

## ÉTICA COMO FERRAMENTA PARA EXCELÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO

Alessandro Hiroshi Viviani Yamakawa<sup>1</sup>

Andax Nakser Sicuto<sup>2</sup>

Carlos Alberto Kuhl<sup>3</sup>

Mônica Guedes Guimarães<sup>4</sup>

Rafael Zanardi Reginato<sup>5</sup>

### RESUMO

Este estudo tem por objetivo ressaltar que o grau de comprometimento com a conduta ética e moral, que os servidores públicos possuem frente aos serviços prestados aos usuários-cidadãos, interfere diretamente na excelência da qualidade com que estes serviços chegarão até a população. Fazendo uma breve explanação da importância da ética e da conduta moral que todo servidor público necessita ter, ao lidar com as diferentes questões que lhe são apresentadas no dia a dia da sua função, seja qual for o cargo que exerça no setor público e a atmosfera que o envolve. Esclarecendo ainda as definições de ética e moralidade e quais as consequências da não observância deste último princípio, que é um dos pilares que regem a administração pública segundo a Constituição Federal de 1988. Como problemas de pesquisa foram listadas as seguintes questões: O servidor público está realmente comprometido com os serviços prestados aos cidadãos, ao ponto de se perguntar se aquilo que está fazendo vai ser considerado bom pelo usuário daquele serviço? Sendo a resposta negativa para a pergunta acima, o mesmo vai em busca da excelência dos serviços públicos através da melhoria da qualidade dos serviços prestados? O que é excelência no serviço público? Tal estudo é motivado pelo fato de que, hoje mais do que nunca, o cenário público brasileiro está impregnado de notícias a cerca de escândalos relacionados com a corrupção e, com o desrespeito que ocorre na oferta dos serviços ao público, gerando com isso a insatisfação e revolta da sociedade, exigindo por parte dos gestores a consciência de se ter uma postura ainda mais proba no que se refere ao trato da coisa pública. Trata-se de uma pesquisa qualitativa a qual foi utilizada referências bibliográficas e sites direcionados ao referido assunto, além de um questionário de caráter objetivo, distribuído entre os servidores públicos estatutário e de cargos comissionados de um órgão público em Umuarama-Pr., traçando um comparativo entre as respostas obtidas e as diferentes formas de pensar sobre o tema. Os resultados do presente estudo mostra que a maioria dos agentes estão comprometidos em realizar as suas atividades cotidianas conforme os padrões éticos e as boas práticas de gestão, na busca para oferecer aos cidadãos serviços eficazes, pautados também nos princípios da moralidade e da transparência, apesar de viverem em uma sociedade que se encontra tão corrompida, e que exige um comportamento que muitas vezes lhe falta ao usar os serviços públicos.

Palavras-chave: Conduta; Administração; Comportamento; Ética; Moral.

### ABSTRACT

This study aims to highlight that the degree of commitment to ethical and moral conduct, which public servants have in relation to the services provided to users-citizens, directly

---

<sup>1</sup> [alessandro.yamakawa@detran.pr.gov.br](mailto:alessandro.yamakawa@detran.pr.gov.br)

<sup>2</sup> [andax.sicuto@detran.pr.gov.br](mailto:andax.sicuto@detran.pr.gov.br)

<sup>3</sup> [ckuhl@unicentro.br](mailto:ckuhl@unicentro.br)

<sup>4</sup> [monicaandre@seed.pr.gov.br](mailto:monicaandre@seed.pr.gov.br)

<sup>5</sup> [rafaelreginato@detran.pr.gov.br](mailto:rafaelreginato@detran.pr.gov.br)

interferes in the excellence of the quality with which these services will reach the population. Making a brief explanation of the importance of ethics and moral conduct that every public servant needs to have, when dealing with the different questions that are presented to him in his day-to-day role, whatever his position in the public sector and the atmosphere that surrounds you. It also clarifies the definitions of ethics and morality and what are the consequences of non-observance of this last principle, which is one of the pillars that govern public administration according to the Federal Constitution of 1988. As research problems, the following issues were listed: The public servant is really committed to the services provided to citizens, to the point of asking whether what they are doing will be considered good by the user of that service? If the answer to the question above is negative, does it seek excellence in public services by improving the quality of services provided? What is excellence in public service? Such a study is motivated by the fact that, today more than ever, the Brazilian public scene is impregnated with news about scandals related to corruption and, with the disrespect that occurs in the provision of services to the public, thus generating dissatisfaction. and revolt by society, demanding from managers the awareness of having an even more probable stance when it comes to dealing with public affairs. It is a qualitative research which used bibliographic references and websites directed to the referred subject, in addition to an objective questionnaire, distributed among the statutory public servants and commissioned positions of a public agency in Umuarama-Pr., drawing a comparative between the answers obtained and the different ways of thinking about the theme. The results of the present study show that the majority of agents are committed to carrying out their daily activities according to ethical standards and good management practices, in the quest to offer citizens effective services, based also on the principles of morality and transparency, despite to live in a society that is so corrupted, and that demands behavior that it often lacks when using public services.

Keywords: Conduct; Administration; Behavior; Ethic; Moral.

## 1. INTRODUÇÃO

No Brasil existe historicamente uma guerra invisível entre ética e moralidade x corrupção, pois desde o período colonial as práticas ilícitas permeiam o cotidiano das pessoas, principalmente entre governantes e gestores, que deveriam ser os primeiros a darem o exemplo de práticas pautadas na observância da ética, honestidade, probidade, decoro e moralidade, em prol do bem comum e da sociedade em geral.

De acordo com Medeiros e Rocha (2016, p. 7),

Nos primeiros anos após o descobrimento (período colonial), a fraude mais comum na colônia era o contrabando do ouro, sendo uma das formas de se fazer corrupção por meio de santos de madeira com vazios na parte interna, onde eram escondidas as pedras preciosas.

Complemento aos aspectos históricos brasileiros, Aires e Melo (2015, p. 573) também afirmam que:

Os funcionários régios que permaneciam nas novas terras eram responsáveis pela guarda e armazenamento de pau Brasil e outras mercadorias, também ficavam com a responsabilidade de protegê-la contra invasão de navios estrangeiros. No entanto, esses funcionários aproveitavam o clima de soltura para negociarem com nações vizinhas, tirando proveitos individuais.

Também nesta época os agentes públicos eram escolhidos sem levar em conta se possuíam a aptidão necessária para assumir determinado cargo ou função, bastando para isso a indicação do rei que era um atributo próprio da sua soberania e, que levava em conta critérios baseados na conveniência e oportunidade daquele ato naquele momento.

Servir ao rei era uma das funções mais concorridas no Antigo Regime, o oficial esperava conseguir através desta política régia, ascensão social, cominada muitas vezes com honras e privilégios, além de outros ganhos pecuniários (AIRES; MELO, 2015, p. 574).

Porém, como esta política remunerava mal tais servidores, abria-se um precedente para que os mesmos complementassem suas rendas, mesmo que tais complementos viessem de práticas ilícitas, com o aval da própria coroa, como afirmam Aires e Melo (2015, p. 575), ao dizerem que:

Como compensação pelos modestos ordenados pagos às autoridades ultramarinas, o recrutamento em Portugal de governadores, magistrados e outros funcionários já pressupunha que a coroa fecharia os olhos às irregularidades cometidas por seus agentes, desde que atendidas duas condições implícitas: a primeira, a de não atentar contra as receitas régias; a segunda, a de agirem com um mínimo de discrição.

Atualmente o Brasil passa por um processo de descortinação sem precedentes, em todas as mais altas esferas da sua organização, através da atuação incessante de órgãos que investigam, fiscalizam, supervisionam, responsabilizam e julgam os mais diversos casos de crimes contra o erário público, na busca por um Brasil menos corrupto e, dentre esses órgãos podemos citar a atuação da Polícia Federal, em uma das suas operações mais importantes que está em andamento desde 2014, a Operação Lava Jato.

Júlio Marcelo de Oliveira procurador do Ministério Público de Contas junto ao TCU e presidente da Associação Nacional do Ministério Público de Contas – Ampcon afirma que:

Embora haja outras operações de combate à corrupção sendo empreendidas nos âmbitos federal e estaduais, a operação Lava Jato tornou-se o símbolo desse combate pela amplitude e profundidade de suas investigações, que revelaram ao país as vísceras de um sistema político-administrativo intensamente contaminado e orientado pela corrupção, independentemente de siglas partidárias ou bandeiras ideológicas.

A democracia brasileira foi como que sequestrada pela corrupção. A forma como se deu o financiamento das campanhas até as eleições presidenciais pretéritas determinou um modo de exercício do poder orientado à retribuição dos financiadores de campanhas e ao enriquecimento pessoal dos agentes públicos, num ciclo vicioso permanente. Campanhas ricamente financiadas tiveram mais sucesso eleitoral. O agente público beneficiado usava o poder alcançado para retribuir o financiamento obtido na eleição passada e garantir o financiamento da próxima campanha para poder se manter no poder. Assim, corruptos e corruptores, em perfeita simbiose, encenavam um grande show eleitoral em que o dinheiro público era o fio condutor da narrativa. (OLIVEIRA, 2018, s/p.)

E com todo esse quadro a frente a palavra que mais está sendo utilizada pelas mídias e, diga-se de passagem como vista nos parágrafos anteriores, é bem familiar aos brasileiros, mas que há bem pouco tempo atrás se tentava minimizar as consequências negativas desse comportamento na sociedade e, até mesmo esconder, é a corrupção, tanto que as teorias difundidas e aceitas nas décadas de 1970 e 1980 afirmavam que a corrupção era um mal menor, algo próprio da condição humana e até mesmo necessária e benéfica, seria o óleo lubrificante das engrenagens políticas e econômicas. Inclusive países do primeiro mundo permitiam que suas empresas deduzissem do cálculo dos seus impostos as despesas com o pagamento de propinas em outros países para a obtenção de negócios (OLIVEIRA, 2018).

Superadas essas teorias sabe-se que de fato a prática da corrupção mais do que ilegal é antiética, pois a mesma tem por primícia satisfazer interesses particulares do governante e do grupo que com ele ocupa o poder. Tal conduta porém se sobrepõe ao objetivo da administração pública, que é o de proporcionar o bem comum da sociedade, zelando e gerenciando os bens públicos, já que os mesmos pertencem a toda uma coletividade.

E hoje o principal desafio dos servidores públicos é não deixar se corromper por práticas incorporadas nos costumes, que são executadas no dia a dia, como o famoso “jeitinho brasileiro” no seu lado depreciativo, porque muitas vezes as pessoas que cobram uma postura proba dos seus governantes e administradores, são as mesmas que tentam levar vantagens em tudo, mesmo que essa atitude ultrapasse o limite do campo alheio.

Neste aspecto, Pereira (2015, p. 154) apresenta um rol de posturas para tentar vantagens particulares muito comum em nossa sociedade,

[...] se pode pagar menos Imposto de Renda a um governo que não retribui adequadamente em benefícios sociais para seus contribuintes, por que fazê-lo? Por que pagar uma multa de trânsito se pode dar um jeito de cancelá-la? A corrupção é um tema diariamente discutido e apresentado na mídia escrita e falada. Ela está presente naquele jeito de conseguir uma concorrência, ou no jeito de “ajudar” o fiscal a esquecer determinada lei, ou mesmo no jeito de apressar um processo numa repartição pública. O jeito não se contenta apenas em transgredir a norma. Às vezes, pela própria transgressão da norma, é preciso dar um jeito para não haver punição. Neste caso há a união incestuosa entre o jeito e a corrupção.

E diante de todo esse cenário caótico e perturbador muitos questionamentos surgem a respeito da conduta profissional dos servidores públicos, que estão envolvidos direta e indiretamente na coisa pública. Entre esses questionamentos, podem-se citar: Como os mesmos se comportam frente aos desafios que derivam dos cargos que ocupam? Até que ponto este procedimento degradante – corrupção –, vindo da malversação dos recursos públicos, do uso indevido da máquina administrativa, disseminado nas esferas superiores, refletem no comportamento “aqui em baixo” dos outros agentes, sendo eles estatutários ou de cargos comissionados? Tais atos se sobrepõem a ética e a moralidade e se tornam espelhos para os procedimentos dos demais?

Além desses questionamentos, apresentam-se outros que surgem como problemas de pesquisa, como por exemplo: Afinal o servidor público está realmente comprometido com os serviços prestados aos cidadãos, ao ponto de se perguntar se aquilo que está fazendo vai ser considerado bom pelo usuário daquele serviço? Sendo a resposta negativa para a pergunta acima, o mesmo vai em busca da excelência dos serviços públicos através da melhoria da qualidade dos serviços prestados? O que é excelência no serviço público?

O objetivo deste trabalho é de salientar a importância de se ter servidores

comprometidos com a ética e a moralidade no exercício das suas funções, mostrando que o ato de se corromper compromete drasticamente a excelência na qualidade das atividades que devem ser desempenhadas pela administração pública, além de interferir diretamente nos princípios morais, que devem nortear todo servidor público, o qual deve primar sempre pela eficiência, eficácia e efetividade no relacionamento com a sociedade.

O artigo é composto de cinco seções, sendo a primeira esta introdução. Na segunda seção são apresentadas as referências bibliográficas sobre os temas abordados, especificamente sobre os conceitos de ética e os princípios que regem os agentes públicos, em especial a moralidade. Na sequência é apresentada a metodologia do estudo, seguida da apresentação dos resultados das entrevistas realizadas com servidores públicos. Cabe a última seção apresentar as considerações finais sobre o assunto, demonstrando os principais achados da pesquisa.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O surgimento da moral é associada com a origem do próprio homem, porém ela só é alcançada de fato quando o mesmo:

[...] supera a sua natureza puramente natural, instintiva, e possui já uma natureza social: isto é, quando já é membro de uma coletividade (*gens*, várias famílias aparentadas entre si, ou *tribo*, constituída por várias *gens*). Como regulamentação do comportamento dos indivíduos entre si e destes com a comunidade, a moral exige necessariamente não só que o homem esteja em relação com os demais, mas também certa consciência – por limitada e imprecisa que seja – desta relação para que se possa comportar de acordo com as normas ou prescrições que o governam (VÁZQUEZ, 2005, p. 39).

Nos primórdios da humanidade, quando o ser humano ainda vivia de uma maneira nômade, andando por terras onde houvesse o que colher e caçar, para subsistir e defender-se o homem primitivo procurava domar as forças da natureza através do seu trabalho, porém atentou-se para a sua fragilidade na realização desta empreitada, fato que o fez perceber que:

Somente o caráter coletivo do trabalho e, em geral, da vida social garante a subsistência e a afirmação da *gens* ou da tribo. Aparece assim uma série de normas, mandamentos ou prescrições não escritas, a partir dos atos ou qualidades dos membros da *gens* ou da tribo que beneficiam a comunidade. Assim nasce a moral com a finalidade de assegurar a concordância do comportamento de cada um com os interesses coletivos (VÁZQUEZ, 2005, p. 40).

Com o passar do tempo o homem muda radicalmente o seu estilo de vida, ele deixa de ser nômade para fixar-se à terra, passando a viver de forma sedentária, pois nesse período ele descobre a agricultura e passa a ter domínio sobre ela (ROSA; ZINGANO, 2013), e assim cultivando para colher vão armazenando seus alimentos sem precisar sair do lugar, com isso passam a viver de maneira mais confortável e segura e, quanto mais suas terras se expandiam mais o cultivo aumentava, permitindo o aparecimento da propriedade privada.

E este fato mudou drasticamente o comportamento do homem, pois foi-se intensificando a divisão em homens livres e escravos, pobres e ricos, passou a ser

inadmissível por exemplo que um proprietário de terras e dono de escravos necessitasse trabalhar e, assim:

A divisão da sociedade antiga em duas classes antagônicas fundamentais traduziu-se também numa divisão da moral. Esta deixou de ser um conjunto de normas aceitas conscientemente por toda a sociedade. De fato, existiam duas morais: uma, dominante, dos homens livres – a única considerada como verdadeira - ; e outra, dos escravos, que no íntimo rejeitavam os princípios e as normas morais vigentes e consideravam válidos os seus próprios, na medida em que adquiriam a consciência de sua liberdade (VÁZQUEZ, 2005, p. 43).

Com todas as transformações ocorridas ao longo dos séculos as normas de convivência foram se alterando e se solidificando, chegando ao ponto em que conhecemos hoje, com valores éticos e comportamentos morais aceitos na sociedade e, junto com essas transformações sociais surgem também os estudos da ética, a “teoria da moral, [...], o estudo racional sobre a experiência moral dos seres humanos” (ASSMANN, 2014, p. 82).

Atualmente no Brasil a expressão ética está sendo muito utilizada, principalmente quando o assunto se refere à gestão pública, o tema vem ganhando mais espaços nos debates da sociedade como um todo, cujo grande desafio é combater a corrupção em todas as suas organizações, sejam elas públicas ou privadas.

Ao passo que a mesma atravessa momentos de transição em vários dos seus segmentos, ela exige do poder público maior transparência dos seus atos, com probidade, prestação de contas e ética. Afinal de contas a ética é

o que marca a fronteira da nossa convivência. [...] é aquela perspectiva para olharmos os nossos princípios e os nossos valores para existirmos juntos [...] é o conjunto de seus princípios e valores que orientam a minha conduta (CORTELLA, 2009, p. 102).

A Constituição Federal Brasileira (BRASIL, 1988) traz muito claramente em seu artigo 37 quais são os princípios que regem a administração pública, e dentre eles está o da moralidade administrativa, que significa que todo servidor público tem a obrigação de agir honestamente no trato da coisa pública, devendo os seus atos administrativos estar em consonância com os padrões éticos e morais, existentes na sociedade ao qual está inserido, zelando pelos recursos públicos, agindo de acordo com os interesses do coletivo em detrimento da própria vontade, sendo impedido o favorecimento próprio ou de terceiros por conta do cargo ocupado, ou seja, esse princípio evita que a Administração Pública se distancie da moral e obriga que a atividade administrativa seja pautada não só pela Lei, mas também pela boa fé, lealdade e probidade.

A não observância desse princípio além de acarretar sanções políticas e penais conforme o parágrafo quarto do mesmo artigo acima citado, propicia terreno fértil para a prática da corrupção, já tão impregnada nas organizações públicas e que tantos malefícios trazem para a sociedade em geral, pelo desvio de conduta daqueles que deveriam ser os primeiros a reprimi-la.

Outro ponto importante de se destacar é que ao falar em moralidade automaticamente vem à mente a palavra ética, só que ao mesmo tempo em que o significado de uma e outra é completamente diferente há uma relação entre elas que não se pode ignorar. Enquanto que ao falar de moralidade estamos nos referindo aos valores intrínsecos de qualquer natureza

existentes dentro de cada um, a ética está relacionada ao estudo desse comportamento específico, próprio do ser humano e tão importante para a vida em sociedade.

Rios (2011, p. 34 e 35) faz um parâmetro entre ética e moralidade afirmando que:

A ética se apresenta como uma reflexão crítica sobre a dimensão moral do comportamento do homem. (...). A moral, em uma determinada sociedade, indica o comportamento que deve ser considerado bom e mau. A ética procura o fundamento do valor que norteia o comportamento, partindo da historicidade presente nos valores.

O ser ético é aquele que pauta a sua vida na prática do bem comum, através do seu comportamento e das suas decisões, e dentro das esferas públicas isso é de extrema relevância, levando em conta que os agentes públicos são apenas gestores da coisa pública, providos de poderes, deveres e responsabilidades, de acordo com o cargo ou função que exercem, encarregados de gerenciar os bens e interesses da comunidade, bem como os órgãos públicos são somente os guardadores dos bens do Estado, sendo assim a administração pública somente deve ter por objetivo as práticas que visem o interesse público, no intuito de promover o bem comum da sociedade, caso contrário caracteriza-se como corrupção, lembrando que esses poderes refere-se apenas aos atributos do cargo ou função exercidos pelo agente público, não sendo privilégio da pessoa que o exerce.

Porém ao que tange o Brasil pode-se dizer que o país está impregnado de vícios egocêntricos que caracterizam o individualismo herdado de nossos colonizadores, mas o grande dilema em questão é que sendo os gestores ou administradores públicos frutos dessa sociedade atual, como não se contaminar com práticas antiéticas e imorais que estão enraizadas em nosso meio, que disseminam mais e mais o mal da corrupção? Como ser ético e moralmente elevado dentro de um serviço público por vezes tão corrompido?

Na verdade isso não é uma opção e sim uma obrigação especificada em Lei. Baseado nisso o Decreto nº 1.171 (BRASIL, 1994), que dispõe sobre o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e que, através do qual Estados e Municípios basearam seus próprios códigos, deixa claro que:

O servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta. Assim, não terá que decidir somente entre o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente entre o honesto e o desonesto, consoante as regras contidas no art. 37, caput e § 4º da Constituição Federal (BRASIL, 1994).

Outro ponto importante de se destacar é o esforço que os gestores públicos tem que fazer para inibir atos que caracterizem práticas antiéticas e imorais, quando no comando das suas equipes de trabalho, promovendo um ambiente saudável para o desenvolvimento das atividades profissionais, incentivando a consciência dos servidores para o cumprimento das normas existentes, desenvolvendo neles um espírito crítico que com certeza auxiliará no cumprimento dos deveres legais por cada um deles, onde os mesmos compreendam a importância da função que exercem para toda uma coletividade, sendo peças indispensáveis para o funcionamento da máquina pública, ao prestarem serviços de qualidade aos cidadãos, promovendo a cidadania e o resgate do respeito aos serviços públicos, sobre isso Gomes (2014, p. 1048) assevera que:

É fundamental que gestores públicos estejam comprometidos com o combate à corrupção e a fomentação da ética no trabalho. Além do controle, apuração, transparência, responsabilização e aplicação de penas severas a atos ligados à corrupção, é essencial a promoção pelo gestor de ações formativas, educacionais e reflexivas no trabalho.

O gestor público, quando no comando de equipes de trabalho, precisa implementar um modo de gestão que possibilite a ampliação da consciência dos funcionários em relação ao trabalho que estão realizando. Busque propiciar discussões sobre a finalidade das atividades que estão desempenhando e do impacto delas na sociedade e nos propósitos da Instituição a que estão vinculados. Facilitar que o servidor consiga se visualizar na ação do Estado na cidade, no estado e no país, vendo-se como o propiciador do exercício da cidadania.

Sendo assim e partindo da afirmativa de que o que é público é de todos, visto que “são os cidadãos, que mantêm a máquina do governo através do pagamento de impostos, taxas e contribuições e, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos de qualidade equivalente à contribuição feita” (CARVALHO; TONET, 1994, p. 139), como alinhar excelência com ética e moralidade dentro do serviço público?

Para Marcos, Loureiro e Alves (2017, p.8),

Serviço público de qualidade é aquele que cumpre os princípios da Lei contidos no artigo 37 da Constituição Federal: LEGALIDADE - obediência a Lei -, IMPESSOALIDADE - não fazer acepção a pessoas -, MORALIDADE - valores de aceitação pública -, PUBLICIDADE - ser transparente - e EFICIÊNCIA - fazer o que precisa ser feito, da melhor maneira possível.

Isto implica dizer que um atendimento de excelência está pautado no comprometimento dos preceitos de lealdade e de boa fé expressamente recomendados pela Constituição de 1988, onde os servidores públicos deverão proceder junto a população de uma maneira sincera e honesta, sendo proibido qualquer comportamento enganador, corrompido por malícia e que configure atos que tenham o intuito de prejudicar, obstruir ou diminuir o exercício de direitos, ou seja, assumindo uma postura ética ao agir corretamente com as pessoas, tanto externa como internamente, seguindo as regras morais exigidas no contexto social em que atuam.

A qualidade dos serviços prestados refere-se também ao empenho por parte dos servidores em resolver as reais necessidades da população como um todo, onde tais serviços devem ser exatamente o que o usuário-cidadão espera que ele seja, não prestigiando apenas determinados membros ou setores da sociedade.

A Administração Pública ao assumir uma postura fundamentada na probidade e no decoro no exercício da função pública, contribui para que os usuários dos serviços públicos tenham assegurados o direito da cidadania, ao terem acesso a serviços eficientes e de qualidade, restaurando a dignidade e a respeitabilidade, além de impulsionar a prática da solidariedade social.

E inúmeros são os meios que estão disponíveis a população para a mesma denunciar e assim coibir à banalização da moralidade administrativa através de ações corruptas, e também impedir o descaso com que muitos usuários dos serviços públicos são tratados em muitos

setores da Administração, sem dúvida um deles passa pela aplicabilidade das leis, em toda a sua essência, também o comprometimento da sociedade para com a coisa pública, através de fiscalização e denúncia aos órgãos competentes, que por sua vez irão fazer as devidas apurações e caso seja constatada irregularidades aplicar com rigor as medidas cabíveis previstas em lei.

Sobre isto à Constituição Federal em seu artigo 5º, parágrafo LXXVIII assegura respaldo frente a uma Ação Popular quando diz:

Qualquer cidadão é parte legítima para propor ação popular que vise a anular ato lesivo ao patrimônio público ou de entidade de que o Estado participe, à moralidade administrativa, ao meio ambiente e ao patrimônio histórico e cultural, ficando o autor, salvo comprovada má fé, isento de custas judiciais e do ônus da sucumbência. (BRASIL, 1988)

Em suma, quando se tem uma sociedade cada vez mais comprometida a participar da gestão pública, consciente dos seus direitos e, servidores públicos engajados no resgate de uma postura ética e moral no exercício do serviço público, será possível respirar mais aliviados, e ter a certeza de que o artigo 5º da Constituição Federal está sendo respeitado e cumprido, ao dizer que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza...” (BRASIL, 1988), tanto no que se refere à inviolabilidade dos direitos, como também na aplicabilidade das punições, caso a observância dos princípios éticos e morais não sejam cumpridos, tanto na esfera pública como também na privada, além da obtenção da excelência na Gestão Pública.

### 3. METODOLOGIA

O método de pesquisa escolhido para compor este estudo foi o qualitativo, sendo que a estratégia de pesquisa escolhida foi à pesquisa documental.

A pesquisa qualitativa,

em sentido amplo, pode ser definida como uma metodologia que produz dados a partir de observações extraídas diretamente do estudo de pessoas, lugares ou processos, com os quais o pesquisador procura estabelecer uma interação direta para compreender os fenômenos estudados [...] (GUILHOTO, 2006, p. 151).

A pesquisa documental que é um dos três tipos básicos de pesquisa qualitativa

[...] busca o exame de materiais de natureza diversa e que ainda não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reexaminados por meio de interpretações complementares. Esse tipo de pesquisa permite o estudo de fatos ou pessoas com os quais não poderíamos estabelecer alguma outra forma de contato, por motivos temporais ou de distância (GUILHOTO, 2006, p. 151).

Foi utilizado também a pesquisa bibliográfica em fontes informatizadas como websites e periódicos online, para complementar o estudo em questão, além de um questionário que foi distribuído entre os componentes da equipe e outros servidores públicos de uma instituição pública no Município de Umuarama- Pr., cujo conteúdo da pesquisa busca informações a respeito da consciência ética no serviço público, e com base nas respostas obtidas será realizada uma análise sobre as mesmas.

O questionário elaborado é composto de dez questões a respeito de ética, com servidores públicos estatutários e de cargos em comissão, com níveis de escolaridade que variam de segundo grau completo e terceiro grau completo.

O questionário foi elaborado com apenas alternativas de “sim” ou “não” e, após a sua coleta os dados serão expostos por meio de gráficos, com o intuito de facilitar a visualização e a apresentação das respostas.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A aplicação do questionário para os servidores públicos estatutários e de cargo em comissão, permitem apresentar uma ideia mais precisa, da consciência que os mesmos tem da importância de se ter uma postura ética no exercício da vida profissional, mas também da pessoal, já que uma é o espelho da outra.

Foram encaminhados 10 questionários para os servidores públicos de uma instituição localizada no Município de Umuarama, Estado do Paraná e foram respondidos todos os questionários encaminhados.

Analisando os dados da Tabela I observa-se que há um empate em relação ao grau de instrução dos entrevistados, sendo cinco com segundo grau ou ensino médio e cinco com terceiro grau ou graduação.

**Tabela I – Grau de Instrução**

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>
1 – Segundo Grau	05
2 – Terceiro Grau	05

Fonte: Os autores.

Já na análise da Tabela II verifica-se que a maioria dos servidores públicos aos quais foram distribuídos os questionários, são funcionários de carreira, ou seja, pertencem ao quadro próprio do Poder Executivo do Governo do Estado do Paraná.

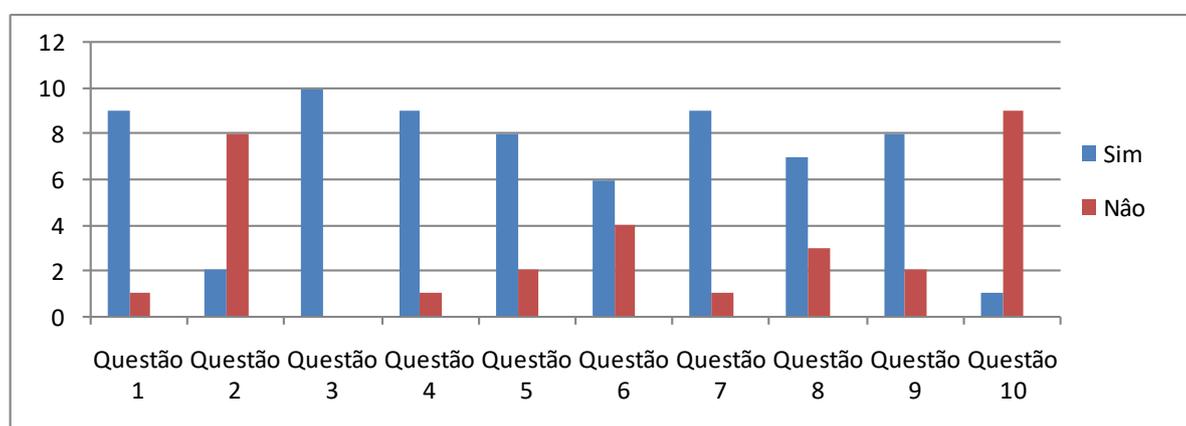
**Tabela II – Vínculo com o Serviço Público**

<b>Alternativas</b>	<b>Resultados</b>
---------------------	-------------------

Fonte: Os autores.

Os resultados das 10 questões encaminhadas no questionário podem ser visualizados no Gráfico 1, sendo que o questionário foi elaborado para permitir apenas respostas binárias, sim ou não, com a finalidade de verificar os aspectos inerentes ao comportamento ético do servidor público em análise.

**Gráfico 1 – Respostas do questionário**



Fonte: Os autores.

A questão 1 apresentada no questionário versava sobre se os respondentes acreditam que a ética é fundamental na vida das pessoas e como resultado percebe-se que a grande maioria (90%) dos respondentes acreditam sim que a ética é importante na vida das pessoas, mas isto não é unanimidade, pois 10% (01 respondente) acredita que a ética não é fundamental para a vida das pessoas, o que pode denotar que, para este respondente, praticar atos aéticos não é um problema na sua vida.

Já na questão 2 os respondentes foram questionados sobre se os mesmos já agiram de forma não ética e, o resultado foi negativo para 80% deles, porém 20% admitiram que sim, já agiram de forma antiética, não se sabe porém se na vida pessoal ou profissional, o fato é que este resultado demonstra que algumas pessoas não se intimidam em praticar atos ilícitos para obter vantagens sobre algo ou alguém, talvez seja por acreditarem na impunidade ao não sofrerem qualquer tipo de sanção advinda das suas ilicitudes.

Com relação a questão 3 os entrevistados foram questionados se já haviam se deparado com alguma situação antiética na sua vida profissional e, 100% deles admitiram que sim, evidenciando o quão nossa sociedade está contaminada, por padrões comportamentais que visam o interesse individual ou de determinados grupos em detrimento do coletivo e, que apesar de existirem regras que norteiam a Administração Pública e que caso sejam violadas são passíveis de sanções severas, ainda existem aqueles que insistem em querer transgredir as leis.

Na questão 4 a pergunta foi se a ética é sempre importante na vida pessoal e profissional e, 90% responderam afirmativamente, somente 10% acreditam que não, a ética nem sempre é importante na vida pessoal e profissional, esta resposta negativa nos revela o desprezo com

que muitas vezes a ética é tratada até mesmo por parte do funcionalismo público, mas o resultado demonstra que a maioria preza pelos princípios éticos e morais.

A pergunta 5 questiona se os respondentes acham que os servidores públicos agem de forma ética no exercício de suas funções e, 80% responderam que sim, porém 20% respondeu que não, essa resposta negativa permite inferir que existe relação com a resposta da pergunta 2, onde também 20% dos entrevistados admitiram que já agiram de forma antiética, então uma resposta provavelmente é o espelho da outra.

O questionamento da pergunta 6 é se a burocracia no serviço público é importante como método para inibir possíveis atos antiéticos e, 60% responderam sim e, 40% responderam não. Pode-se dizer porém que a burocracia é ineficiente, não sendo capaz de dar conta do tamanho e da contínua complexidade dos serviços públicos.

A pergunta 7 inferiu se como cliente, os respondentes agiriam sempre de forma ética em todas as situações e, obteve-se como resposta 90% sim e 10% não. O que leva a crer que este último não hesitaria em praticar “pequenos desvios de conduta”, em favor da sua satisfação pessoal.

A questão 8 pergunta se os entrevistados denunciaria algum companheiro de trabalho, mesmo que amigo, em casos de conduta antiética e, 70% responderam que sim e 30% responderam que não. Denota-se então que a maioria dos respondentes estão comprometidos com os princípios éticos e morais que norteiam o serviço público, já que independente dos laços de amizade não seriam coniventes com práticas ilícitas no dia a dia do desempenho das suas funções.

Na questão 9 quando perguntados se acreditam que a base familiar influencia na conduta das pessoas no ambiente de trabalho, as respostas obtidas foram 80% sim e 20% não, esse resultado demonstra que para a maioria dos entrevistados as lições de valores aprendidas no seio familiar vão refletir sim no comportamento em geral do indivíduo.

A questão 10 perguntava se para conseguir alguma vantagem no trabalho, a pessoa agiria de forma antiética, mesmo tendo a certeza que ninguém tomaria conhecimento do ato e, 90% respondeu não e 10% respondeu sim, o resultado indica que a maioria dos entrevistados compreende a importância de ser ético no dia a dia do desempenho das suas funções, porém outros esquecem que tal postura não é uma exceção e sim uma regra.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das respostas apresentadas através dos questionários distribuídos, é possível constatar que entre os consultados que participaram da pesquisa, em sua maioria estão comprometidos sim com uma conduta que está rigorosamente pautada nos princípios da moralidade administrativa e da ética, tanto na vida profissional quanto na vida pessoal, onde os mesmos acreditam que as lições de valores aprendidas no seio familiar, influenciam bastante no comportamento no ambiente de trabalho, no tocante às escolhas e atitudes que os mesmos farão e terão ao longo do caminho.

Além disso acreditam também que o serviço burocrático ainda é uma forma eficiente no combate a corrupção, muito disso pode se dever ao fato que todos os consultados já presenciaram situações antiéticas na vida profissional.

Porém, por outro lado, há os que acreditam mesmo que em sua minoria, que valores éticos e morais não tem importância alguma no exercício da função pública ou fora dela,

esquecendo-se que no que tange à Administração Pública e por serem agentes públicos devem agir de acordo com a Legislação, primeiro para garantir a continuidade da ação pública, através do desempenho eficiente e eficaz das atribuições próprias do cargo que ocupam e, também para não incorrerem em atos de improbidade administrativa e, sofrerem sanções externas severas conforme previstas em Lei ao violarem o princípio da moralidade administrativa.

Dessa forma é importante salientar o trabalho que deve ser feito junto aos servidores, estimulando-os no dia a dia das suas funções a terem uma conduta pautada nos princípios e normas que regem a Administração, não permitindo que uns poucos fujam a regra, prejudicando a imagem dos demais servidores e da própria Instituição.

Pois atualmente o pessimismo é um sentimento que está muito forte na sociedade atual quando o assunto é direcionado para questões que envolvem a gestão pública, a sensação é de que apesar das muitas denúncias de improbidade administrativa as coisas continuarão a ser como estão, devido as práticas ilícitas estarem tão enraizadas no comportamento daqueles que deveriam ser os primeiros a zelar pelo bem comum, e tais atitudes ser tão difícil de combater apesar dos esforços das autoridades competentes.

Muitas vezes tem-se a falsa ideia de que essas atitudes são normais por serem tão corriqueiras, quando não são, e diante de todo esse quadro pessimista, a que se ressaltar a importância dos agentes públicos terem uma postura condizente com os fins a que se destina a administração pública, que é a realização de serviços que visa satisfazer as necessidades coletivas.

Tendo consciência também que suas funções, independente dos cargos ocupados, são regidas por um código de conduta ética e moral que precisa ser seguido, cujas consequências pela falta de observância do mesmo, vai muito além das punições que o indivíduo sofrerá por praticar atos contrários aos estabelecidos em lei.

O servidor público precisa trazer a sua mente no dia a dia do exercício das suas funções, que comportamentos e atitudes que não condizem com os princípios que regem a administração pública, a saber, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, ferem toda a sociedade, à medida que lhe é cerceado o direito de ser atendida com excelência na resolução das suas necessidades.

O mesmo deverá sempre observar o elemento ético e os princípios morais de sua conduta, primando sempre pela excelência na prestação de seus serviços, o que vai gerar a eficiência na realização dos seus atos, mesmo que naquele momento não seja possível atender a demanda do usuário ou que a resposta aquela solicitação seja negativa.

Uma transformação dentro das organizações públicas faz-se necessária, e um primeiro passo em direção a isso é o comprometimento de todos os atores envolvidos, com mudança de pensamento e postura, deixando de lado o individualismo, baseando seus comportamentos nos princípios éticos e morais e assim sufocando a corrupção.

Na medida em que o indivíduo entende a importância da ética para a sobrevivência humana com qualidade e integridade, é possível compreender também a necessidade da ética nas relações com outros campos do saber e da prática, fundamentais à vida em sociedade, como a ética profissional.

Portanto, pode-se entender a ética como um fator primordial na vida em sociedade, que contribui positivamente para uma convivência social mais qualificada em conjunto, em qualquer ramo da sociedade, desde a vida particular de uma família, até aos mais altos escalões do Governo, onde são tomadas decisões que regem o país, além de integrar por força da própria Constituição, o próprio centro de qualquer ato do Estado, como elemento indispensável à sua validade, eficácia e eficiência.

Salientamos ainda que frente aos estudos realizados para a elaboração deste artigo e a problemática levantada, conclui-se que muito ainda precisa ser feito dentro das Instituições para se alcançar a verdadeira excelência no serviço público, pois estando a mesma intimamente ligada aos valores éticos e morais e esses valores encontrarem-se deturpados na sociedade, há que se trabalhar incansavelmente para uma mudança cultural dentro das estruturas organizacionais da administração pública. Por outro lado tomando por base os entrevistados da nossa pesquisa verificamos que a maioria dos agentes estão comprometidos com os serviços prestados aos cidadãos, primando por oferecer os mesmos com qualidade.

Os achados neste trabalho não podem ser generalizados, pois refletem apenas uma pequena parcela dos servidores públicos, para futuros trabalhos sugerem aumentar a quantidade de respondentes e incrementar o questionário, para buscar subsídios adicionais quanto aos aspectos éticos dos servidores públicos e o seu reflexo na excelência dos serviços prestados.

#### REFERÊNCIAS:

- AIRES, Hilton Boenos; MELO, Arquimedes Fernandes Monteiro de. A Corrupção Política e o seu Papel na Formação da Identidade Política Brasileira. **Revista Jurídica Luso Brasileira**, Lisboa, Portugal, ano 1, n. 6, p. 567 a 609, 2015. Disponível em: <[http://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2015/6/2015\\_6\\_0567\\_0609.pdf](http://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2015/6/2015_6_0567_0609.pdf)>. Acesso em: 30 Dez. 2019.
- ASSMANN, Selvino José. **Filosofia e Ética**. 3ª ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC: [Brasília]: CAPES: UAB, 2014.
- BRASIL. **Constituição Federal**. 05 de Outubro de 1988. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 14 Out. 2019.
- BRASIL. Decreto nº 1.171. 22 de Junho de 1994. **Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal**. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm)> Acesso em: 10 Dez. 2019.
- CARVALHO, Maria do Socorro Macedo Vieira de; TONET, Helena Correa. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, p. 137 a 152, mai. 1994. ISSN 1982 – 3134. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8481/7224>>. Acesso em: 02 Jan. 2020.
- CORTELLA, M. S. **Qual é a tua obra? Inquietações, propositivas sobre gestão, liderança e ética**. Petrópolis: Vozes, 2009.
- GOMES, Nanci Fonseca. **Ética na administração pública: desafios e possibilidades**. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 4, p. 1029 – 1050, ago. 2014. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-)

[76122014000400011&Ing=pt&nrm=iso](https://doi.org/10.1590/0034-76121714)>. Acesso em: 14 dez. 2019.  
<http://dx.doi.org/10.1590/0034-76121714>.

GUILHOTO, Lucia de Fátima Martins. **O uso da internet como ferramenta para a oferta diferenciada de serviços a clientes corporativos: um estudo exploratório no setor de telecomunicações**. 2002. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-31012006-204249/pt-br.php>>  
 Acesso em: 30 Out. 2019. Doi: 10.11606/D.12.2002.tde-31012006-204249.

MARCOS, Andréa Rezende; LOUREIRO, Gustavo Furieri; ALVES, Alex Cavalcante. **Excelência no Atendimento e Boas Práticas no Serviço Público**. Prefeitura de Vitória. 2017. Disponível em: <<https://gestaopublicaeficiente.com.br/wp-content/uploads/Cartilha-Excelencia-e-Boas-Praticas-Prefeitura-de-Vitoria.pdf>> Acesso em: 20 Dez. 2019.

MEDEIROS, Roberto Vieira; ROCHA, Leonino Gomes. A corrupção no Brasil e no Mundo. **Transparência na Gestão Pública Controle Cidadão**, Ceará, n. 1, p. 04 a 15, 2016. Disponível em: <[https://www.tce.ce.gov.br/downloads/Controle\\_Cidadao/gestao\\_publica/fasciculo\\_1.pdf](https://www.tce.ce.gov.br/downloads/Controle_Cidadao/gestao_publica/fasciculo_1.pdf)>. Acesso em: 29 Dez. 2019.

OLIVEIRA, Júlio Marcelo de. Perspectivas para o Combate à Corrupção no Brasil Pós Eleições. **Revista Interesse Nacional**, São Paulo, ano 11, n. 43, s/p, out. a dez. de 2018. Disponível em: <<http://interessenacional.com.br/edicao/edicao-43/>>. Acesso em: 30 Dez. 2019.

PEREIRA, Odair Soares. A Negatividade Fenomenológica do “Jeitinho Brasileiro” Contida no Ser Corrupto dentro da Administração Pública. **Clareira – Revista de Filosofia da Região Amazônica**, Rondônia, v. 2, n. 2, ago. a dez. de 2015. Disponível em: <[file:///D:/DOCUMENTOS/Downloads/4-253-1-PB%20\(2\).pdf](file:///D:/DOCUMENTOS/Downloads/4-253-1-PB%20(2).pdf)>. Acesso em: 31 Dez. 2019.

RIOS, Terezinha Azeredo. **Ética e Competência**. 20ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ROSA, Augusto Pereira; ZINGANO, Ester Miriane. Pré História: Educação para Sobrevivência. **Revista Maiêutica – Arte e Cultura**, Santa Catarina, v. 1, n. 1, p. 33 a 37, jan. 2013. Disponível em: <[https://publicacao.uniasselvi.com.br/index.php/ART\\_EAD/search/titles?searchPage=2](https://publicacao.uniasselvi.com.br/index.php/ART_EAD/search/titles?searchPage=2)>. Acesso em: 05 Jan. 2020.

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 27ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2005.