O EXERCÍCIO DA FUNÇÃO PÚBLICA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM ARIQUEMES: SOB A PERSPECTIVA DE BEM JURÍDICO PROTEGIDO

REVISTA ELETRÔNICA MULTIDISCIPLINAR
UNIFACEAR

Hudson Carlos Avancini Persch; Gabriela Eulalio de Lima;
Silvia Caetano Rodrigues

RESUMO

O trabalho objetivou evidenciar que conviver em sociedade é uma necessidade cada vez mais urgente, ao passo que os cidadãos exigem cada vez mais uma prestação de serviços públicos de qualidade, a administração pública também tem esperado taxas cada vez menores de inadimplência quanto cumprimento dos tributos e outros deveres da alçada do cidadão. Diante esse contexto, buscou amadurecer como problemática, a situação que repousa na necessidade de se firmar uma relação ética entre o agente público e o contribuinte, sendo apreendido como solução a importância de se firmar condutas adequada dos usuários dos serviços públicos para com o agente público e vice-versa. Destarte, partindo da análise recortada no município de Ariquemes/RO, o estudo justifica-se na necessidade de entender como a conduta dos servidores públicos daquela cidade e dos cidadãos, precisam funcionar como uma via de mão dupla, ou seja, um deve operar para com o outro com cordialidade, respeito e ética, evitando-se tratamentos inadequados e com isso, aplicação de penalidades, e como resultado atingir um relacionamento sócio jurídico revestido de preceitos morais, éticos e solidários, em que o resultado de ambos será eficaz e satisfatório. Para tanto, o trabalho foi realizado a partir do método hipotético dedutivo, com revisão bibliográfica, a fim consubstanciar a sistemática do estudo em parâmetros práticos.
Palavras-chave: Administração pública; Cidadãos; Município de Ariquemes; Serviços públicos.

ABSTRACT

The work aimed to show that living in society is an increasingly urgent need, while citizens increasingly demand the provision of quality public services, the public administration has also been expecting ever lower rates of default in terms of compliance with taxes and other duties within the purview of the citizen. Given this context, it sought to mature as a problem, the situation that rests on the need to establish an ethical relationship between the public agent and the taxpayer, being understood as a solution the importance of establishing appropriate behaviors of the users of public services towards the public agent and vice versa. Thus, based on the analysis outlined in the municipality of Ariquemes / RO, the study is justified in the need to understand how the conduct of public servants in that city and citizens, need to function as a two-way street, that is, one must operate to with each other with cordiality, respect and ethics, avoiding inappropriate treatment and, as a result, the application of penalties, and as a result achieving a socio-legal relationship covered with moral, ethical and solidary precepts, in which the result of both will be effective and satisfactory . For that, the work was carried out using the hypothetical deductive method, with bibliographic review, in order to consolidate the study systematic in practical parameters.
Keywords: Public administration; Citizens; Municipality of Ariquemes; Public services.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo terá como escopo revelar como a prestação de serviços públicos disponibilizados pela administração ariquemense impacta no conceito do munícipe em relação a qualidade do atendimento recebido, buscando identificar os fatores que maculam o resultado final tanto para o servidor quanto para o público em geral, usuário do serviço público.

Nesta esteira e buscando alavancar os preceitos jurídicos que circundam a discussão, ponderará que o poder público tem o dever de servir e proteger os administrados, competindo-lhe zelar pelo cumprimento do artigo 175 da Constituição da República de 1988, portanto, os agentes e os servidores públicos que atuam a frente do atendimento público carecem atuar de forma orgânica para o alcançar a eficácia do preceito constitucional e, para tanto, será discutida a necessidade de submeter tais profissionais a treinamentos constantes para melhor qualificá-los para as funções exercidas, preparando-os para o enfrentamento das demandas diárias, vez que mal uso da função pública tende a acarretar no descontentamento dos cidadãos.

Com base nessa reflexão, buscar-se-á demonstrar que conviver bem em sociedade é uma necessidade cada vez mais urgente, ao passo que os cidadãos exigem cada vez mais uma prestação de serviços públicos de qualidade, a administração pública também tem esperado taxas cada vez menores de inadimplência quanto cumprimento dos tributos e outros deveres da alçada do cidadão.

O estudo revelará ainda sobre os percalços que desmotivam os agentes públicos a prestar atendimento de qualidade estão relacionados com a falta de investimentos voltados a valorização profissional e com a insuficiência da estrutura organizacional da "máquina pública". Os referentes aos contribuintes estão associados ao descrédito da administração pública oriunda da conjuntura atual da política brasileira, a falta de maiores informações das ações executadas pela administração e a obrigação tributária fixada.

Não obstante, a pesquisa evidenciará que a administração ariquemense precisa empenhar esforços em investimentos que promoverá a qualificação e valorização profissional e melhorar a estrutura organizacional de trabalho, com vias a motivar o seu agente público a prestar serviços de qualidade cada vez mais elevada, a fim de atender com eficiência as necessidades dos munícipes. Primando também ampliar as ferramentas de publicidade das ações executadas, sobre os direitos dos munícipes como consumidores, e divulgar notas explicativas sobre as políticas públicas fixadas, em especial quanto às obrigações tributárias. O resultado da pesquisa demonstrará que serão estes os fatores principais que influenciaram no comportamento do agente público e do munícipe no momento do atendimento. Para desenvolvimento da pesquisa, será utilizado o método

hipotético dedutivo com revisão bibliográfica e consubstanciado pelos estudos que serão apresentados.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 OS PRECEITOS LEGAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DA CONDUTA DOS AGENTES PÚBLICOS E DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A administração pública vem aprimorando os serviços públicos disponibilizados à sociedade no decorrer dos tempos, especialmente com o advento da Constituição de 1988, que como ordenamento maior, compõe o arcabouço legal que trata sobre a matéria.

Neste prisma, Maria Sylvia Zanella Di Pietro leciona que a "Administração Pública pode ser definida como a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve, sob regime jurídico de direito público, para a consecução dos interesses coletivos". (DI PIETRO, 2017, p. 61)

O Estado encontra na administração pública a condição ideal para gerir os interesses e o bem estar da coletividade, buscando o desenvolvimento social, ou seja, exercer as tarefas para o qual foi criado.

A Norma Constitucional destaca no *caput* do artigo 175, o dever do poder público, prestar serviços públicos, bem como os princípios norteadores da Administração Pública direta e indireta, preconizados no artigo 37 da referida Lei Maior, quais sejam: os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 1988), todos enfatizando a obrigação de excelência dos serviços públicos disponibilizados aos interesses da sociedade de forma individual ou coletivamente.

Acerca do tema princípio, José Cretella Júnior citado por Sérgio Pinto Martins afirma que "[...] princípios de uma ciência são as proposições básicas fundamentais, típicas, que condicionam todas as estruturações subsequentes. Princípios, nesse sentido, são os alicerces da ciência." (CRETELLA JÚNIOR *apud* MARTINS, 2019, p. 101)

Sérgio Pinto Martins no mesmo enfoque cita Miguel Reale:

> Princípios são verdades fundantes de um sistema de conhecimento, como tais admitidas, por serem evidentes ou por terem sido comprovadas, mas também por motivos de ordem prática de caráter operacional, isto é, como pressupostos exigidos pelas necessidades da pesquisa e da práxis. (REALE *apud* MARTINS, 2004, p. 92)

O princípio da eficiência por sua vez, impõe à administração pública a responsabilidade de realizar as suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, observando outras regras, a exemplo do princípio da legalidade. (GASPARINI, 2017, p. 30)

Para além dos princípios próprios da administração pública, a Carta Magna de 1988 apresenta também a prerrogativa do artigo 5º, inciso XXXII e do artigo 170, inciso V, da Carta da República de 1988, que trata do princípio da defesa do consumidor, fazendo nascer a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, denominada Código de Defesa do Consumidor, que reforça em obrigar o Poder Público a prestar serviços públicos de qualidade, determinando aos órgãos públicos a racionalização e melhoria dos serviços públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento público, a obrigação de fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais e contínuos. (BRASIL, 1990, artigo 4º, inciso VII e artigo 22)

Neste diapasão, é mister ressaltar o conceito de “serviços adequados” segundo o artigo 6º, § 1º da Lei Federal nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995 (BRASIL, 1995): “Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”

De outro giro, temos os “serviços públicos”. No Direito Administrativo brasileiro, vários doutrinadores se destacam ao conceituá-lo, para Hely Lopes Meirelles segundo Alexandre Mazza (MEIRELLES *apud* MAZZA, 2020, p. 906): “[...] é todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades sociais essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado.”

Para a prestação destes serviços, a administração pública, imbuída das suas atribuições jurídicas e administrativas, delega funções a agentes e servidores públicos para o atendimento aos usuários dos serviços públicos. Para uma visão mais conceitual, é relevante ressaltar a diferença entre agente e servidor público, como vejamos:

Segundo Alexandre Mazza (2020, p. 603), agente público “[...] é todos aqueles que exercem função pública, ainda que em caráter temporário ou sem remuneração”. Como por exemplo: ocupantes de cargos comissionados, contratados temporários, servidor público estatutário, etc.

O mesmo autor defende servidor público (p. 633) “[...] é a pessoa legalmente investida em cargo público”. Neste caso, o autor se consubstanciou no disposto do artigo 2º da Lei Federal nº 8.112/90: “Para os efeitos desta Lei, servidor é a pessoa legalmente investida em cargo público” (BRASIL, 1990). Para esta condição, o ingresso a

Administração Pública se faz por meio de provimento em caráter efetivo ou preexistência de vinculo, neste caso, por meio de nomeação efetiva.

Inicialmente, de modo amplo, em face dos deveres do servidor público, ressalta-se o disposto na Lei Federal nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, em especial quanto ao dever em atender com presteza ao público em geral, promover esclarecimentos de situações de interesse pessoal; manter conduta compatível com a moralidade administrativa e tratar com urbanidade as pessoas. (BRASIL, 1990, artigo 116, incisos V, alíneas *a*, incisos IX e XI)

De modo mais específico, referindo ao Município de Ariquemes, inerente a Prefeitura Municipal, observa-se o vigor da Lei Municipal nº 1.336/2007 – Estatuto do Servidor Público Municipal – (ARIQUEMES, 2007), que com base nos princípios estabelecidos no artigo 37 do Texto Constitucional de 1988 (BRASIL, 1988), conforme supracitados, delimita a conduta do servidor público municipal, exigindo dele desempenho da sua função em consonância com a idoneidade moral, aptidão, dedicação, eficiência, assiduidade e pontualidade, disciplina, capacidade de iniciativa e responsabilidade, estando sujeitos a responderam administrativamente pela insuficiência deste desempenho ou má conduta no exercício de sua função. (ARIQUEMES, 2007, artigo 37, incisos I ao VIII)

Seguindo a mesma vertente, é relevante citar o Projeto de Lei nº 5.270/2005, em que o servidor público que perseguir, constranger, humilhar ou negar atendimento a uma pessoa durante o exercício de sua função poderá ser punido com multa ou prisão de até 2 anos e oito meses. O Projeto de Lei em comento foi apresentado pelo então deputado Francisco Garcia (PP-AM) e encontra-se em regime de tramitação, com carga às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público, Constituição e Justiça e de Cidadania (Mérito e artigo nº 54, RICD) da Câmara dos Deputados Federais. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2005, *n.p.*)

Da mesma forma como há dever, há direito, por exemplo, o de ser respeitado moral e eticamente, cabendo à administração pública coibir falácias e atos ilícitos contra o agente ou servidor público, consubstanciado pelos artigos 186 e 187 do Código Civil brasileiro.

Neste sentido, além da Legislação Civil, bom notar que a conduta de desacato ao funcionário público no exercício da função ou em razão dela, caracteriza infração penal, crime previsto no artigo 331 do Código Penal brasileiro (BRASIL. Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940).

De outro giro ou na via da mão contrária, estão os usuários dos serviços públicos e a estes são garantidos direitos fundamentais, tais como o consumidor, previsto no artigo 5º, inciso XXXII e no artigo 170, inciso V, da Carta Magna de 1988 (BRASIL, 1988).

Em decorrência desta premissa legal, o Código de Defesa do Consumidor, vem ao encontro dos direitos constitucionais, assegurando aos usuários dos serviços públicos, o acesso aos órgãos administrativos, a proteção jurídica, administrativa e técnica e a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos. (BRASIL, 1990, artigo 6º, incisos VII e X)

Em defesa aos usuários dos serviços públicos, de forma específica temos a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que disciplina, *ipsis litteris*: "Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública." (BRASIL, 2017)

Neste diapasão, a aplicação da referida lei não afasta a obrigação de cumprimento da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizado relação de consumo, bem como seus dispositivos são aplicados subsidiariamente aos serviços públicos prestados por particulares. (BRASIL, 2017, artigo 1º, § 2º, inciso II e § 3º)

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, traz de forma concisa os direitos básicos e os deveres dos usuários dos serviços públicos, abarcando as anuências decorrentes dos serviços recebidos, inclusive quanto às manifestações que implicam em satisfação ou insatisfações das demandas requeridas ou das condutas dos servidores públicos no momento do atendimento, em havendo ou não resultado satisfatório, conforme disposto no artigo 2º, inciso V: "Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços." (BRASIL, 2017)

Observa-se que em todos os aspectos legais aduzidos, sobressai a obrigação do Poder Público em prestar serviços de qualidade, os direitos e deveres dos agentes e servidores públicos na prestação dos serviços públicos, bem como dos usuários de serviços públicos no momento de recebê-los.

As normas ditadas na legislação destacada norteiam não apenas os direitos e deveres entre as partes, mas também imputa as sanções aos que transgredi-las. Entretanto, é a conduta, a ética e o respeito, as ferramentas imprescindíveis para estabelecer harmonia entre elas. É a reciprocidade desta harmonia e não o medo das sanções que imprime a responsabilidade e propicia um resultado eficiente, célere e satisfatório para o pretendido entre as partes.

2.2 A CONDUTA DOS AGENTES PÚBLICOS EM ARIQUEMES E DOS MUNÍCIPES NO MOMENTO DO ATENDIMENTO

Apesar da “máquina pública” ter avançado quanto ao uso da tecnologia, oferecendo parte dos serviços de forma *on-line*, por meio da rede mundial de computadores (internet), como verificado, por exemplo, na página da internet da Prefeitura Municipal de Ariquemes, ainda é rudimentar grande parte do atendimento dispensado aos munícipes, ora porque alguns preservam a cultura de buscá-los fisicamente, ora por não haver outra forma de atendimento que não seja a presencial para aquele caso específico, segundo o Secretário Municipal de Fazenda. (ARIQUEMES, 2020)

Partindo desta referência, no âmbito de Ariquemes, destaca-se os atendimentos realizados na Prefeitura Municipal, no Hospital da Criança e no Ministério Público, de modo a verificar os motivos que influenciam as formas de conduta dos agentes públicos na prestação dos serviços públicos e dos usuários dos serviços públicos.

Na Prefeitura Municipal de Ariquemes, segundo informações obtidas da Secretaria Municipal de Fazenda (ARIQUEMES, 2020), o atendimento presencial ao contribuinte é promovido por uma equipe de 9 (nove) agentes públicos. Em média são 15 (quinze) anos de serviços prestados exclusivamente no atendimento a estes serviços, com os mesmos servidores, os quais atendem em média/mensal 3.300 (três mil e trezentos) munícipes, podendo haver aumento de até 100% (cem por cento) por ocasião do lançamento do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e da Renegociação de Dívidas de pessoas físicas ou jurídicas, decorrentes das informações obtidas do REFIN, ou seja, do banco de dados que registra dívidas vencidas e não pagas.

Culturalmente, todos os assuntos que envolvem pagamentos de tributos provocam insatisfação do contribuinte, fato que muitas vezes o motiva a rebelar-se contra o sistema na figura do agente público, que, por sua vez, em alguns casos, acabam retribuindo a insatisfação manifestada.

Associada à insatisfação do contribuinte, outros fatores contribuem para corromper a conduta ética do agente público, como a falta de valorização pessoal, falta de qualificação técnica necessária à função exercida, remuneração não condizente com as suas atribuições, falta de estrutura física e de materiais adequados e suficientes para o desenvolvimento das atividades, etc. Havendo deficiência nas engrenagens estruturais da máquina pública, seja financeira, material ou física, há um retrocesso no desempenho da função do agente público, pois ele necessita sempre de treinamentos para o cargo que ocupa, avaliação como ferramenta motivacional e, por fim, a recompensa, denominada salário.

Partindo desta conjectura, a conduta do agente público se destoa da legalidade, por conseguinte, afeta a principal forma do atendimento, a comunicação passiva e ética. Nesta

senda, ele infringe os preceitos legais estabelecidos nas normas, os quais disciplinam a sua conduta, a começar pela Carta Política, senão vejamos:

> Art. 5º [...]
> XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;
> XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:
> a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder; (BRASIL, 1988)

No mesmo viés o artigo 1º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2017), define que: “Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.” Ainda, a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual tem o dever de respeitar a dignidade, a saúde, e segurança, a proteção dos interesses econômicos, a melhoria da qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo do consumidor, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos e a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. (BRASIL, 1990, artigo 4º, inciso VII, artigo 6º, inciso VII e X e artigo 22)

De modo mais acentuado a Lei Municipal nº 1.336, de 31 de agosto de 2007, exige do servidor no exercício da sua função sujeição aos critérios de idoneidade moral, dedicação e disciplina (ARIQUEMES, 2007, artigo 37 e incisos). O dispositivo em comento tem o condão de proteger a relação entre as partes, caso contrário, compromete a qualidade, a eficácia, a gentileza, a idoneidade e a responsabilidade do agente para a obtenção de um resultado pleno e satisfatório ao pretendido.

A conduta inadequada do agente público para com o munícipe estabelece prejuízos ao ente público, primeiro por promover o descrédito do servidor público e segundo, por tornar necessário o retorno do munícipe por repetidas vezes àquele setor, o que implica em custos ao erário, não restando alternativa à administração que não seja a imputação das sanções previstas na Lei Municipal supracitada. (ARIQUEMES, 2007, artigo 163 e incisos)

Do outro lado, o munícipe, já inflamado pela insatisfação com os seguimentos políticos, pois ele faz parte da estatística de que 83% (oitenta e três por cento) da população no Brasil estão descontentes com a democracia, em que a irresignação plana sobre a economia, a justiça e, principalmente, em relação aos políticos e à corrupção,

segundo pesquisa realizada pela Folha de São Paulo. (FOLHA DE SÃO PAULO, 2019, *n.p.*)

Agregado a este sentimento, soma-se a sujeição aos tributos, os quais o munícipe está compelido a pagar, e à conduta inadequada do agente público, formando assim os fatores responsáveis por estabelecer uma reação impulsiva, desencadeando um tratamento inconveniente e ríspido para com o agente público. Desferindo esta conduta, o munícipe esta sujeito à imputação das penalidades previstas no Código Civil, por cometer ato ilícito, ainda que de cunho moral, ou por exceder os limites da boa-fé e dos bons costumes (BRASIL, 202, artigos 186 e 187) e/ou do Código Penal, por desacatar o funcionário público no exercício da função ou em razão dela. (BRASIL, 1940, artigo 331)

Não diverso da conduta dos agentes públicos no âmbito administrativo, os agentes públicos de saúde que prestam serviços públicos no Hospital da Criança em Ariquemes, também são afetados em face da falta de valorização pessoal, qualificação técnica necessária à função exercida, remuneração não condizente com as responsabilidades assumidas, falta de estrutura física e de materiais adequados e suficientes para o desenvolvimento das atividades, etc. e, ainda, com sintomas mais agravantes, haja vista que o atendimento prestado é à vida, a vida da criança, o que envolve não apenas o aspecto organizacional, mas também emocional.

A questão se convalida pela contingência de agentes públicos de saúde que prestam atendimento no Hospital da Criança, por ser relativamente baixa em relação à demanda. Segundo a Secretaria Municipal de Saúde - SEMSAU (ARIQUEMES, 2020), o quadro de servidores do Hospital da Criança conta com 03 (três) servidores públicos no administrativo, 02 (dois) servidores públicos na recepção, 02 (dois) enfermeiros, 02 (dois) médicos pediatras no atendimento diário e 01 (um) médico plantonista e 02 (duas) estagiárias do curso de enfermagem. As dependências físicas e materiais disponibilizados são suficientes, mas não ideal às necessidades. A SEMSAU informa ainda, que em média são realizados 170 (cento e setenta) atendimentos diários no período sazonal e 130 (cento em trinta) nos demais períodos, compreendo crianças de 0 (zero) a 12 (doze) anos, 11 (onze) meses e 29 (vinte e nove dias), além dos pacientes vindos de Municípios que circunvizinha Ariquemes e vários outros que compõe a Região do Vale do Jamari.

Como balizamento da insuficiência desta contingência de pessoal, tem-se ao estudo Demografia Médica realizada pela Associação Médica Brasileira (AMB), com apoio do Conselho Federal de Medicina (CFM), o qual demonstra que o Brasil conta com 2,18 (dois vírgula dezoito) médicos por 1000 (mil) habitantes (AMB, 2018, *n.p.*).

Os fatores negativos elencados na pesquisa da Associação Médica Brasileira demonstram o porquê os atendimentos da rede pública de saúde não são céleres. A falta

de profissionais aumenta consideravelmente o tempo de espera nas filas de atendimento, fazendo com que as mães se exaltem com o servidor diante do seu filho doente. Este fato, agregado a insuficiência de recursos adequados para um atendimento de qualidade, se transforma no propulsor que arrebata de pronto à conduta ética do agente público de saúde e promove o descompasso com a conduta humana necessária e imprescindível àquele momento, sem mencionar quão fragilizados estes agentes ficam, justamente por serem, na maioria das vezes, pais e mães.

A obediência ao princípio da moral e da boa conduta é dever do servidor público em qualquer órgão que compõe a administração pública, não sendo permitido a ele ofender de forma consciente e deliberada, os preceitos legais que, no exercício de sua função, está obrigado a cumprir e defender, nos termos do art. 37 da Lei Municipal nº 1.336, de 31 de agosto de 2007. (ARIQUEMES, 2007)

Se em face deste cenário o agente público de saúde está suscetível a ferir os princípios éticos, profissionais e morais, ainda que por fatos alheios a sua vontade, e ainda que haja imputação de sanções a esta conduta inapropriada, não menos diferente está o usuário dos serviços públicos de saúde, que em face do tratamento recebido, também está suscetível a ferir os princípios da moral e da ética a sua conduta privada, neste caso, movida pelos sentimentos fraternais, maternos e paternos, diante da facticidade da enfermidade da criança.

Por todas as razões que, mormente poderiam ser justificadas, é dever do usuário dos serviços públicos de saúde prestar o devido respeito ao servidor público no exercício de sua função, sob pena de receber as mesmas sanções imputadas aos munícipes em geral, quais sejam as previstas nos artigos 186 e 187 do Código Civil brasileiro (BRASIL, 2002), bem como as previstas no artigo 331 do Código Penal brasileiro (BRASIL, 1940), conforme supracitadas.

Contudo, haja vista a importância do tema, em defesa do servidor público de saúde, bem como dos usuários do serviço público de Saúde, o Ministério da Saúde, editou a Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, em que todos têm a responsabilidade de “[...] adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde” (BRASÍLIA, 2009, artigo 6º, parágrafo único, inciso VII).

2.3 O PARADOXO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA JUSTIÇA

No âmbito da justiça, importante relevar o órgão do Ministério Público, tendo como referência a Promotoria Pública de Ariquemes, que dentre a suas atribuições, atua como

fiscal, ouvidor e defensor do povo, características estas que compõem as suas funções, conforme disposto do artigo 129 da Constituição da República de 1988. (BRASIL, 1988)

Para adentrar na seara acerca do atendimento dos serviços prestados pelo servidor da justiça, cumpre inicialmente apresentar o censo que revela o perfil do servidor público da justiça brasileira, realizado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A pesquisa aponta, com base no resultado do Censo realizado com os servidores do Tribunal Superior do Trabalho, que a maioria estão satisfeitos com o trabalho, bem como registra bom nível de escolaridade entre eles. (TST, 2014, *n.p.*)

Neste sentido, relevante apresentar alguns dos percentuais dos quesitos mais relevantes do censo, segundo o Conselho Nacional de Justiça (TST, 2014, *n.p.*), a começar pela "concordância". Este quesito revela que 89,5% (oitenta e nove vírgula cinco por cento) concordam que o Tribunal investe na capacitação dos servidores, 64,8% (sessenta e quatro vírgula oito por cento) concordam que há constante melhoria das rotinas de trabalho no Tribunal, 89,6% (oitenta e nove vírgula seis por cento) concordam que a adoção de metas pelo Tribunal é positiva para o cidadão. No quesito "satisfação", o documento revela que 90,5% (noventa vírgula cinco por cento) estão satisfeitos com o acesso a instrumentos e equipamentos adequados ao trabalho que realizam, 50,6% (cinquenta vírgula seis por cento) estão satisfeitos com as possibilidades de crescimento na carreira, 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento) estão satisfeitos com o salário que recebem. Na "escolaridade", 14,7% (quatorze vírgula sete por centos) tem nível médio ou superior incompleto, 29,5 (vinte e nove vírgula cinco por cento) nível superior e 51,4% (cinquenta e um vírgula quatro por cento) Pós-Graduação *lato sensu* etc. (CNJ, 2014*, n.p.*)

Apesar do baixo percentual de satisfação salarial, 37,5% (trinta e sete vírgula cinco por cento), os dados permitem observar um grau de satisfação superior destes servidores em relação aos servidores públicos administrativos e aos servidores da saúde, sendo este um dos fatores que lhes permitem proporcionar um atendimento mais atencioso e dedicado, concomitantemente com o grau de conhecimento jurídico aplicado a maioria das questões, as quais são de caráter social, moral e humano, parâmetros que traça, por sua vez, o perfil do cidadão que busca a justiça.

Eis o paradoxo da prestação dos serviços públicos prestados pelos servidores da justiça, uma vez que todos os serviços públicos são prestados por servidores públicos, que a *priori* detêm os mesmos deveres e direitos e as mesmas responsabilidades com a conduta moral e ética.

Portanto, os números supracitados reforçam a tese de que o grau de satisfação do servidor público está relacionado com a organização estrutural do ambiente de trabalho, os investimentos empregados em capacitação e a valorização profissional, mais

do que com a remuneração, fatores que influenciam, consideravelmente, na sua conduta no momento do atendimento ao cidadão, no caso, favorece a conduta dos servidores da justiça no momento dos serviços prestados.

Compondo o outro lado da balança, está o cidadão que de pronto corresponde ao tratamento recebido, ora pela representatividade da instituição, ora pelos fatos que o motivaram a recorrer aos serviços da justiça.

Esta condição, associada à atenção recebida, depreende ser os fatores principais que influenciam o comportamento mais ameno do cidadão para com o servidor público da justiça, no momento em que é assistido, pois de antemão, sabe que o não cumprimento de uma obrigação, como quando procura os serviços públicos administrativo, invalida o próprio direito sob risco, porquanto, cuidar do órgão por meio do qual a justiça se concretiza.

3. CONCLUSÃO

A partir dos estudos praticados, compreendeu-se que a relação entre o agente público e o munícipe é uma via de duas mãos, em que os dois lados devem ser tratados com comunhão de respeito.

Com base no apresentado, verificou-se a importância do servidor público e dos serviços desempenhados por intermédio da sua função à sociedade e quão importante é a sociedade para a gestão pública, por ser este o fundamento mantenedor dos recursos destinados ao provimento dos agentes e servidores públicos.

Desta feita, os estudos mostraram que uma organização funcional deficiente coloca a “máquina pública” em risco, prejudicando a qualidade do atendimento ofertado aos usuários dos serviços públicos. De outro lado, o descrédito da administração aos olhos do munícipe, a falta de publicidade das ações executadas pela administração e as obrigações tributárias taxadas, são a mola que impulsiona o grau de descontentamento do cidadão para com o ente público, transferindo a sua irresignação ao agente público.

Pautado nos fatores aludidos, verificou-se os motivos que fragilizam a relação entre o agente público e o contribuinte no momento do atendimento, germinando a reciprocidade na conduta inadequada e inóspita entre as partes, sobressaindo o prejuízo da administração aos cofres públicos, pois o atendimento inadequado resulta na repetição do atendimento, o que implica em mais gastos dispensados para prover a demanda pleiteada.

Destarte, concluiu-se que ainda há uma necessidade da administração em empenhar ações que contribuam para o melhoramento das relações humanas entre o agente público e o munícipe, com investimentos em qualificação e valorização profissional

dos agentes públicos, melhoramento na estrutura organizacional, quanto a equipamentos e materiais, o resgate cultural em eleger funcionário padrão, remunerar o agente público em consonância com as suas responsabilidades e, ainda, ampliação das ferramentas de publicidade, a fim de informar aos munícipes a aplicação dos recursos advindos do recolhimento dos impostos e elaborar cartilha ressaltando os direitos e deveres do munícipe como consumidor. Estas ações agem como propulsor motivacional necessário para uma relação harmoniosa, ética e responsável entre o agente público e ao cidadão no momento do atendimento.

Neste sentido, os estudos mostraram que quando há precariedade em alguma das engrenagens estruturais da administração pública, sobrevém um retrocesso no desempenho da função do agente público, afetando de forma negativa a sua conduta e a receptividade passiva que deveria oferecer aos usuários dos serviços públicos no momento do atendimento, que por sua vez revida o tratamento recebido, agravado pelo descrédito conservado contra a administração pública, sendo esta a realidade apresentada nas relações, com base no tema pesquisado.

A relação entre a sociedade e os agentes públicos deve ser baseada no respeito e na responsabilidade do momento da prestação dos serviços públicos, haja vista a importância recíproca da cortesia, da ética e da responsabilidade em estrita consonância com a idoneidade moral que compele a cada uma das partes, o que de pronto, irá propiciar um resultado eficiente, célere e satisfatório para o pretendido.

O cerne da questão possibilitou exaltar a ferramenta chamada “interesse público” e a intenção honesta do trabalho público promove a satisfação do contribuinte, mais do que estabelecer regras e imputar sanções em face da conduta inadequada. Em relação ao agente público, a valorização profissional, o reconhecimento pelos trabalhos realizados e boas condições de trabalho demonstram ser mais eficaz para motiva-los a prestar atendimento com mais afinco do que a remuneração propriamente dita, sendo esta, apenas um mecanismo motivacional a mais e não essencial. Estas compreendem quebrar a dicotomia de que são necessárias condutas diferentes entre o agente público e o usuário dos serviços públicos. A relação de ambos deve ser pautada, nas normas e nos direitos fundamentais assegurados pela Carta Magna, com vistas ao tratamento isonômico e respeitabilidade mútua.

4. REFERÊNCIAS

ARIQUEMES. **Portal de Transparência.** Disponível em: https://ariquemes.ro.gov.br/pma-portal/public/. Acesso em: 10 mar. 2020.

ARIQUEMES. **Lei nº 1.336, de 31 de agosto de 2007:** Dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos do Município de Ariquemes, compreendida a administração direta e indireta, entidades autárquicas e fundacionais, e dá outras providências. Prefeito Municipal, Ariquemes/RO. Disponível em: http://www.sitmar.com.br/arquivos/RJU.pdf. Acesso em: 16 mar. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Ed. Administrativa do Senado Federal. Brasília, DF. 2016.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940.** Código Penal**.** Presidência da República, Brasília/DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui Código Civil. Presidência da República, Brasília/DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**: Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Presidência da República, Brasília/DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 31 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Presidência da República, Brasília/DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Presidência da República, Brasília/DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 17 mar. 2020.

BRASIL. **Projeto de Lei n. 5.270, de 27 de junho de 2005. Lei de desacato**. Câmara dos Deputados, Brasília/DF. Disponível em: https://www.camara.leg.br/noticias/67135-proposta-punicao-a-servidor-que-desrespeitar-cidadaos/. Acesso em: 16 mar. 2020.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 29. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2017.

GASPARINI, Diógenes. **Direito Administrativo**. 24. ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2017.

MARTINS, Sergio Pinto. **Direito do Trabalho**. 23. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2019.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo.** 10. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

RONDONIA. Secretaria Municipal de Fazenda. **Ofício 038/SEMFAZ.** Ariquemes, RO: Secretaria Municipal de Fazenda, 03 mar. 2020. Assunto: Atendimento aos munícipes.

RONDONIA. Secretaria Municipal de Saúde. **Ofício 103/SEMSAU.** Ariquemes, RO: Secretaria Municipal de Saúde, 02 mar. 2020. Assunto: Atendimentos no Hospital da Criança.

WINDOWS 10: Folha de São Paulo. Pesquisa mostra que 83% estão insatisfeitos com a democracia no Brasil. **PC World**, São Paulo. 2019. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2019/04/pesquisa-mostra-que-83-estao-insatisfeitos-com-democracia-no-brasil.shtml. Acesso em: 24 mar. 2020.

WINDOWS 10: Associação Médica Brasileira. Demografia Médica. **PC World**, São Paulo. 2018. Disponível em: https://amb.org.br/wp-content/uploads/2018/03/DEMOGRAFIA-M%C3%89DICA.pdf. Acesso em: 24 mar. 2020.

WINDOWS 10: Justiça do Trabalho, **Censo do Judiciário revela perfil do servidor do TST**. **PC World**, Brasília. 2014. Disponível em: http://www.tst.jus.br/noticias/-/asset_publisher/89Dk/content/censo-do-judiciario-revela-perfil-do-servidor-do-tst. Acesso em: 06 abr. 2020.