UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA

Marlene Bordini Alencar

O SERVIDOR PÚBLICO: DO OFÍCIO À RELEVANCIA PARA A SOCIEDADE

Matão-SP

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL-REI
CURSO DE GESTÃO PÚBLICA

MARLENE BORDINI ALENCAR

O SERVIDOR PÚBLICO: DO OFÍCIO À RELEVANCIA PARA A SOCIEDADE

Monografia apresentada à Universidade Federal de São João Del-Rei como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.
Orientador: Prof. Msc. Eduardo de Bellford Rodrigues de Britto

Matão-SP
2018

MARLENE BORDINI ALENCAR

O Servidor Público: do Ofício à Relevância para a Sociedade

Monografia apresentada à Universidade Federal de São João Del-Rei como parte dos requisitos para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.
Orientador: Prof. Msc. Eduardo de Bellford Rodrigues de Britto

Aprovada:

_____
Prof. Dr
(UFV)

_____
Prof. Dr.
(UFSJ)

_____
Prof. Msc. Eduardo de Belford Rodrigues de Britto (UFSJ)
(Orientador)

DEDICATÓRIA

Ao meu marido Francisco, que me ensinou e apresentou outro lado da vida. Ensina-me até hoje o significado da palavra Homem.

AGRADECIMENTOS

Ao meu marido Francisco, pessoa com quem amo partilhar a vida. Com você me sinto viva de verdade. Obrigada pelo carinho, a paciência e por sua capacidade de me trazer paz na loucura da vida.

À minha mãe que mostra todo dia como é que se vive dentro das suas possibilidades.

Aos filhos que a vida me deu Wiliam, Rafael, Paulo, Gabriela e Nina, amo vocês.

À minha terapeuta Fabiana, sem ela nesses anos não conseguiria ir tão longe. Obrigada!

Ao meu Professor Orientador Eduardo Belfort Rodrigues de Brito, pela ajuda inestimável.

RESUMO

O objetivo do presente estudo foi abordar a percepção do servidor público desde o ofício e o que de fato é proporcionado ao cidadão, na perspectiva da gestão pública. No âmbito da administração pública, o servidor atua como elo de ligação entre o Estado e a sociedade. Sendo papel desta categoria profissional receber os contribuintes, acolher suas demandas e caso não possa atendê-las, acompanhá-los ao setor específico à suas necessidades. Sendo assim, o servidor público pode representar peça fundamental para garantir a administração ideal do Estado. O desempenho de um serviço público para que seja eficaz e atinja as necessidades da população, requer de seu servidor, a compreensão das diretrizes e políticas que constituem o serviço. Nesta perspectiva, para prestar um serviço com dignidade, o servidor necessita, primeiramente, possuir conhecimento sobre os serviços oferecidos. Destaca-se ainda, a motivação do profissional, como parte fundamental para a eficácia do atendimento no serviço público. De acordo com a literatura, a motivação compreende parte intrínseca do indivíduo, em contrapartida, outros estudos, evidenciam que a motivação trata-se de uma confluência entre a porção intrínseca e extrínseca do indivíduo. Estudos apontam a importância da motivação no serviço público e de se encontrar metodologias que aprimorem o atendimento aos cidadãos, uma vez que estes mantêm em funcionamento o complexo burocrático do estado através de seus tributos. Durante a elaboração deste trabalho, verificou-se a necessidade de investimentos em educação aos servidores públicos para sua qualificação, dotando-o de uma compreensão clara sobre gestão e políticas públicas, reafirmando sua atuação como elo entre os direitos civis e as atribuições estatais.

Palavras-chave: Administração Pública; Direitos Civis; Trabalhadores; servidor público.

ABSTRACT

The aim of this study was to approach the perception of public server occupation and what is actually provided to the citizen from de perspective of public management. In scope of public administration, public server acts as connector between State and society. Being the role of this professional category, admit contributors, receive its demands and in case cannot take care of, follow them to specific sector according to its necessities. Being thus, the public server can represent fundamental part to ensure ideal administration of State. The performance of a public service so it is effective and reaches the needs of population, requires of its server understanding guidelines and politics that constitute the service. In this perspective, to provide a service with dignity, server requires, first, to possess knowledge on offered services. Stands out, professionals motivation as fundamental part to effectiveness of attendance in public service. According to literature, motivation understands intrinsic part of the individual. On the other hand, other studies evidences that motivation is about a confluence between intrinsic and extrinsic portion of individual. Studies point to the importance of motivation in public service and of finding methodologies that improve attendance to citizens, a time these keep functioning the bureaucratic complex of state through its tributes. During the elaboration of this work, was verified necessity of investments in education to public servers for its qualification, endowing it with a clear understanding on management and public politics clear understanding about management and public policy, reaffirming its performance as link between civil rights and State assignments.

Keywords: Public Administration; Civil Rights; Workers; public server

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 09

1.1 JUSTIFICATIVA 11

1.2 PROBLEMAS DE PESQUISA 11

1.3 HIPÓTESES DO PROBLEMA DE PESQUISA 12

1. 4 OBJETIVOS 12

1.4.1 OBJETIVO GERAL 12

1. 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 12

1.5 METODOLOGIA 12

2 REFERENCIAL TEÓRICO 14

2.1 O serviço público no Brasil e sua origem 18

3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS..... 20

3.1 Ferramentas para conscientização e aperfeiçoamento do servidor público

3.2 Considerações finais 27

REFERENCIAS

1 INTRODUÇÃO

Durante o período Imperial, entre os anos de 1822 e 1889 era a figura do Imperador que detinha o poder de delegação para a execução dos serviços públicos no Brasil ou seja , o poder de conferir cargos, talvez teria inicio neste momento ao que podemos chamar hoje de "cargos comissionados" as indicações das pessoas de confiança do Imperador para o serviço publico, além de exonerar à revelia. Seria neste momento que ser "indicado" para um cargo de poder público teria dado inicio a glamorização do serviço público? Uma vez que ao ser "indicado" pelo Imperador era como se a pessoa fosse seu "braço direito", trabalhando com seu ego, se sentindo 'poderoso".

Durante muitos anos o serviço público ainda conviveu com as indicações para todo e qualquer cargo ou posição no serviço público, oriundas, depois da Proclamação de República dos chefes de Estado, políticos influentes, outros nem tanto, mas que faziam do Estado seu cabo eleitoreiro.Em 1967, com a sexta Constituição, elaborada durante o regime militar, surge a obrigatoriedade de concursos para ingresso no serviço publico, com a exclusão dos cargos em comissão, que são os cargos de confiança, este item se perpetua até nos dias atuais, e na Constituição de 1988.

Pode-se afirmar que não há serviço público sem servidor público, se este é comprometido com seu trabalho é inquestionável a relevância de sua atuação, pois a sua principal referência é o de "cuidar do que é de todos". E o servidor público tem consciência de sua importância na sociedade? Tem ciência de suas reais atribuições? A quais Leis ele está submetido?

A motivação é um ponto fundamental neste contexto, ao servidor público recai o mito da baixa produtividade e do alto salário, e que este seria o causador das mazelas do serviço público, uma visão deturpada e simplista, causada pela representação de alguns profissionais, mas principalmente o descrédito do cidadão em relação ao Estado.

Uma das teorias motivacionais dá suporte a este raciocínio, pode-se citar a teoria de Victor Vroom (1932), que afirma a motivação faz parte da crença do indivíduo, de seu esforço e investimento na organização produzirá como resultado aquilo que ele valoriza, ou seja, relação entre atuação e recompensa.

Se o estado consegue instaurar o sistema de meritocracia, com objetivos criteriosos na distribuição das funções comissionadas, e utilizar-se de prêmios relativos aos desempenhos individual e coletivo primando a obtenção de metas e excelência conseguirá ótimos resultados, mesmo com as resistências que possa sofrer.

O servidor motivado tem maior autonomia para ouvir o cidadão, visto que a comunicação é fator inquestionável para entender a necessidade do cidadão, assim como a comunicação entre os gestores e servidores, deve ser prática diária. Assim como a capacitação frequente e contínua, também produz efeitos positivos, tanto na motivação quanto na comunicação. Quanto maior o conhecimento, maior é o recurso de comunicação.

Ao se conscientizar de que a sociedade é a única razão de sua existência, o servidor deve entender que seu trabalho deve satisfazer as necessidades coletivas dos cidadãos. Ter em mente que o trabalho em equipe, tratar com urbanidade seus colegas e principalmente os usuários de serviço público, confere um ambiente próspero e de qualidade.

1.1 JUSTIFICATIVA

Ao avaliar o comportamento de pares (servidores públicos) observa-se, muitas vezes, um abismo entre profissionais em relação ao atendimento ao usuário. Constatam-se diferentes formas de atender à necessidade do cidadão, onde algumas são atendidas a contento e outras dependem muitas vezes da "boa vontade" do servidor que está naquele local para atendimento integral e não apenas atender parte das solicitações e necessidades. Saber se o servidor público tem a consciência da sua real função. Ao ter acesso às informações relativas ao desempenho e funções de seu trabalho, o profissional atua de forma sistematizada, ou seja, regido pela missão do serviço, seja publico ou privado. Demonstrar ao servidor público que as sua metas e missão dentro da gestão pública estão pautadas em atendimento digno ao cidadão e a sociedade é provavelmente oferecer um serviço público de qualidade.

1.2 PROBLEMAS DE PESQUISA

A glamorização do serviço público está enraizada nos primórdios do Estado, quando os funcionários públicos eram sistematicamente indicados pela elite do poder, que indicavam parentes e amigos.

Essas indicações conferiam ao funcionário *status* de poder, uma vez que para ser funcionário público era necessário ter o conhecimento de algum influenciador da época.

Segundo o Dicionário Houaiss (2011), o termo servidor público é utilizado, para denominar pessoas da sociedade prestando serviços ao Estado e na Administração Indireta, com remuneração oriunda dos cofres públicos. Na etimologia, a palavra "servidor" tem origem latina, deriva de *servitor* que quer dizer servo ou servidor dos deuses, diligente, ou ainda quem cumpre com retidão o que deve ser feito.

O fascínio do *statu*s de servidor público é condicionante para a forma de atendimento, ou para realizar o atendimento a contento e espera reconhecimento de superiores, sejam eles seus chefes, coordenadores, ou até mesmo do Estado, principalmente no que se refere à ascensão pessoal dentro do departamento.

Em alguns momentos pode-se observar que em um mesmo local servidores cientes de suas funções que agem de sobremaneira a solucionar as questões da sociedade , e outros que simplesmente ignoram o cidadão, seus direitos e agem de forma extramente impassível,

mantendo um comportamento inadequado, sem buscar ou tentar encontrar as soluções para determinado questionamento.

1.3 HIPÓTESES DO PROBLEMA DE PESQUISA

Pode-se considerar a glamorização do serviço público como um dos fatores que desencadeiam o sentimento de superioridade de alguns em relação à sociedade?

Ausência da motivação e a 'espera' de um reconhecimento profissional, podem ser responsabilizados pelo mau atendimento no serviço publico?

1. 4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GERAL

Delinear a função do servidor no próprio Estado e sua relação com a sociedade.

1. 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar as causas do atendimento precário prestado pelo servidor público;
- Identificar de que formas o servidor público pode melhorar sua atuação;

1.5 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste trabalho adotou-se o método de pesquisa bibliográfica, através de livros, artigos, teorias e teses científicos, que fornecem subsídios, à luz do pensamento científico e embasamento teórico suficiente para comparar, confrontar e especialmente respaldar essa pesquisa, permitindo a aplicação dos conceitos teóricos-científicos na prática do serviço público. Gil (2010, p.1) define pesquisa da seguinte forma: "procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos".

A revisão bibliográfica pode ser feita em livros, artigos, sites da internet entre outros. Boccato (2006, p. 266), conceitua que:

> A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

Segundo Malheiros (2010), a revisão bibliográfica aborda o conhecimento já existente, permitindo que o pesquisador observe as teorias desenvolvidas, fazendo a analise e avaliação quanto a sua contribuição para entender ou esclarecer o problema investigado

.

Desta forma, a procura por autores que já pontuaram sobre o serviço público, servidores ou direitos do cidadão traz luz para o desenvolvimento deste trabalho.

Procurou-se compreender os múltiplos aspectos que englobam esse serviço, bem como os muitos fatores que incidem sobre a conduta e a postura do servidor.

Com o objetivo de demonstrar que tais subsídios forneçam elementos que permitam desenvolver estudos que cooperem na elaboração de um melhor atendimento ao público por um cidadão mais motivado, disposto, preparado e consciente de seu papel de servidor do público.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Para MEIRELLES, levando-se em conta a essencialidade, a adequação, a finalidade e os destinatários dos serviços, podemos classificá-los em: públicos e de utilidade pública; próprios e impróprios do Estado; administrativos e industriais; "uti universi" e "uti singuli", como veremos a seguir (MEIRELLES, *apud* Nogueira,2012, p. 99)

> - **Públicos:** São os essenciais à sobrevivência humana. São privativos do Poder público, isto é não podem ser delegados a terceiros.
> São eles: A defesa Nacional, a segurança (Polícia), a Saúde Pública e a Educação Pública.
>
> - **Serviços de Utilidade Pública**: embora não essenciais são reconhecidos como convenientes para a coletividade. Podem ser prestados diretamente pela Administração ou delegados à terceiros. Ex. Energia Elétrica, gás, telefone.
> - **Serviços Próprios do Estado**: são aqueles que só devem ser prestados por Entidades Públicas e não podem ser delegados a particulares. São eles: Segurança, política, higiene, saúde e educação públicas.
> - **Serviços Impróprios Do Estado**: Não são essenciais, mas satisfazem interesses da comunidade. Por conta disso são delegados às autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista ou organizações governamentais ou ainda às empresas concessionárias ou permissionárias Ex : telefone, energia elétrica etc.
> - **Serviços Administra**tivos: Atendem às necessidades da administração ou dão suporte a outros que são ofertados à população. Ex. Imprensa Oficial.
> - Serviços Industriais: São os que produzem renda através de tarifas fixadas pelo Poder Público. Podem ser prestados por órgãos públicos ou concessionárias.
> - **Serviços "uti universi**": são aqueles que não têm usuários determinados e atendem a comunidade num todo. Ex: Iluminação Pública, calçamento, rede de esgotos, polícia.
> - **Serviços "uti singuli**": são aqueles que têm usuários determinados e por isso são de uso individual e mensurável. Ex. telefone 'água e energia elétrica

Partindo desses conceitos pode-se afirmar que o serviço público consiste em uma atividade prestacional, caracterizada pela presença direta ou indireta do Estado, no desenvolvimento de um exercício, que atende o princípio do interesse público.

Qualificado como tal, e subordinado a um regime de princípios e normas, deve atender aos requisitos de competência e titularidade, além de cumprir a formas específicas de execução previamente determinadas.

Trata-se de uma atividade primordialmente fundamentada nos princípios éticos e básicos de: universalidade, generalidade; continuidade; eficiência e; modicidade tarifária.

Princípios específicos previstos no artigo 6º da Lei 8.987 /95 (dispositivo legal que define a prestação de serviço adequado). Assim,

- Art. 6o Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.
- § 1o Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. § 2o A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço. § 3o Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando: I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.
- Princípio da regularidade: manutenção da qualidade do serviço.
- Princípio da eficiência: quanto aos meios e resultados
- Princípio da continuidade: art. 6º , § 3º , Lei 8.987 /95 (supratranscritos).
- Princípio da generalidade: o serviço público deve ser prestado “erga omnes” (valerá para todos segundo ACQUAVIVA - Dicionário Acadêmico de Direito, 2001)
- Princípio da atualidade: de acordo com o estado da técnica, ou seja, de acordo com as técnicas mais atuais.
- Princípio da segurança: o serviço público não pode colocar em risco a vida dos administrados, os administrados não podem ter sua segurança comprometida pelos serviços públicos.
- Princípio da modicidade: serviço público deve se prestado da forma mais barata possível, de acordo com a tarifa mínima.
- Princípio da cortesia: os serviços públicos devem ser prestados com cortesia e urbanidade. O serviço prestado é decorrente de um dever do Poder Público, ou de quem lhe faça as vezes, devidamente pago, de forma direta ou indireta pelo usuário/contribuinte, que tem o direito ao serviço.

Assim sendo, tece-se o pressuposto de que todo servidor público, tem, ou ao menos deveria ter, a consciência de que, enquanto servidor do público, ele é antes, servidor de si mesmo, uma vez que ele faz parte do público ao qual serve, em nome do Estado. E dessa forma, ao aplicar os princípios éticos no atendimento, conferirá ao usuário dos serviços públicos o mesmo tratamento que desejaria para si.

E a remuneração a que faz jus, por direito, é custeada pelos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, inclusive por ele próprio, estando seus direitos legais, portanto, intrinsicamente associados e integrados à exigência da moralidade e da ética administrativa.

Meirelles (1993), aponta que essencialmente a finalidade do serviço público que é prestado pela Administração Pública ou seus delegados, são regidos por normas e controle do Estado, satisfazendo necessidades essenciais ou secundárias da sociedade.

Legislativamente é amparado sob um regime de princípios e prerrogativas, exigência do atendimento aos requisitos de competência e titularidade, bem como de que cumpra a formas específicas de execução determinadas previamente.

É primordialmente fundamentado nos princípios éticos e básicos de: universalidade, generalidade, continuidade, eficiência e modicidade tarifária.

Assim sendo, tece-se o pressuposto de que todo servidor público, tem, ou ao menos deveria ter, a consciência de que, enquanto servidor público, ele é antes, servidor de si mesmo, ou seja, além de servidor, é parte integrante da população que faz uso dos serviços que ele oferece em nome do Estado.

A partir daí torna-se incontestável sua relevância enquanto elo de ligação entre as necessidades dos primeiros e os deveres do segundo, ainda que alguns negligenciem ou não deem a total importância a essa condição.

Dessa forma, pode se afirmar que o trabalho desenvolvido pelo servidor público ante a comunidade deve ser compreendido como extensão do seu próprio bem-estar, já que, como cidadão, parte da coletividade, o sucesso de seu trabalho deve ser considerado como seu maior patrimônio.

Sua remuneração, é oriunda dos tributos pagos direta ou indiretamente por todos, e pelo próprio servidor. Toda essa orientação baseada em regras e normas para o exercício do serviço público, em especial o Código de Ética do Servidor Público , (Lei n. 8027 de 12 de abril de 1990, art. 116 e 117 da Lei n° 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e nos art. 10, 11 e 12 da Lei n° 8.429, de 2 de junho de 1992, decreto n.1171 de 22 de junho de 1994), foram de vital importância no sentido não só de legalizar mas de nortear o servidor público em suas ações e sua postura diante dos usuários de seus serviços.

A população, em sua maioria, desconhece as normas que regem o serviço público, e via de regra, as considera um universo em que as pessoas não estão sujeitas a nenhuma regra, e que ali se encontram única e exclusivamente para onerar os cofres públicos e tratar com descaso a população.

Esse pensamento, oriundo de décadas em que o nepotismo era exercido livremente pela elite, e em que o funcionário gozava de um status de poder, infelizmente é endossado hoje, pela aura de incredibilidade que se encontra o serviço público, como consequência da crise político- financeira do país.

Ainda assim, o pensamento ético, sempre prevalecerá, e resgatar a credibilidade do servidor, mais que nunca, torna-se um desafio árduo, mas necessário.

2.1 O serviço público no Brasil e sua origem

O serviço público no Brasil teve início no ano de 1808, com a chegada da Real Família Portuguesa que, perante a necessidade de melhoras do desenvolvimento colonial, dentro dos parâmetros da diplomacia real, descobre a importância do trabalho administrativo.

Sob uma visão da historia, houve um "legado colonial", importante para entendimento organizacional na Administração Publica no Brasil, onde se destaca o valor da centralização do poder de decisão.

Os bens públicos eram assim classificados em: reais, bens da Coroa, bens fiscais e direitos reais.

- reais: eram os que pertenciam a o rei, constituindo o patrimônio real;
- bens da Coroa: faziam parte do patrimônio real, excetuando-se aqueles destinados ao sustento da família real e das pessoas da Corte;
- bens fiscais: fruto de impostos, direitos, confiscos, multas;
- direitos reais: o poder de conferir cargos, nomeações receber os impostos e as contribuições.

Destaque para os direitos reais, que conferiam o poder de conferir os cargos da maneira que bem entendesse.

Com a proclamação da República houve um fortalecimento do funcionalismo público, contribuindo de forma direta e indireta com a administração, desempenhando ações que mobilizaram e motivaram os serviços básicos inerentes as necessidades coletivas e suas relações com o Estado.

Vale ressaltar que ainda, não havia ou legislação específica que regulamentasse os servidores da República brasileira

Em de outubro de 1939, um dos primeiros documentos norteados de normas ao funcionalismo público é instaurado: o decreto 1713/39.

No ano de 1943, o então presidente Getúlio Vargas, estabelece o dia 28 de outubro como dia do funcionário público e, em 1990 o novo estatuto dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais, consolida o termo Servidor Público, através da **Lei** 8112/90, o Regime Jurídico Único – RJU.

Porém, antes da aprovação da Lei 8112/90, a Constituição Federal de 1988 havia estabelecido menção ao Serviço Público. A Constituição anterior, a Carta Magna de 1934, não continha observações quanto ao funcionalismo público.

Negreiros (2014) pontua que a Constituição de 1988, é concebida como uma carta pautada no atendimento integral e social para uma vivencia mais digna da pessoa, servindo à sociedade requisitos básico se viver dignamente.

Já em relação ao Serviço Público, é notório o surgimento das principais características para sua definição, criando-se fundamentos para definir o direito público e o privado. Antes da regulamentação do serviço público, não havia concursos, o ingresso ao serviço era através do apadrinhamento ou troca de favores. Com a promulgação da Constituição de 88, e centrada na isonomia de oportunidades para todos, através do art. 37, parágrafos I e II, estabeleceu-se o concurso público o que trouxe mais qualidade ao serviço público

Pode-se observar, então, que o início do serviço público, principalmente no Brasil, era sem controle Estatal, ou seja, os funcionários deste regime não tinham metas, tampouco supervisão.

Como não havia definição dos direitos e deveres dos servidores públicos, eleva à suposição do Estado ser um empregador sem metas ou supervisão, o que é perpetuado até nos dias atuais. Considera-se então a cultura de que no Brasil os funcionários eram indicados ou escolhidos pelas pessoas que detinham o poder nas repartições.

Transformação cultural exige ações direcionadas para estimular o alcance dos objetivos institucionais.

3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

3.1 Ferramentas para conscientização e aperfeiçoamento do servidor público

A necessidade de se adequar às novas tecnologias e ao aumento da demanda fez com que o Estado observasse e voltasse sua preocupação com a postura do servidor público mediante o universo de novas possibilidades de melhoria no atendimento ao usuário e seus serviços. Nesse viés, foi criado em 2003 a PNH – Política Nacional de |Humanização

Prioritariamente voltada a atender a adequação do Sistema público de Saúde, às novas demandas, a PNH , tem como objetivo, além de implementar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificar a saúde pública no Brasil e propor as trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. Assim, deve estar presente e inserida em todas as políticas e programas do SUS. Tem a prerrogativa de promover a comunicação entre estes três grupos o que levanta uma série de debates em direção a mudanças a fim de proporcionar novas formas de organização do trabalho e uma atenção maior ao cuidado.

Todavia fez-se necessário, a preocupação com a humanização, em todos os setores do serviço público e privado, tendo em vista as diversas mudanças nos cenários sociais, econômicos, políticos e tecnológicos que levaram as organizações , à exigência de um alto padrão de competitividade que se estende em nível global.

O setor público, tendo como meta a representatividade das necessidades da coletividade, se inseriu definitivamente nesse contexto, e para que essa finalidade fosse cumprida se impôs a condição da humanização nos serviços, frente aos novos recursos técnicos e a necessidade de integrá-los a um atendimento que fizesse da tecnologia um meio de conseguir a excelência nos serviços, mas com ênfase nas relações de afeto e de solidariedade.

O que é Humanização e que papel exerce na conscientização do servidor público enquanto elo dos direitos do cidadão.

Segundo o dicionário Aurélio, humanização é a ação ou efeito de humanizar, de tornar-se humano. Humanar; inspirar humanidade. Humanizar é, portanto, tornar-se humano; compadecer-se ou mais humano, tornar benévolo, tornar afável.

A humanização pode surgir em vários seguimentos como: Saúde, Ciências Sociais , Exatas, etc. quando a humanização acontece surgem condições melhores e mais humanas tanto para os trabalhadores quanto usuários de um serviço. O processo de humanização implica a evolução do Homem, pois este tenta aperfeiçoar as suas aptidões através da interação com o seu meio envolvente. Para que se cumpra essa tarefa, os indivíduos fazem uso de instrumentos como forma de auxílio.

Uma das ferramentas de maior importância na humanização é a comunicação.

No contexto atual de serviços que dependem da comunicação entre gestores e usuários, intermediados por servidores ou colaboradores, esta, tem permanecido em segundo plano. O apoio das tecnologias, que deveriam, a priori, promover a melhoria dos serviços, em muitos casos, por facilitar a integração dos setores, colaborou para um certo distanciamento do diálogo e das relações de empatia, afeição e solidariedade.

E aqui não se refere apenas à relação usuário-servidor, mas também servidor-servidor. muito se fala em processo de humanizar o serviço público, mas pouco se faz em relação a aplicação prática real de medidas de humanização.

No setor da saúde esta situação torna-se ainda mais agravante. Há uma tendência crescente no sentido de avaliação dos serviços médicos e de enfermagem, por exemplo, por produção. Acrescida ao fato de que o apoio das novas tecnologias, embora diminuam grandemente o tempo despendido no acolhimento e atendimento do doente, reduzem em muito a oportunidade de diálogo e portanto de investigações mais profundas sobre o histórico da doença e necessidades psicológicas do paciente .Isso cria um pressuposto um tanto implícito de menosprezo ao diálogo, ao carinho, à atenção especial exigida pelo paciente afligido por uma situação que o afasta de suas atividades sociais.

Fala-se em um melhor atendimento para humanização na saúde, mas o que parece óbvio é que se percebeu por humanização, a inserção de práticas que reduzem o tempo de atendimento, no intuito do aumento de números de indivíduos atendidos. A priori um

resultado muito mais quantitativo que qualitativo no que tange à avaliação do serviço público de saúde.

É mister citar que os serviços de saúde, em especial, a assistência de enfermagem, são regidos por relações hierárquicas, e executados em sua totalidade, através do trabalho de equipe. A atenção e o cuidado ao paciente obedecem a normas e condutas ditadas pelos conselhos de ética e de procedimentos e funções determinadas pelas entidades que regem as classes de enfermagem.

Os servidores dessa área, não só estão sujeitos às imposições dos gestores da Instituição à qual servem, e do usuário ao qual atendem, mas também às pressões hierárquicas de cima para baixo que recebem, e que influenciam grandemente na qualidade do serviço que prestam à coletividade e no seu papel de elo dos direitos do cidadão ao qual atende no seu dia-a-dia.

Inseridos nesse contexto estão também gerentes, chefes administrativos, chefes de setores, que permeiam o trabalho de servidores de outros setores públicos.

Há muitos outros fatores que incidem sobre esse grupo, e sobre os outros grupos de servidores e que colaboram para a baixa qualidade no serviço público. Poderíamos citar dificuldades do trabalho em equipe, dupla jornada para complementação de renda. Porém todas elas se desembocariam em uma só: a insatisfação.

No Referencial Teórico estudou-se a conceptualização das várias teorias motivadoras para a execução de um atendimento eficiente e de boa qualidade no serviço publico.

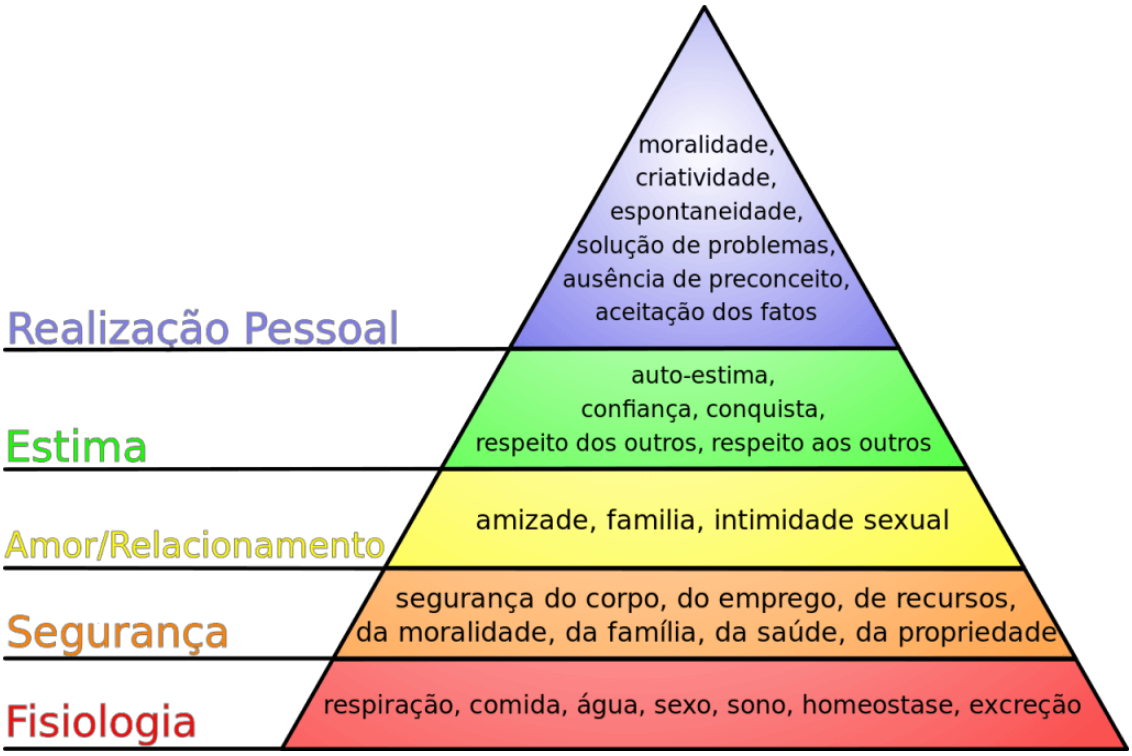
Retomando os fatores extrínsecos de motivação que advêm de condições fornecidas pela instituição, tais como: condições de trabalho, ganhos e salários, garantias de direitos, relações com colegas; e também das necessidades básicas tais como, racionamento pessoal, família e saúde (Pirâmide de Maslow) cabe aos gestores a preocupação ou o respeito com o atendimento dessas necessidades no sentido de promover a motivação do servidor.

Pirâmide de Maslow: Abraham Harold Maslow (1908-1970), psicólogo americano que desenvolveu a Teoria das Necessidades Humanas, ou comumente chamada de Pirâmide de Maslow, muito empregada nos departamentos de RH (recursos humanos.

Segundo Maslow os indivíduos têm necessidades diferentes que se sobrepõem umas às outras hierarquicamente.

Desta forma quando uma necessidade é superada o indivíduo tem sua motivação direcionada à próxima e assim sucessivamente. Essas necessidades foram formatadas na forma de pirâmide, conforme a figura a seguir:

Figura 1 - Pirâmide das necessidades de Maslow



Fonte: https://alogicadapsique.wordpress.com/2016/04/14/abraham-maslow

As necessidades fisiológicas são consideras primordiais e também urgentes, essas estão ligadas as necessidades fisiológicas da pessoa, como respiração, alimentação, água, enfim a tudo que está relacionado a fisiologia humana.

Observe que a realização pessoal, está no topo da pirâmide. Pois de acordo com Maslow, as principais motivações do indivíduo estariam associadas, da seguinte forma:

- em primeiro lugar à sua fisiologia;

- em segundo à segurança;
- em terceiro aos seus relacionamentos;
- em quarto à sua autoestima e,
- por último, à sua realização pessoal.

Além do que uma pessoa só alcança um objetivo se obedecer à hierarquia da pirâmide.

A primeira mensagem passada por Maslow, (1970) com esse estudo foi a seguinte: como falar em realização pessoal para o individuo que está em luta pela sobrevivência. De que forma ajudar um funcionário nesse sentido?

Outro fator relevante é: compreender que as pessoas não trabalham somente para comer e ter um teto para dormir. Outros sentimentos e necessidades nutrem as pessoas e geram os desejos de evolução.

Conforme as etapas da pirâmide são superadas, as pessoas necessitam de outras motivações, para que seu desenvolvimento continue em direção ao topo da pirâmide, o da realização pessoal.

Além da Pirâmide de Maslow, para trazer motivação aos funcionários, é essencial conhecer e entender quais são as necessidades dos funcionários, e compreender que quanto mais autorrealizado se sentir no ambiente de trabalho, maior será sua satisfação e melhor será seu desempenho.

Somente em um ambiente de confiança, de boa convivência entre os servidores, e de valorização do servidor, este se sentirá motivado e disposto a promover o melhor atendimento ao cidadão, e estabelecer com este a relação de atenção, de confiança, de afeto, e se sentirá apto e disposto a buscar soluções para as necessidades do cidadão, promovendo um atendimento de qualidade ao mesmo e retomando, a credibilidade do Serviço Público.

E como atingir mentes em época de tão grande pragmatismo digital?

Em primeira instância, ouvindo os servidores isso pode ser feio através de encontros e reuniões. O saber ouvir, compreender seus anseios vai levar os servidores de sua equipe a tomar as mesmas atitudes com relação aos usuários atendidos por seus serviços, ou seja ele aprenderá a ouvir. Uma boa medida é evitar nos encontros o uso de telas de computador ou de celulares.

A conversa deve ser democrática, franca e aberta e sem uso de tecnologias. Isso para reforçar a ideia do resgate do diálogo e combater a robotização, ou seja, a limitação do acolhimento a frases feitas e resumidas que não favorecem a criação de um diálogo de confiança entre servidor e usuário. Por outro lado, estimulará a motivação e por conseguinte, a produtividade

Cursos de aperfeiçoamento e humanização mais frequentes, mas com ações motivadores mais efetivas. Não há necessidade de investimentos em cursos caros. Eles podem ser realizados por gestores de cada área, que porventura estejam em formação acadêmica ou em pós-graduação e que poderiam elaborar estudos e teses relativas aos problemas do próprio serviço.

Isso poderia motivar os outros não só no trabalho e no desempenho, mas na busca de uma formação acadêmica.

E quem ganharia com isso seria o próprio trabalho, o usuário e o grupo. Vide tabela abaixo:

TRABALHO	**USUÁRIO**	**GRUPO**
Ao investir em capacitação normas formas de realizar o mesmo trabalho podem surgir.	Um servidor bem capacitado demonstra confiança ao usuário, e este demonstra satisfação pelo atendimento recebido.	O conhecimento melhora nas relações interpessoais. Quanto mais conhecimento , melhor é a comunicação.

As pessoas têm algumas necessidades que lhe são inerentes, como por exemplo: se sentir útil e demonstrar competências através dos desafios a que são submetidas dentro do ambiente de trabalho, traz confiança ao individuo.

Estímulo à criação de uma relação de afeto e solidariedade com o usuário, através do uso do diálogo, no sentido de captar suas reais necessidades e seus anseios com relação ao serviço público e torná-lo satisfeito com a qualidade do serviço oferecido, promovendo o resgate da credibilidade no atendimento público.

O servidor deve ser conscientizado de que o usuário é única razão do seu trabalho. E deve ser orientado a pensar individual e coletivamente, na medida em que seu trabalho deve satisfazer as necessidades do cidadão e da coletividade. Como cidadão precisa pensar no que e ele próprio espera do serviço e o que a coletividade (na qual ele mesmo se insere) espera e precisa.

E por último, estímulo à cooperação, ao trabalho de equipe, às relações de afeto e amizade sinceras entre os membros da equipe de trabalho e de outros setores. Para favorecer um ambiente agradável, propício e solidário e estimular ações de integração dos serviços, na solução de problemas da coletividade.

Não há porque deixar usuários esperando meses por soluções de problemas que podem ser resolvidos com um simples telefonema para outro setor, apenas porque os sistemas computadorizados se encontram fora de funcionamento.

É justamente nesse tocante que se encontra o papel do servidor como elo dos direitos do cidadão. O estímulo a essas relações de afeto entre servidores-colegas e servidores-usuários o conscientizará da grande importância do seu papel.

Durante as reuniões, cada servidor pode contar suas experiências no trabalho, falar de seus anseios, de como se sente com relação à sua função, seus objetivos, de forma ética, mas democrática para que todos possam ouvir uns aos outros e compartilharem sonhos metas e estórias, planejarem novos encontros e reivindicarem melhorias no ambiente ou nas condições de trabalho.

Os encontros devem ocorrer, de preferência, fora do horário de expediente para que não haja prejuízo aos usuários, e devem acontecer num ambiente alegre e de descontração,

com a introdução de atividades e jogos inteligentes, de perguntas e respostas, para que todos se sintam à vontade para expor seus pensamentos.

3.2 Considerações finais

Este trabalho teve como objetivo compreender o que motiva os servidores públicos, no ambiente de trabalho. A motivação é um assunto recorrente em todos os setores, sejam públicos ou privados. Identificar a melhor maneira de fazer essa intervenção é primordial para o que o funcionário/servidor se sinta respeitado e motivado.

Antes, porém deve-se ressaltar a importância de alguns serviços públicos oferecidos a sociedade, MEIRELLES, *apud* Nogueira,2012**,** apontam que os serviços de energia e telefone não são essenciais, mas são importantes para a sociedade. É impossível no mundo atual viver sem energia elétrica, imagine os dias atuais sem um ponto de energia sequer? O isolomento que estaria submetido? Sem energia, não há luz, internet, impossível vivenciar as experiências disponíveis nestas áreas.

A telefonia, até pouco tempo atrás, era um serviço de alto custo ao cidadão, poucas pessoas tinham condições de arcar com esse gasto. Com o passar do tempo, o valor do serviço foi depreciando , e com o surgimento de novas empresas e a livre concorrência fez com que o serviço oferecido melhorasse a qualidade. Quem nunca realizou uma ‘selfie’ e a postou nas redes sociais? Pergunte a nova geração o que seria a vida sem um ‘smartphone’. O que antes era tratado como ‘luxo’ hoje é visto com primordial.

Talvez fosse necessário rever estes conceitos, pois a energia elétrica é essencial para a vida das pessoas. A sua falta ou ausência prejudica até o acesso das pessoas aos serviços oferecidos pelo Estado. Já a telefonia está presente em quase todas as residências, desde os telefones ‘pré-pagos’, aqueles que são pagos antes de usar e os pós pagos, cada vez mais competitivos e livres de pagamentos e taxas extras.

Diante das diversas mudanças nos cenários sociais, econômicos, políticos e tecnológicos o setor público, teve que se adaptar para o desafio de enfrentar o contexto de mudanças de postura do novo mundo.

A introdução das novas tecnologias, trouxe um impulsionamento no que diz respeito à agilização dos serviços, a integração dos sistemas e setores, a maior rapidez no atendimento e resolutividade. Em contrapartida, exigiu dos servidores toda uma transformação nos serviços e nos valores.

O resultado negativo das pesquisas com relação à baixa qualidade dos serviços públicos prestados à população, apesar da implementação das políticas de humanização, não tem a ver apenas com a falta de motivação, muito embora as ações voltadas à humanização devam continuar pautadas no atendimento, e acolhimento do usuário e na conscientização do servidor sobre importância do seu papel nesse contexto.

O que parece ser a causa da avaliação do usuário dos serviços mostrar um índice pequeno de aprovação para o serviço público, talvez seja a descrença nas políticas públicas. E da política em geral desse país. Os altos índices de corrupção, trouxeram um pesado clima de desconfiança nas instituições públicas.

O cidadão quer ser ouvido, quer ser tratado com respeito, quer que seus direitos sejam preservados e suas necessidades sanadas, e o que ele encontra como resposta aos seus problemas é o descaso em forma de filas enormes ou de tempo de espera abusivo para aliviar suas dores. A situação se desenha desanimadora, e dependendo da região é realmente caótica.

Como esperar que o servidor publico assuma seu papel, num regime esfacelado, e falido, perante um estado sem nenhuma credibilidade diante de seu povo. Como esperar desse servidor atitudes humanizadas e solidárias.

Neste momento a presença de um líder é de suma importância. A postura de um líder impacta diretamente na compreensão do ambiente de trabalho. Por exemplo: indagar aos funcionários qual sentimento nutre em relação às metas e o desenvolvimento dos trabalhos. Preste atenção ao *feedback*. Informações de valor podem surgir para saber o que acontece no ambiente de trabalho.

Um líder efetivo conquista o respeito de sua equipe pela influencia que exerce sobre ela, e não apenas pela sua posição na empresa, mas pela sensibilidade, senso de justiça e direito. Quando todos são tratados justam e igualmente uma sensação de segurança é criada.

Claro que é possível ainda encontrar servidores com perfil de ”servidores”. Pessoas ímpares, dispostas, transformadoras, éticas, conscientes, para as quais não há necessidade de fórmulas e técnicas de humanização para que elas cumpram seus papéis. E serão sempre

servidores, pois, jamais dependerão de computadores para servir ao seu próximo, servidores que nunca medirão esforços para o servir, mesmo diante de um Sistema que nunca valorizará a sua atitude. Esses trabalhadores trazem em suas almas a missão do servir.

Os novos governantes, devem ter disposição para arregaçar as mangas e promover uma mudança radical no serviço público em que toda e qualquer necessidade do cidadão possa ser atendida. Mas é irônico que, numa democracia, o cumprimento dos direitos de um cidadão, pareça um tanto utópico.

E cada dia mais parece crescer a insatisfação com o serviço público nesse país. Em especial no setor da saúde onde a demora nas consultas, as filas nos hospitais e unidades de saúde são cada dia maiores e infinitas.

E, para enfrentar esse contexto, faz-se necessário a revisão de papéis e um novo modelo de gestão que priorize a participação publica e o diálogo. Essa atitude democrática dá voz aos cidadãos e o direito de opinar nos destinos da nação, pressionando o serviço público do país a uma melhora.

REFERÊNCIAS

BOCCATO, V. R. C. **Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação**. Revista de Odontologia Universidade Cidade São Paulo, São Paulo, v. 18, n. 3, 2006.

CABRAL, Bruno Araújo**. Qualidade no Atendimento**. Niterói, 2006. Disponível em http://www.avm.edu.br/monopdf/23/BRUNO%20ARAUJO%20CABRAL.pdf . Acesso em 05/08/2018.

CÓDIGO DE ÉTICA DO SERVIDOR PÚBLICO. Disponível em httpp://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm. Acesso em 09/07/2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PORTAL SÃO FRANCISCO: https://www.portalsaofrancisco.com.br/historia-do-brasil/periodo-colonial. Acesso em 05/08/2018.

IOBCONCURSOS. Disponível em https://www.iobconcursos.com/noticias-sobre-concursos/a-historia-dos-concursos-publicos-no-brasil/1168 .Acesso em 07/08/2018.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo**. 18º Edição, 1993. Editora Malheiros**.**

ARTIGOS

ADMINISTRADORES. Disponível em

http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/motivacao-no-setor-publico-desafios-e-reflexoes/66584. Último acesso em 03/08/2018.

BARROS. Aline, Maria Elizabeth Barros**. Processos de trabalho na saúde pública**: humanização e efetivação do Sistema Único de Saúde. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902014000300928. Acesso em 18-07-2018.

JOVEM ADMINISTRADOR. Disponível em <http://jovemadministrador.com.br/teoria-motivacional-de-victor-vroom/->Acesso em 02/08/2018.

MASLOW, Abraham H. **Motivation and personality**. 2ª ed. New York: Harper and Row, 1970. in: http://blogpsicologos.com.br/psicologia/desenvolvimento-humano/item/12-hierarquia-de-necessidades-de-maslow. Acesso em 06/08/2018.

NEGREIROS, Regina Coeli Araújo. **ÉTHOS, EDUCAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO**: Uma tríade basilar na construção de uma sociedade saudável. TCC (Especialização em Gestão Pública). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. João Pessoa, 2014-Disponivel em < https://www.sintefpb.org.br/artigos/a-origem-do-servico-publico-e-o-servico-publico-no-brasil/> Último acesso em 06/08/2018.

PLANALTO FEDERAL. Disponível em

< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8987cons.htm>. Acesso em 17/07/2018

MALHEIROS, Márcia Rita Trindade Leite. **Pesquisa na Graduação**. Disponível em:www.profwillian.com/_diversos/download/prof/marciarita/Pesquisa_na_Graduacao.pdf. Ultimo acesso em 09/08/2018.