos humanos. A moral estabelece regras que devem ser assumidas pelo homem, como uma maneira de garantia do seu bem viver. A moral garante uma identidade entre pessoas que podem até não se conhecer, mas utilizam uma mesma referência de Moral entre elas.

A Ética já é um estudo amplo do que é bem e do que é mal. O objetivo da ética é buscar justificativas para o cumprimento das regras propostas pela Moral. É diferente da Moral, pois não estabelece regras. A reflexão sobre os atos humanos é que caracterizam o ser humano ético.

Ter Ética é fazer a coisa certa com base no motivo certo.

Ter Ética é ter um comportamento que os outros julgam como correto.

A noção de Ética é, portanto, muito ampla e inclui vários princípios básicos e transversais que são:

1. O da Integridade – Devemos agir com base em princípios e valores e não em função do que é mais fácil ou do que nos trará mais benefícios

2. O da Confiança/Credibilidade – Devemos agir com coerência e consistência, quer na ação, quer na comunicação.

3. O da Responsabilidade – Devemos assumir a responsabilidade pelos nossos atos, o que implica, cumprir com todos os nossos deveres profissionais.

4. O de Justiça – As nossas decisões devem ser suportadas, transparentes e objetivas, tratando da mesma forma, aquilo que é igual ou semelhante.

5. O da Lealdade – Devemos agir com o mesmo espírito de lealdade profissional e de transparência, que esperamos dos outros.

6. O da Competência – Devemos apenas aceitar as funções para as quais tenhamos os conhecimentos e a experiência que o exercício dessas funções requer.

7. O da Independência – Devemos assegurar, no exercício de funções de interesse público, que as nossas opiniões, não são influenciadas, por fatores alheios a esse interesse público.

Abaixo, alguns Desafios Éticos com que nos defrontamos diariamente:

- Se não é proibido/ilegal, pode ser feito – É óbvio que, existem escolhas, que embora, não estando especificamente referidas, na lei ou nas normas, como proibidas, não devem ser tomadas.

- Todos os outros fazem isso – Ao longo da história da humanidade, o homem esforçou-se sempre, para legitimar o seu comportamento, mesmo quando, utiliza técnicas eticamente reprováveis.

## DISCIPLINA HIERÁRQUICA.

A organização consiste em um conjunto de posições funcionais e hierárquicas orientado para o objetivo econômico de produzir bens ou serviços.

Além de uma estrutura de funções especializada, a organização precisa também de uma estrutura hierárquica para dirigir as operações dos níveis que lhe estão subordinados.

Em toda organização formal existe uma hierarquia que divide a organização em camadas ou níveis de autoridade.

Na medida em que se sobe na escala hierárquica, aumenta o volume de autoridade do administrador.

Quanto maior a organização, maior tende a ser o número de níveis hierárquicos da estrutura.

Organograma: é um gráfico que representa a estrutura formal de uma organização.



## Autoridade

Para Max Weber, a Autoridade poderia se manifestar sobre três formas: Para Max Weber a Autoridade ou Dominação se manifesta quando há a influência de alguém sobre outrem de forma legítima. Nesse ponto cabe uma distinção sutil com o conceito de Poder, que, de uma forma bem simplificada e reduzida, seria a capacidade de influência de alguém sobre outrem, mas, sem, propriamente, legitimidade - quem tem autoridade tem poder mas quem tem poder não necessariamente teria autoridade.

### 1) A autoridade tradicional

Baseia-se nos costumes e tradições culturais de um determinado grupo ou sociedade, sendo melhor representada pelas figuras de patriarcas, anciãos, clãs em sociedades antigas, ou pelo senhor feudal na Idade Média ou mesmo pela família. A legitimação deste tipo de autoridade decorre dos mitos, costumes, hábitos e tradições, que passam de geração para geração ou é delegado, dependente da crença na santidade dos hábitos. A principal característica é o patrimonialismo.

### 2) A autoridade carismática

Sua fonte decorre dos traços pessoais de um indivíduo, ou seja, é algo personalístico, místico, arbitrário, baseado no carisma. Não é racional, herdada ou delegável, já que própria de alguém. Quem melhor representa este tipo de autoridade são profetas, heróis, líderes, guerreiros, que acabam por se manifestar em grupos revolucionários, partidos políticos, nações em revolução. Devido a essas características, não é uma autoridade estável ou constante, pois a lealdade decorre da devoção ou reconhecimento de que os traços pessoais são legítimos e, não propriamente as qualificações do indivíduo. Tão logo essas características não sejam mais reconhecidas como legítimas, a autoridade é perdida.

### 3) A autoridade racional-legal

Esta é a única autoridade considerada racional por Weber, sendo fundamentada nas regras e normas estabelecidas por um regulamento reconhecido e aceito por uma determinada comunidade, grupo ou sociedade. É a base do Estado moderno, assumindo características impessoais, formais e meritocráticas. Sua legitimidade decorre da lei, da justiça. Toda organização formal (Estado, empresas, exércitos, etc) tem como base este tipo de autoridade, que cria “figuras de autoridade” com direitos e obrigações.

Os três tipos expostos são ideais, não no sentido de que deveriam ser estes os existentes na realidade, mas no sentido de serem projeções “utópicas”, que não podem ser encontradas de forma pura na realidade, apresentando-se, frequentemente, combinados. O propósito de Weber era fazer uma construção intelectual, exagerando alguns aspectos da realidade, possibilitando uma melhor compreensão da Sociedade em que vivemos..

A autoridade se distingue por três características:

1. Autoridade é alocada em posições da organização e não em pessoas. Os administradores têm autoridade devido às posições que ocupam. Outros administradores nas mesmas posições têm a mesma autoridade.

2. Autoridade é aceita pelos subordinados. Os subordinados aceitam a autoridade dos superiores porque acreditam que eles têm o direito legítimo, transmitido pela organização, de dar ordens e esperar o seu cumprimento.

3. Autoridade flui abaixo por meio da hierarquia verticalizada. A autoridade flui do topo até a base da organização e as posições do topo têm mais autoridade do que as posições da base.

O grau de autoridade é proporcional ao grau de responsabilidade assumida pela pessoa. Para os autores neoclássicos, a responsabilidade provém da relação superior-subordinado e do fato de alguém ter autoridade para exigir determinadas tarefas de ou-

tras pessoas. A autoridade emana do superior para o subordinado, enquanto a responsabilidade é a obrigação exigida do subordinado para que realize tais deveres.

## ATENDIMENTO COM QUALIDADE (PÚBLICO INTERNO E EXTERNO).

### Excelência no atendimento

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza.

O “bom atendimento” é aquele que procura verdadeiramente atender às expectativas do público. Por isso, é bom ter em mente que ele é, antes de tudo, a razão do seu trabalho. Ao atender o público, é necessário informar e esclarecer as dúvidas, além de agilizar o atendimento e eventualmente acalmar os ânimos quando necessário.

Podemos classificar um atendimento em três:

- **Mau atendimento:** É quando o atendimento fica abaixo da expectativa do cliente
- **Bom atendimento:** É quando o atendimento atende as expectativas do cliente
- **Excelente atendimento:** É quando o atendimento supera as expectativas do cliente

### Comunicação e os tipos de linguagem

A qualidade do atendimento prestado depende da capacidade de se comunicar com o público e da mensagem transmitida.

A norma culta é a forma linguística ensinada nas escolas e difundida nas gramáticas. Exemplo: “Estou preocupado”. Sendo mais espontânea e criativa, a língua popular se afigura mais expressiva e dinâmica. Exemplo: “Tô preocupado”.

A gíria é uma linguagem de caráter popular, que é usada por determinados grupos sociais e visa substituir termos falados tradicionalmente.

Exemplos de gírias muito usadas pela população: “gato” ou “gata”, “brother”, “mano”, “tá ligado”, entre outras possibilidades.

É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente.

É importante que fique claro que o público é a razão de ser da universidade, por isso satisfazê-lo é essencial para a manutenção do bom clima institucional.

### Princípios do bom atendimento:

**Foco no cliente:** Fazer com que o cliente fique satisfeito.

**Necessidade do cliente:** Atender plenamente a necessidade real do cliente

**Manutenção da qualidade de serviço:** Manter sempre a qualidade no serviço para aumentar a confiabilidade dele em relação à empresa.

### Ações para um bom atendimento:

Identificar as necessidades do cliente, evitando informações conflitantes

- **Comunicação:** Deve se comunicar de maneira simples, cordial e objetiva, evitando jargões técnicos que poderá transmitir arrogância do atendente. Devemos evitar ruídos na comunicação que possam impedir que a mensagem seja claramente entendida. Gestos como a mão no queixo, coçar a cabeça ou espreguiçar-se na cadeira, ajeitar papéis na mesa, responder com irritação ou mesmo não responder podem indicar falta de interesse no que a outra pessoa tem a dizer.

Cumprir prazos e horários

Para que seja realizado um atendimento com qualidade, são fatores importantes a percepção das necessidades do outro, a empatia, que inclui a cortesia e o treinamento para a correta e eficiente execução do serviço.

- **Empatia:** habilidade de se colocar no lugar do outro, a fim de compreender seus anseios e necessidades.

- **Assertividade:** Dentro as qualidades necessárias para o bom atendimento ao público é necessário que o atendente seja assertivo, ou seja, deve agir com clareza, objetividade e sinceridade.

- **Cortesia no atendimento:** Um verdadeiro “Bom-dia”, “Boa-tarde”, “Sente-se, por favor”, ou “Aguarde um instante, por favor”. Ser ético.

Informar e orientar com segurança;

- **Gírias:** É recomendável que as gírias sejam evitadas no ambiente de trabalho. Claro que é compreensível falar uma ou outra gíria, mas carregar o vocabulário com elas torna a fala inconveniente.

Para prestar um atendimento de qualidade é essencial ter boa vontade, profissionalismo e, acima de tudo, respeito ao público, buscando sempre ouvir o que as pessoas têm a dizer.

Também é importante conhecer a estrutura organizacional e as atividades realizadas pelos funcionários. Tais informações são fundamentais para tornar-se um atendimento eficiente.

Ao prestar atendimento, inicie a conversa com uma atitude amigável e prestativa, tenha paciência ao ouvir a pessoa e procure sorrir, pois essa atitude demonstra abertura e disposição.

- **Trabalho em equipe:** coopere com os outros colegas e mantenha relacionamentos positivos e produtivos com outros funcionários.

No atendimento de reclamações do público, é necessário atender o usuário com atenção, e deve-se desculpar pelas falhas.

Atender é uma arte. Para a realização de um bom atendimento é preciso demonstrar simpatia e facilitar o trabalho de todos, agindo com rapidez e precisão.

O atendente deve saber da importância de estabelecer uma atmosfera positiva no relacionamento com o público. Ele deve empenhar-se em esclarecer as dúvidas do cliente, manter a postura receptiva e não a defensiva, demonstrar empenho na resolução do caso e cumprir com o que se comprometeu a fazer.

Um exemplo que pode gerar uma atmosfera negativa no relacionamento com o cliente é atender mecanicamente, desconsiderando o ponto de vista do cliente.

- **Mau atendimento:** arrogância, desonestidade, impaciência, desrespeito, imposição de normas ou exibição de poder tornam o atendente intolerável, na percepção dos usuários.

### Público (ou cliente) interno

Para uma empresa se destacar, nos dias atuais, a qualidade no atendimento é fundamental, é uma obrigação de qualquer empresa oferecer serviços de qualidade. O atendimento de qualidade começa com o atendimento interno, deve-se oferecer um atendimento profissional ao se passar uma informação ao outro setor da empresa deve-se transmitir de forma completa, pois sabemos atender bem nossos clientes internos teremos um serviço ágil, se o funcionário for ao trabalho de bom humor e motivado, melhorando o clima de trabalho no setor onde ele atua, poderá transmitir uma boa imagem ao atender os consumidores.

Se não houver qualidade no atendimento interno, dificilmente haverá qualidade para o cliente externo, pois uma empresa é