

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**CACILDA RIBEIRO DA SILVA LIMA
IRAILDA DE FATIMA SILVA
JAILDA MARIA RIBEIRO DA SILVA FLEURY**

**ANÁPOLIS
2014**

**CACILDA RIBEIRO DA SILVA LIMA
IRAILDA DE FATIMA SILVA
JAILDA MARIA RIBEIRO DA SILVA FLEURY**

A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Artigo apresentado à Coordenação da Faculdade Católica de Anápolis para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública sob orientação da Prof^a Janaina Teixeira Silva de Oliveira

ANÁPOLIS
2014

**CACILDA RIBEIRO DA SILVA LIMA
IRAILDA DE FATIMA SILVA
JAILDA MARIA RIBEIRO DA SILVA FLEURY**

A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do Curso de Especialização em Gestão Pública da Faculdade Católica de Anápolis como requisito para obtenção do título de Especialista.

Anápolis-GO, ____/____/2014.

APROVADA EM: ____/____/____ NOTA ____

BANCA EXAMINADORA

Janaina Teixeira Silva de Oliveira
Orientadora

Aracelly Rodrigues L. Rangel
Convidada

Elaine Abrahão Amaral
Convidada

A IMPORTÂNCIA DA ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Cacilda Ribeiro da Silva Lima¹
Irailda de Fatima Silva²
Jailda Maria Ribeiro da Silva Fleury³
Janaina Teixeira Silva de Oliveira⁴

RESUMO:

O objetivo geral do presente artigo é analisar a forma como a ética é praticada na administração pública. Os padrões éticos dos servidores públicos advêm de sua própria natureza, ou seja, de caráter público e sua relação com o público. A questão da ética pública está diretamente relacionada aos princípios fundamentais, sendo estes comparados ao que se chama em Direito, de Norma Fundamental. O método de pesquisa utilizado foi de referência bibliográfica, tendo como fontes de pesquisa livros, artigos, teses de dissertação e revistas disponíveis em acervos bibliotecários e na internet⁵.

Palavras-chave: Administração Pública, Ética, Serviços Públicos.

INTRODUÇÃO

A questão ética é fundamental para a sociedade e pode ser compreendida como a regras de comportamento social. Possui como função "fiscalizar e examinar, compreender, justificar e criticar a moral que é aplicada na sociedade ou em um grupo específico, pois a ética é filosófica e científica" (ZANETTI JUNIOR, 2009, p. 1) . Não é uma ciência teórica, mas uma ciência prática que se preocupa com a ação dos seres humanos.

Segundo Chauí (2004, p. 25), "todo ser ético é sujeito moral; para sermos éticos precisamos ter consciência e responsabilidade sobre os nossos atos".

¹ Graduada em Serviço Social e Técnico em Gestão de Beleza – Email:kakaribeiro.silva@gmail.com

² Graduada em Administração – Email: euripedes.volvo@gmail

³ Graduada em Serviço Social – Email: jaidamrsfdinha@gmail.com

⁴ Profª Orientadora. Psicóloga, Mestra em Psicologia.

⁵ Rede de Computadores

Em relação à Administração Pública, a ética pode ser compreendida, de forma objetiva, o desenvolvimento de atividades concretas e imediatas do Estado, visando a concretização dos desejos coletivos da sociedade. De forma subjetiva, a ética pode ser vista como o conjunto de órgãos (entidades) e de pessoas jurídicas responsáveis pela administração do Estado (MORAES (2003).

Na compreensão do referido autor, a ética visa ainda programar ações a favor do interesse público, e dos direitos e interesses dos cidadãos que administra. Poderá atuar na esfera direta, desempenhada pelos Poderes da União, pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, ou indireta, nos casos de descentralização administrativa, como as fundações e empresas públicas (MORAES, 2003).

O texto contido no artigo 37, *caput*, da Constituição da República de 1988 (CF), assim dispõe: “A administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (BRASIL, 1988)

Quanto à impessoalidade, Caracas (2009, p. 3) esclarece que:

O funcionalismo público e seus servidores devem primar pela questão da "impessoalidade", deixando claro que o termo é sinônimo de "igualdade", esta sim é a questão chave e que eleva o serviço público a níveis tão ineficazes, não se preza pela igualdade. No ordenamento jurídico está claro e expresso, "todos são iguais perante a lei". E também a idéia de impessoalidade, supõe uma distinção entre aquilo que é público e aquilo que é privada (no sentido do interesse pessoal), que gera deste modo o grande conflito entre os interesses privados acima dos interesses públicos.

Em relação à moralidade, não se pode falar de ética ou de impessoalidade sem falar de moralidade, visto que este princípio atribui ao administrador e agente público, a obrigação de atuar com moral, ética, boa fé e lealdade (CARACAS, 2009).

Assim, caracterizada a imoralidade praticada por qualquer agente público em qualquer esfera da Administração, poderão ser aplicadas aos responsáveis, além de outras sanções, as penalidades estabelecidas em Lei.

Já o Princípio da Publicidade é um dos que confere maior credibilidade ao gestor público e manifesta-se como objeto ou instrumento de controle interno e externo (REK, 2013).

Rosa (2003, p. 14) define a importância do Princípio da Publicidade especificando que:

A atuação transparente do Poder Público exige a publicação, ainda que meramente interna, de toda forma de manifestação administrativa, constituindo esse princípio requisito de eficácia dos atos administrativos. A publicidade está intimamente relacionada ao controle da Administração, visto que, conhecendo seus atos, contratos, negócios, pode o particular cogitar de impugná-los interna ou externamente.

É importante frisar que o princípio mencionado acima vem expresso em diversos dispositivos Constitucionais.

Sobre o Princípio da Eficiência, mencionado no artigo citado acima, parte integrante da Carta Magna de 1988, vem ditar ao gestor público o dever de celeridade, eficácia, economicidade, efetividade e qualidade por ocasião da concretização de seus atos administrativos (REK, 2013).

Di Pietro (2002, p. 83), esclarece o termo supracitado assim:

O princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

Subtende-se, então, que este princípio impõe à Administração Pública direta e indireta a obrigação de realizar suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, além, por certo, de observar outras regras, a exemplo do princípio da legalidade.

Abordar o tema proposto neste artigo, de forma generalizada, já é polêmico, porém, quando o mesmo se direciona à administração pública, a inquietação é ainda maior, haja vista que ressoa na mente das pessoas pensamentos ligado à corrupção e ineficiência. Assim sendo, em relação aos serviços públicos, esta ética deve ter como ponto de partida a fixação de um modelo à luz do qual se possa julgar a atuação dos servidores públicos e dos que estão envolvidos na vida pública.

A ética administrativa tem a finalidade de servir a interesses gerais definindo as normas de comportamento, importância, rotina que deve reger suas atividades, a fim de validar socialmente seu trabalho e admitir o desenvolvimento de uma atividade que é essencial para a sociedade (GONÇALVES, 2011).

Dessa forma, é relevante compreender a importância da ética na administração pública e como ela é praticada nestes referidos órgãos.

Para a completa implementação e vigência da ética na administração pública seria primeiramente necessária uma maior exigência do conhecimento do código de Ética em questão, principalmente por parte dos servidores públicos. Seria também importante à criação de indicadores de qualidade e desempenho dos serviços prestados a população, assim como uma maior fiscalização no que diz respeito aos atos dos gestores públicos (GONÇALVES, 2011).

Frente às várias interlocuções e situações absorvidas, acredita-se que mesmos os funcionários que prestam concursos para ingressarem no serviço público, e por isso precisam estudar os preceitos éticos da administração, ficam com o dissabor de estudarem naquele momento e depois se esquecem de aplicar na prática o que leram nos manuais. Assim, considera-se relevante conhecer e relembrar os preceitos éticos para que se obtenha uma melhor qualidade nos serviços prestados.

A sobrevivência e o desenvolvimento dos serviços públicos, portanto, está associada cada vez mais a sua competência de adotar e polir condutas marcadas pela seriedade, modéstia, retidão e pela preservação da integridade e os direitos das pessoas.

Desta forma, a partir das afirmações anteriores, como da relevância do tema, a presente pesquisa tem como principal objetivo, analisar a forma como a ética é praticada na administração pública. Objetiva ainda, contextualizar e identificar os princípios éticos da Administração Pública, como também analisar a qualidade do atendimento dos servidores da administração pública e os aspectos éticos no desenvolvimento de sua atividade.

A escolha do tema deste artigo se justifica pela atualidade e relevância do tema abordado onde se necessita de mais transparência nas atuações públicas de modo a elevar os níveis de confiança e garantir aos cidadãos acesso a todos os direitos essenciais ao povo, legalmente sedimentados.

No ofício público a ética deve difundir a cultura de como se emanar com a coisa pública, até chegar ao ponto de não ser mais necessária a utilização de elementos legais para moldar ou vigiar as ações dos serviços públicos, sendo transparente de tal forma, que a veracidade seja seu maior atributo e artífice básico de desenvolvimento político, econômico e social, gerando o retorno esperado as pessoas da sociedade, pois o conhecimento dos princípios éticos da

administração pública é indispensável para a constituição da qualidade do serviço público.

Sendo assim, o método a ser utilizado na elaboração desta pesquisa será o de pesquisa bibliográfica. Para Marconi e Lakatos (1992, p. 34), “a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita”. Assim, utilizou-se como apoio e base contribuições de diversos autores sobre o assunto em questão, por meio de consulta a artigos, livros, periódicos e outros.

No intuito de melhor apresentar a pesquisa que ora se segue, a mesma foi dividida em tópicos. O primeiro tópico abordará a temática da ética de forma geral e, de forma específica. O segundo tópico esmiuçará questões relativas à administração pública e o terceiro e último tópico é todo direcionado à qualidade no atendimento e a implementação da ética na Administração Pública.

1 ÉTICA: Conceito e Evolução

A ética é um tema atual e imprescindível a qualquer discussão que trata do comportamento humano, assim, vários autores buscam definir o que vem a ser ética, a moral e a forma como elas interferem e/ou pode modificar o comportamento da sociedade.

“A Ética possui uma origem específica, nasceu na Grécia, no século V a.C, com o surgimento dos sofistas, que aparecem num momento cultural e político específico da cultura e história grega, e com a reação contra por parte de Sócrates” (VAZ; MONEGATO, 2010, p. 16).

Um dos primeiros pensadores a organizar essas questões é Aristóteles, que classificou as virtudes como a justiça, a amizade e os valores morais, sendo que estes derivam dos costumes e servem para promover a ordem social.

A ideia aristotélica de ética é a prática de boas condutas direcionadas a felicidade (vida digna), sendo que ele trabalha a ética em relação à política de maneira subordinada, pois “os tratados éticos e os tratados políticos pertencem a um mesmo estudo, classificado como política” (RUSS, 1997, p. 39).

Durante a Idade Média houve o predomínio de uma ética cristã, impregnada de valores religiosos, que incorpora as noções gregas de que a felicidade é um objetivo do homem e a prática do bem, um meio de atingi-la. Já

na doutrina de Kant pode-se verificar um entendimento de uma ética essencialmente racionalista, onde a razão pura substitui a ética cristã, na qualidade da razão prática (LIMA, 2007, p. 1).

Segundo Alonso, (2008, p. 3), A palavra “ética deriva do grego *ethos*, que significa costume. Em latim, os costumes do povo designam-se com a palavra *mos*, *moris*; dela deriva a voz moral”.

Quanto à moral, Aranha e Martins (1993, p. 274) a define como sendo “o conjunto das regras de comportamento admitidas em determinada época ou por um grupo de homens. A ética é a parte da filosofia que acomete a reflexão sobre os princípios em que se baseiam a moral”.

Pode-se compreender a moral como sendo normativa, ou seja, um conjunto de normas, princípios, tradição, valores, que pauta a função do ser humano em seu grupo social. Já a ética pode ser entendida como uma teoria filosófica ou científica.

Ainda no sentido de conceituá-la, a ética pode ser entendida como “... teoria, investigação ou explicação de um tipo de experiência humana ou forma de comportamento dos homens” (VÁZQUEZ, 1998, p. 11). Ainda, segundo esse autor: “A ética estuda uma forma de comportamento humano que os homens julgam valioso e, além disto, obrigatório e inescapável” (1998, p. 12).

Tentando fazer uma distinção entre ética e moral, Bauman (1997) afirma que há repercussão entre as diferentes formas de prática moral e o dilema da ética, que é a teoria moral. Para o autor, a crise moral repercute em crise ética. De acordo com ele, a ética é um código moral que pretende ser o único conjunto de regras de conduta harmonicamente coerentes ao qual toda pessoa considerada moral deva obedecer. Mas essa moralidade não é universalizável.

Nas definições apresentadas, o que se vê é uma complementação de ambos os conceitos, ou seja, é ineficaz falar de ética sem falar de moral e vice-versa.

Dentre outras concepções, a literatura define a finalidade da conduta ética como sendo “o único meio de alcançar a felicidade. Esta é a finalidade da ética. Ela nos oferece o caminho para alcançar uma vida moralmente boa e, através dela, a felicidade. Ser feliz é o resultado do hábito do bem agir” (FÉLIX, 2006, p.4).

O que se percebe é que não há como separar a ética do ser humano e que a boa prática dela é concomitante para este atingir a felicidade, ou seja, a aplicabilidade ética conduz o homem há um estado de alegria e satisfação, contudo, faz-se necessário avaliar se a compreensão da ética está presente nos cidadãos.

Haja vista que as ações não correspondem aos conceitos.

Na vida o ser humano, constantemente, depara-se com regras de comportamento. Não minta, não mate, não roube, não fume, não beba exageradamente. São normas, regras, que fazem parte da cultura de todos os povos. No entanto, cada pessoa tem seu próprio organismo ético, com o qual o mesmo elabora sua conduta, seu agir.

Segundo o entendimento de Alonso (*et al*, 2008) é importante distinguir dos planos. O plano exterior, cultural, onde se encontra normas ou regras formais, muitas vezes, mas nem sempre de caráter ético, e o plano interior, onde cada pessoa encontra dentro de si os princípios que regem sua conduta.

O referido autor frisa ainda que:

Frequentemente, as regras externas ou normas éticas que a sociedade propala, concordam com os princípios éticos, dizem no fundo a mesma coisa. Entretanto, em havendo divergência, a pessoa deve seguir o princípio ético interior, pois ele é a regra de conduta pessoal; em linguagem comum: a consciência pessoal é a regra supra da moralidade. A razão é óbvia: o homem é mais feliz na medida em que consiga sua maior harmonia interior, maior aprovação íntima da sua conduta (ALONSO *et al*, 2008, p. 71).

Os princípios éticos que o ser humano conhece são, na realidade, princípios subjetivos, isto é, pertencem à natureza do seu ser. Dir-se-ia que o homem traz nele inscrita a ética objetiva ou que a encontra na sua intimidade. Sendo o homem um ser natural, mas naturalmente livre, isto é, destinado pela natureza à liberdade, ele deve desenvolver esta liberdade através da mediação de sua capacidade racional.

A ética natural “é a ética própria da natureza humana. Esta ideia é, para muitos, intrincada e até abstrusa. E, no entanto, se não se assentar a ética na natureza e, mais precisamente, na natureza humana, ela se perderá num mar de confusão” (ALONSO *et al*, 2008, p. 71).

Compreende-se, pela visão do referido autor, que cada indivíduo, ao agir de acordo com sua consciência ilustrada, educada da melhor maneira possível, ao agir refletidamente como legislador universal, age de uma maneira universal, embora subjetiva, pois as decisões que toma são aquelas que deveriam ser válidas e vigentes para todos os indivíduos conscientes, racionais e livres (ALONSO, 2008).

Já a ética positiva é a escrita, formulada mediante uma expressão cultural.

Ela costuma ser mais chamativa que o princípio ético, essa voz sutil que só a pessoa atenta ouve, no seu íntimo, apurando o ouvido (FERNANDO, 2012).\

A ética positiva, assim como os códigos de ética, tem uma importante função educativa; todavia, a família é a sociedade mais apropriada para a formação ética das pessoas. A melhor sensibilidade ética se consegue no berço, na família e, por extensão, na escola, como também nos organismos profissionais e empresariais (ALONSO *et all*, 2008).

Um bom exemplo de ética positiva é os Dez Mandamentos (Decálogo). Quanto à diferenciação da ética e a religião, Fernando (2012, p. 76) esclarece que:

A ética distingue-se da religião quanto ao objetivo (a primeira quer uma vida melhor, a segunda, algo melhor do que a vida) e a seu método (a primeira baseia-se na razão e na experiência, a segunda, na revelação). Contudo, a ética é coisa de todos, ao passo que a religião é questão de alguns, por mais numerosos que sejam: as pessoas religiosas também têm interesses éticos, ao passo que nem todas as que se interessam pela ética têm interesses religiosos.

De forma geral, pode-se constatar, que tendem a ser compatíveis e até convergentes as influências da Ética Natural e da Religião sobre a conduta das pessoas.

Em resumo, podem-se distinguir as normas éticas conforme as seguintes características: normas jurídicas: são heterônomas, coercivas, axiologicamente bilaterais e atributivas (possuem todas as características); normas de moral social (etiqueta): são heterônomas e axiologicamente bilaterais; e normas de moral individual e religiosas que não possuem tais características.

Como se observou, a ética é vital para todos os seguimentos da sociedade. A boa convivência, onde a individualidade de cada um seja respeitada, independente do meio em que o mesmo esteja inserido, só pode ser alcançada a partir da obediência a determinados padrões éticos. Na administração pública a questão da ética é de suma importância, como se verá a seguir.

2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A ÉTICA

O conceito de administração pública é considerado amplo e complexo, tendo em vista que não existe uma definição que seja clara e consistente do termo

administração pública devido aos vários meios dos quais se desenvolve a atividade administrativa.

Entretanto, Harmon e Mayer (1999) sustentam que a administração pública é a ocupação de todos aqueles que atuam em nome do povo – em nome da sociedade, que delega de forma geral – e cujas ações têm consequências para os indivíduos e os grupos sociais.

A administração pública tem sua atividade direcionada para fins que se resume em um único objetivo qual seja, o bem comum da coletividade administrada. Dessa forma, toda atividade do administrador público deve se orientar para esse objetivo (MEIRELLES, 1991).

Di Pietro (2007), complementa o parágrafo anterior, frisando que é toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público.

“Eficiência aproxima-se da ideia de economicidade. Visa-se atingir os objetivos, traduzidos por boa prestação de serviços, do modo mais simples, mais rápido, e mais econômico, elevando a relação custo/benefício do trabalho público” (SEVERO; SILVA, s/d, p. 7).

A administração pública de acordo com a ideia acima pode ser compreendida então como um conjunto de serviços, de órgãos e de agentes do Estado buscando realizar as necessidades da população.

Corroborando com o parágrafo anterior, Moraes (2003; p. 310) define a administração pública como "a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas ao qual a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado.”.

Já, para Di Pietro (1999), a administração pública não é apenas uma máquina que realiza o trabalho do governo. Para essa autora, se a administração pública tiver relação com os problemas do governo, é porque ela está empenhada em obter os fins e objetivos do Estado.

A referida autora frisa ainda que a administração Pública é o Estado em Ação, é a atividade que desenvolve a vida em sociedade por meio da ordem, da segurança e da subsistência, ou seja, mantém o bom relacionamento entre os

membros de uma sociedade. A administração pública pode ser considerada direta ou indireta segundo a constituição (DI PIETRO, 1999).

Costin (2010, p. 29), afirma que:

A administração direta inclui os serviços desempenhados pela estrutura administrativa da Presidência da República e dos ministérios (no caso da administração federal). A administração indireta, também chamada descentralizada, inclui as autarquias, empresas públicas, sociedade de economia mista e fundações públicas, que desempenham atividades que lhes foram atribuídas (ou descentralizadas).

O que se vê é que a administração pública é ampla e se refere ao conjunto de órgãos, procedimentos, servidores utilizados pelos os três poderes (executivo, legislativo e judiciário) que compõe o Estado, a fim de realizar as delegações econômicas e os papéis que é atribuída, desta forma, a administração pública não se confunde com a administração administrativa, pois ela é mais ampla e se refere ao Estado como um todo.

Atualmente a sociedade vive em um período em que as referências de se avaliar e julgar condutas humanas parece ter se enfraquecidas diante de tantos problemas sociais.

Segundo Lustoza (2009, p. 1):

O aumento do poderio econômico e a excessiva ânsia pelo consumismo têm causado mudanças significativas nos modos de se conceber condutas dentro da sociedade. E quanto ao exercício das atividades públicas tem-se detectado a dificuldade em se implantar uma conduta ética de forma a valorizar as boas gestões dos bens públicos. E o que se testemunha é o esvaziamento de instituições que não conseguem mais corresponder aquele fim para o qual foram criadas, qual seja: o interesse público.

Visando um melhor controle na conduta administrativa estatal, no dia 26 maio de 1999, foi criada a Comissão de Ética Pública (CEP), com a missão de "Zelar pelo cumprimento do Código de Conduta da Alta Administração federal, orientar as autoridades que se conduzam de acordo com suas normas inspirar o respeito à ética no serviço público" (BRASIL, 2009, p. 1).

Além de promover a ética na Administração pública, em linha com o Decreto 6029/2007, a CEP busca contribuir para a divulgação e promoção da ética nas entidades e órgãos que integram o Poder Executivo Federal, fazendo com que o respeito à ética ocorra em todo o funcionalismo público (COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA, 1999).

A Comissão de Ética Pública incluiu, ainda, em seu plano de trabalho a

realização de cursos e seminários que possibilitem formar uma rede de profissionais com responsabilidades pela gestão da ética e conhecimentos necessários à implementação da gestão da ética em seus respectivos órgãos e entidades. (COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA, 1999).

E em linhas gerais o que significa ser ético na função pública?. Compreende-se que na administração pública é ter a certeza que sua função é pública, e que tem a obrigação de tratar ao público e aos colegas de serviço com toda dignidade, honra, eficiência, honestidade e muito respeito. Ser ético é ter o zelo necessário para com o patrimônio público, evitando ao máximo o desperdício e o descaso. Ao ser ético o agente público estará automaticamente cumprindo a maioria de nossa legislação administrativa. O ser ético é realizar a sua autoavaliação, procurando corrigir seus vícios, melhorando seu comportamento e aprimorando suas relações interpessoais. Ser ético é uma constante busca de aprimoramento da conduta pessoal e profissional. Ser ético é respeitar as diferenças e exaltar as boas práticas morais e éticas. (MAIA, 2011).

A ética na administração e a moralidade administrativa não representam senão uma das faces da moralidade pública que se sujeita ao controle social, pois a moralidade é encontrada nos julgamentos que as pessoas fazem sobre a conduta e não na própria conduta.

Tratando-se de moralidade pública, torna-se imperioso reivindicar-se alto grau de generalidade e autoridade, resultando, então, do julgamento respectivo, em caráter objetivo e público, não um ato individual e privado (LOPES, s/d).

Segundo Caracas (2009, p. 1):

A questão da ética pública está diretamente relacionada aos princípios fundamentais, sendo estes comparados ao que chamamos no Direito, de "Norma Fundamental", uma norma hipotética com premissas ideológicas e que deve reger tudo mais o que estiver relacionado ao comportamento do ser humano em seu meio social, aliás, podemos invocar a Constituição Federal. Esta ampara os valores morais da boa conduta, ou seja, na Administração Pública contém princípios como a: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Subtende-se, portanto, que a falta de ética nasce nas estruturas administrativas devido ao terreno fértil encontrado, ocasionado pela existência de governos autoritários, no qual são regidos por políticos sem ética, sem critérios de justiça social e que, mesmo após o aparecimento de regimes democráticos, continuam contaminados pela doença da desonestidade, dos interesses escusos

geralmente oriundos de sociedades dominadas por situações de pobreza e injustiça social (CARACAS, 2009).

A busca pela qualidade vem de longa data. Há quem se preocupa em realizar serviços com qualidade, por prezar por uma atitude resultante de um propósito pessoal procurando realizar da melhor forma um serviço de perfeita qualidade.

Um profissional bem preparado, com valores éticos, com certeza, saberá realizar o seu trabalho com excelência, trazendo benefícios a todos os que fazem parte de seu fluxo de relacionamento.

3 A QUALIDADE NO ATENDIMENTO E A IMPLEMENTAÇÃO DA ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

É lícito e coerente afirmar que aquilo que sociedade fala sobre o serviço público concomitante com o que se vê na prática através da morosidade, do descaso com seus afazeres e as esperas em longas filas.

Ainda pelo que é mostrado nos meios de comunicação de massa, internet, televisão, rádio etc., que evidenciam o empreguismo, o uso do poder em benefício próprio e das finanças públicas ilicitamente ou ainda em ações que não são consideradas prioritárias pela população, bem como a falta de conservação e administração dos bens públicos são motivos de críticas e do descrédito empregado pela sociedade (PASSOS, 2008, p. 80).

Tendo por base que a sociedade não tem condições de saber a quem compete a responsabilidade, e ainda mais quais são as fontes dos desmandos apresentados na prática, é salutar que na ausência de tais esclarecimentos, ela irá fazer generalizações distorcidas, às vezes carregadas de preconceitos que colocam os funcionários públicos como incompetentes, preguiçosos e até irresponsáveis. Vale ressaltar que, de fato, existem entre eles pessoas que se portam dessa maneira, bem como em qualquer local de trabalho, contudo, há pessoas serias e preocupadas com a administração com o serviço público e com o bem comum.

A qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, seja no serviço público seja no serviço privado, é visto como um desafio organizacional que necessita de transformação urgente, essa necessidade se dá mediante a visibilidade de reclamações e queixas oriundas de quem precisam ser atendidas por estes profissionais (FERREIRA, 2000, p. 1).

Os problemas existentes no que tange ao atendimento se manifestam por vários fatores, por exemplo, o tempo demasiado de espera em uma fila já indica uma perda de qualidade no atendimento do serviço ali prestado.

Visto desta forma é salutar afirmar, conforme Araujo (2004), que a gestão da qualidade no serviço público passa, necessariamente, pelo gerenciamento da administração pública e, conseqüentemente, pela elaboração de um Planejamento estratégico caracterizado sobremaneira pela participação de todos os integrantes. O planejamento se torna imperioso para que a organização permaneça estruturada, assim seus colaboradores devem estar alocados de maneira lógica e racional, para que suas atividades sejam desenvolvidas da melhor maneira possível.

O marco referencial da nova administração pública é estimular nos servidores públicos um compromisso com a estruturação de uma sociedade num contexto de fortes mudanças. Nesse esforço, deve procurar rever a forma de prestação de serviços ao público buscando maior eficiência, eficácia e efetividade (MATIAS-PEREIRA, 2007, p.19).

O atendimento ao público é a função que exige maior envolvimento com o conhecimento de si e do trabalho desenvolvido, pois é frente a ele que surgirá a má ou a boa impressão, ou seja, se há um bom atendimento da captação de informações, concomitante o atendimento será bom também. E nesse marco referencial de mudança à ética deve estar inserida nestes profissionais, para que melhorem cada dia mais o seu atendimento e o desenvolvimento de suas funções.

Frente a isso e no intuito de dar uma maior moralidade no serviço público, foram feitas algumas políticas públicas para a gestão da ética, assim, para Amorim (2000), o Estado tem de definir instrumentos normativos e disciplinadores da questão da ética no trato da coisa pública.

O autor citado acima, afirma ainda que afirma ainda que, entre os anos de 1993 e 1994, houve uma tentativa, sem muito êxito, de elaborar e implantar um código geral de ética para os servidores federais, que buscava impedir práticas claras de má conduta no serviço público (AMORIM, 2000).

É salutar apontar que o autor supracitado está se referindo ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, documento que foi instituído no dia 22 de junho de 1994, onde todos os órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta precisariam a compor uma Comissão de Ética a fim de garantir a propagação e aplicação do código. Contudo, somente

em 1º de fevereiro de 2007, com a publicação do Decreto nº 029/2007, é que foi criado e estabelecido o Sistema de Gestão da Ética Pública do Poder Executivo Federal documento que regulamenta as atribuições das comissões de ética na Administração Pública Federal (LOPES, s/d).

Isso fez com que o gestor público passasse a ter responsabilidade com a gestão da Ética e a ter certa obrigação em instituir comissões de ética em seu órgão ou entidade. A maior atribuição dessas comissões de ética é a divulgação das normas éticas e morais visando atingir todos os servidores. Eles deveriam elaborar um código de ética específico para seu respectivo órgão, sempre seguindo como parâmetro o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Esse trabalho deve ser feito de forma constante, com a consciência de que se trata de um processo de formação do servidor. (MAIA, 2011, p.18).

Com a publicidade dos atos, a administração deve oferecer aos cidadãos centros de atendimentos, para acolher reclamações, investigá-las e ser for cabível aplicar sanções aos infratores, afirmando assim, o caráter de servidor do povo dando legitimidade ao serviço prestado.

Entretanto, a ética se faz determinante contribuindo para a melhoria da qualidade no atendimento, conferindo os princípios e regras necessárias ao bom funcionamento do serviço e mostrando respeito aos usuários.

A ética profissional estuda e regula o relacionamento do profissional, visando à dignidade humana e à construção do bem-estar sociocultural. A ética é indispensável ao profissional porque na ação humana "o fazer" e o "agir" estão interligados.

O novo Código de ética, além de regulamentar a qualidade dos serviços prestados, também tem normas que protege a imagem e zela pela a honra do servidor que as segue. Aprimorando a imagem do servidor e do órgão perante a população.

Os códigos ou normas de ética profissional seguem sempre a orientação teórica da sociedade. Tal orientação deve ser seguida por todos os códigos de ética profissional, para que possuam sempre um caráter verdadeiramente ético e não um amontoado de fórmulas prontas, sem objetividade, que servem apenas para "sacramentar" a prática exercida (SILVA, 2009, p. 36).

O novo gerenciamento público não pode, em caso nenhum, ignorá-lo, visto que os grandes ideais éticos estão na base de toda ação de serviço público, sendo parte integrante de toda democracia digna de receber este nome.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do objetivo central deste artigo, que tinha como escopo analisar a forma como a ética é praticada na administração pública, chega-se à conclusão de que o termo mencionado é relevante em qualquer ambiente onde o ser humano esteja inserido, pois a ética visa nortear as normas de convivência entre as pessoas.

Em relação à ética na administração pública, foco maior desta pesquisa, ela é primordial para que se obtenham bons níveis de relacionamento e eficiência nos serviços prestados.

Uma boa formação ética pode ajudar os servidores públicos a descobrir a melhor forma de agir para serem úteis à organização, sem compactuar com situações injustas. Uma organização precisa ser vista como um organismo vivo, onde cada integrante tem um papel importante e útil a cumprir, a fim de garantir o seu perfeito funcionamento.

A responsabilidade pela gestão da ética é do gestor público, sendo que o mesmo tem a obrigação de apoiar e instituir Comissão de Ética em seu órgão ou Entidade, devendo esta, como atribuição maior, divulgar normas éticas e morais a todos os servidores.

Ao término deste, pode-se afirmar que quando se exige ética nos serviços públicos ou mesmo na vida pública em geral, o que se está solicitando é, antes de tudo, que se fixe um padrão a partir do qual se possa julgar a atuação dos servidores públicos ou das pessoas envolvidas na vida pública, sobretudo, o que se exige é que a atuação dos servidores seja ética.

Os estudos aqui apresentados, evidenciam que o objetivo geral e os demais propostos para a pesquisa foram respondidos, visto que a mesma apresentou esclarecimentos que respondiam a problemática levantada. No entanto, é importante frisar que é necessário que mais pesquisas sobre o tema sejam levantadas, iluminando e apresentando sugestões que permitam o aperfeiçoamento dos serviços públicos, o que, certamente, trará grandes benefícios à sociedade como um todo.

REFERÊNCIAS

AMORIM, S. N. D. Ética na esfera pública: a busca de novas relações Estado/Sociedade. **Revista de Serviço Público**. Brasília: Fundação Escola Nacional de Administração Pública. ENAP, v 51, p. 94-104, abr/jun. 2000.

ARANHA, M. L.A.; MARTINS, M.H. P. **Filosofando, Introdução à Filosofia**. São Paulo: Moderna, 1993, 2. Ed. Pág.

ARAÚJO, Marconi Pereira de. **Gestão da qualidade no serviço público: desafio de uma nova era**. 2004, 103p. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Direito Administrativo e Gestão Pública – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

BRASIL, Presidência da República. **Código de Conduta da Alta Administração Federal normas complementares e legislação correlata**. 2009. Disponível em: <<http://etica.planalto.gov.br/arquivos/legislacao/livro-do-codigo-de-conduta-2009-atualiz-em-06-de-maio.pdf>> Acesso em: 02 jul 2014.

BRASIL. COMISSÃO DE ÉTICA PÚBLICA. Presidência da República Federativa do Brasil. Disponível em: <http://etica.planalto.gov.br/cursos_semin>. Acesso em: 30 de Março de 2014.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> Acesso em: 02 jul 2014.

CARACAS, Sheila Rodrigues Cardozo. **Ética na administração pública**. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/producao-academica/etica-na-administracao-publica/1396/download/>>. Acesso em: 02 jul 2014.

CHAUÍ, Marilena. A existência ética. In: **Convite à Filosofia**. 13 ed. 2ª impr. São Paulo: Editora Ática, 2004.

COSTIN, Claudia. **Administração pública**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DI PIETRO, Maia Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 12 ed. São Paulo: Atlas, 1999. Disponível em: <<http://www.casacivil.gov.br/acesso-a-informacao/comissao-de-etica>> Acesso em: 30 de Mar 2014.

_____. **Direito Administrativo**. 14 Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

FERREIRA, Mário César. **Serviço de atendimento ao público: Esboço de uma Abordagem Teórico- Metodológica em Ergonomia**. 2000. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1359566570.05-arquivo.pdf>> Acesso em: 02 jul 2014.

GONÇALVES, Maria Denise Abeijon Pereira. Ética na Administração Pública: algumas considerações. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIV, n. 89, jun 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9538>. Acesso em: 02 jul 2014.

HARMON, Michael M.; MAYER, Richard T. **Teoría de la organización para la administración pública**. México: Colégio Nacional de Ciências Políticas y Administración Publica A.C.: Fondo de Cultura Económica, 1999.

LIMA, Máriton Silva. **O Direito, a ética e a sua história**. Jus Navigandi, Teresina, ano 12, n. 1606, 24 nov. 2007. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/10674>>. Acesso em: 02 jul. 2014.

LOPES, Paulo Roberto Martinez. **A conduta ética na administração pública**. s/d. Disponível em: <<http://www.dnit.gov.br/institucional/comissao-de-etica/artigos-e-publicacoes/artigos-sobre-etica/A%20CONDUTA%20ETICA%20NA%20ADMINISTRACAO%20PUBLICA.pdf>> Acesso em: 02 jul 2014.

LUSTOZA, Helton Kramer. **A Ética na Administração Pública Brasileira: Análise da contratação de familiares para cargos em comissão**. 2009. Disponível em: <http://www.anima-opet.com.br/segunda_edicao/Helton_K_Lustoza.pdf> Acesso em: 02 jul 2014.

MAIA, Rodolfo Marcus da Silva. **Ética na Administração Pública: um estudo sobre a percepção dos alunos do curso noturno de Administração da Universidade de Brasília em relação ao tema**. Brasília, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Editora Atlas, 1992. 4a ed. p.43 e 44.

MEIRELLES, Hely Lopes, **Direito Administrativo Brasileiro**. 16. ed. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1991, p. 50. Tribunais, 1991, p. 74.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PASSOS, Elizete Silva. **Ética nas organizações**. Salvador: Passos & Passos, 2008.

REK, Marcos. Os princípios basilares da administração pública e os aplicáveis às licitações. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 116, set 2013. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/Ricardo%20Antonio?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13610>. Acesso em: 02 jul 2014.

ROSA, Márcio Fernando Elias. **Direito Administrativo**. 5ª. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2003.

RUSS, Jacqueline. **A aventura do pensamento europeu: uma história das ideias ocidentais**. Lisboa: Terramar, 1997.

SEVERO, Renato Corrêa; SILVA, Eliane Pereira. **Principiologia Jurídica dos serviços públicos**. s/d. Disponível em: <[http://unipacaraguari.edu.br/oPatriarca/v5/arquivos/trabalhos/ARTIGO05RENATA 02.pdf](http://unipacaraguari.edu.br/oPatriarca/v5/arquivos/trabalhos/ARTIGO05RENATA%2002.pdf)> Acesso em: 02 jul 2014.

SILVA, Lenora Maria de Oliveira. **A Ética no Serviço Público**: Referencial de qualidade no setor público. 2009. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/posdistancia/39857.pdf> Acesso em: 02 jul 2014.

VAZ, Graziela Aparecida; MONEGATTO, Meline Aparecida. **A Ética como diferencial no mercado**. 2010. Disponível em: <http://www.cneccapivari.br/libdig/index.php?option=com_rubberdoc&view=doc&id=224&format=raw> Acesso em: 02 jul 2014.

ZANETTI JUNIOR, **Olívio**. **A Ética na conduta humana**. 2009. Disponível em: <http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=1144> Acesso em: 02 jul 2014.

ABSTRACT

The overall objective of this paper is to analyze how ethics is practiced in public administration. Ethical standards for public servants come from his own nature, ie, of a public nature and its relationship with the public. The issue of public ethics is directly related to the fundamental principles, which are compared to what is called in law, the Fundamental Standard. The research method was used for bibliographic reference, having as source books, articles, theses and dissertation journals available in library collections and websites.

Keywords: Public Administration, Ethics, Public Services.