

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 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.”

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!