

O ATENDIMENTO AO PÚBLICO À LUZ DA LEI 8.112/90: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES CONCEITUAIS**PUBLIC SERVICE IN LIGHT OF LAW 8.112/90: SOME CONCEPTUAL CONSIDERATIONS** <https://doi.org/10.63330/aurumpub.026-004>**Antonio Ismael Lopes de Sousa**

Doutorando em Linguística e Literatura, pela Universidade Federal do Norte do Tocantins-UFNT. Mestre em Letras pela Universidade Estadual da Região Tocantina do Maranhão - UEMASUL. Especialista em Gestão Pública pela Universidade Estadual do Maranhão - UEMA. Especialista em Literatura Brasileira pela Faculdade Focus-FF. Graduado em Letras (Português/Inglês e Literaturas) pela Universidade Estadual do Maranhão - UEMA. Atualmente é Assistente em Administração na Universidade Federal do Maranhão (UFMA) / Centro de Ciências de Balsas-CCBL (MA)

E-mail: antonio.ismael@ufma.brOrcid: <https://orcid.org/0000-0002-6550-3931>**RESUMO**

A Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, trata sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. É, pois, um dispositivo legal que disciplina a relação funcional entre o servidor e a Administração Pública federal, tratando de temas como ingresso, direitos, deveres, responsabilidades e penalidades. A ideia central da lei em questão é assegurar que atuação do servidor pública ocorra de acordo com a legalidade, a ética, a eficiência e a responsabilidade na Administração Pública, protegendo o interesse público e os direitos do servidor. Nesse contexto, com o objetivo de traçar algumas considerações acerca de como o atendimento ao público é abordado na Lei nº 8.112/90, apresento algumas considerações conceituais sobre o tema e suas possíveis relevância para o bom desempenho do serviço público. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, envolvendo temas que vão desde o atendimento no âmbito do serviço público, perpassando por ideias relacionadas ao direito administrativo, até a forma como é tratado na legislação. Se é certo que no serviço público só é permitido exercer aquilo que está expressamente escrito na lei, isto é, não há margens para discricionariedade (salvo as raríssimas exceções), é também certo que à medida que são empreendidas iniciativas com vistas à elucidação e adicionar descrição acerca do papel de agentes e servidores públicos, ampliam-se as possibilidades de que esse mesmo serviço ocorra com mais fluidez e qualidade, uma vez que a clareza e a objetividade acerca de possibilidades e limites servem como horizontes para que a atuação nesse âmbito se dê com mais qualidade e solidez.

Palavras-chave: Lei 8.112; Atendimento ao Público; Serviços Públicos.**ABSTRACT**

Law No. 8,112, of December 11, 1990, deals with the legal regime of civil servants of the Union, its autonomous agencies, and federal public foundations. It is, therefore, a legal instrument that governs the functional relationship between the civil servant and the federal Public Administration, addressing topics such as entry, rights, duties, responsibilities, and penalties. The central idea of this law is to ensure that the actions of public servants are carried out in accordance with legality, ethics, efficiency, and responsibility within the Public Administration, protecting the public interest and the rights of the civil servant. In this context, with the aim of outlining some considerations about how public service is addressed in Law No. 8,112/90, I present some conceptual considerations on the subject and its possible relevance to the good performance of public service. This is a bibliographic and documentary research, involving topics ranging



from service within the public sector, through ideas related to administrative law, to how it is treated in legislation. While it is true that in public service, one is only permitted to exercise what is expressly written in the law—that is, there is no room for discretion (except in very rare exceptions)—it is also true that as initiatives are undertaken to clarify and add descriptions about the role of public agents and servants, the possibilities for this service to occur more smoothly and with higher quality are expanded, since clarity and objectivity regarding possibilities and limits serve as horizons for action in this area to be carried out with greater quality and solidity.

Keywords: Law 8.112; Public Service; Public Services.



1 INTRODUÇÃO

Dentre os muitos desafios enfrentados no âmbito da Administração Pública, o atendimento ao público é um dos mais significativos, especialmente porque engloba um importante (e muitas vezes decisivo) contato entre o cidadão/usuário e o serviço público. Isso significa dizer que, assim como na esfera privada, essa etapa administrativa compreende, dentre outros fatores, a relevante tarefa de estabelecer um contato inicial entre as duas partes interessadas (usuário/cidadão e Administração Pública) e, a partir de então, empreender esforços para solucionar as demandas apresentadas. O fato é que o atendimento ao público é o principal ponto de contato entre o Estado e o cidadão e, por isso, tanto influencia diretamente na avaliação (positiva ou negativa) dos serviços governamentais, como também pode se configurar, para o usuário/cidadão, como uma experiência proveitosa (quando a expectativa é atendida) e/ou desagradável (quando não existe nem solução nem esforços para solucionar as demandas dos usuários/cidadãos).

Nessa seara, objetivando apresentar algumas considerações acerca de como o atendimento ao público é abordado pela Lei nº 8.112/90, o presente trabalho apresenta algumas considerações conceituais sobre o tema e suas possíveis relevância para o bom desempenho do serviço público atendimento, enfatizando que prestação de serviços se dê com qualidade, eficiência, eficácia e, sobretudo, de modo digno e humanizado. Nesse aspecto, recorro às de Chiavenato (2009, p. 83) sobre “um novo serviço público” com “sentido de missão”, que advoga em defesa de que os servidores públicos “não respondem apenas às necessidades de consumidores, mas, pelo contrário, procuram construir relações de confiança e colaboração com e entre os cidadãos”.

Inicialmente, apresento uma breve abordagem como o atendimento ao público é contemplado na Lei nº 8.112/90, com especial atenção aos modelos mais privilegiados no texto da lei, isto é, aqueles que estão expressamente escritos e não apenas implícitos na legislação. Na sequência, exploro os conceitos (tais como zelo, dedicação, presteza etc.) e os efeitos de sua eventual aplicação/prática da tarefa de atendimento ao público, destacando o fato de que, para além do alinhamento com a legislação, o atendimento de qualidade ao público resulta diretamente na confiança dos usuários/cidadãos nas instituições públicas, na efetividade das políticas públicas e na própria legitimidade do Estado.

2 O ATENDIMENTO AO PÚBLICO À LUZ DA LEI 8.112/90

No Inciso I, do seu Art. 37 (Capítulo VII – Da Administração Pública), a Constituição Federal do Brasil (1988) afirma que “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”. A ideia é, portanto, garantir que os serviços públicos ofertados aos usuários/cidadãos ocorram em conformidade com a legislação e, conseqüentemente, ir além dos aspectos técnicos ligados aos procedimentos e à legislação, incorporando também o desenvolvimento de habilidades



interpessoais, técnicas comunicativas e competências para a gestão de conflitos. Também nesse contexto, Bilhim (2004, p. 84) explica que “a administração pública é uma entidade no seio da qual se desenvolvem atividades administrativas, destinadas à satisfação de necessidades coletivas”, isto é, as práticas que geram o bem comum da sociedade devem sempre nortear todas as decisões que ocorrem no âmbito do serviço público.

Na esteira desses ordenamentos legais, a Lei nº 8.112/90 (que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais) emerge como mais um dos dispositivos que orientam, dentre outras coisas, como o servidor público deve atuar diante da tarefa de atendimento ao público. Conforme dispõe o Art. 116 (e seus incisos) da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, são deveres do servidor público:

- I - exercer com **zelo e dedicação** as atribuições do cargo;
- II - ser **leal** às instituições a que servir;
- III - observar as normas **legais e regulamentares**;
- IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;
- V - atender com **presteza**:
 - a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;
 - b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;
 - c) às requisições para a defesa da Fazenda Pública.
- VI - levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo;
- VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;
- VII - **zelar pela economia do material** e a conservação do patrimônio público;
- VIII - guardar **sigilo** sobre assunto da repartição;
- IX - manter **conduta compatível com a moralidade administrativa**;
- X - ser **assíduo e pontual** ao serviço;
- XI - tratar com **urbanidade** as pessoas;
- XII - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder (ênfases acrescentadas).

Apesar de se tratar de ideias mais gerais, essas regras operam como norte para a conduta dos servidores, de modo que ela não ocorra aleatoriamente ou até mesmo de acordo com a vontade individual de cada servidor. Bilhim (2004, p. 87) explica que, em razão da complexidade do serviço público, alguns regimes jurídicos foram criados para que seja assegurado o interesse público, de modo que o “funcionário público preste serviços aos cidadãos, não como agente de autoridade, mas numa nova atitude de serviço e parceria”. Ainda de acordo com Bilhim (2004, p. 87), na prática, isso significa que



se ao “reinventarmos” a nossa Administração Pública, lançarmos as suas novas raízes no conceito de cidadania de Aristóteles e Rousseau, aqueles elementos que nos pareciam inconciliáveis passam a dar-se perfeitamente bem. A importância destes elementos advém do conceito de cidadania adoptado. O conceito jurídico de cidadania da Roma imperial, expresso como já vimos por Gaio e, posteriormente, aprofundado por Hobbes no Leviatã, anda de mãos dadas com a Administração Pública tradicional e com uma postura autoritária dos funcionários públicos. Os aspectos que, por um lado, concorreram para a decadência do modelo clássico de emprego público foram de tipo estatutário, nomeadamente, o reconhecimento dos direitos sindicais aos funcionários, o direito à greve, a liberdade sindical e o direito de constituição de comissões de trabalhadores e, por outro lado, radicaram na mudança ocorrida na natureza do que se entende, hoje, por interesse e serviço público. As novas abordagens da administração pública, quer na perspectiva gestionária e managerialista/reinvenção da governação, quer na actual perspectiva do novo serviço público, provocam a queda da superioridade da administração pública, ao mesmo tempo que promovem o cidadão/cliente, como ser histórico, ao lugar cimeiro da definição do interesse e do serviço público.

A ideia de Bilhim (2009) é de que as novas abordagens da Administração Pública (tanto a perspectiva gerencial (managerialista) quanto a do Novo Serviço Público) rompem com a noção de superioridade da Administração. Em seu lugar, afirmam o cidadão/cliente como centro da acção estatal, reconhecendo-o como agente histórico fundamental na definição do interesse público e na orientação dos serviços públicos. Também nessa direcção, Medeiros et al. (2013, p. 11) explicam que a função administrativa consiste no exercício de poderes pelo Estado e seus agentes, e tem duas finalidades principais: a) a primeira tem a ver com o atendimento dos “interesses essenciais da colectividade, também designados como interesses públicos primários, os quais, em última instância, justificam a concessão de poderes às autoridades públicas e igualmente sua submissão a diversas limitações”. Já a segunda, refere-se ao ato de “promover a organização e o funcionamento dos órgãos e entidades estatais mediante tarefas restritivas da vida particular ou prestativas”.

3 OS PRINCÍCIOS ADMINISTRATIVOS: UMA ANÁLISE SOBRE A INTERFACE COM O ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

No tópico anterior, tratei, de modo geral, sobre o atendimento ao público à luz da Lei da Lei nº 8.112/90. Nesse tópico, por sua vez, retomo essas orientações acerca do atendimento ao público e, de modo mais aprofundado, apresento a seguir algumas considerações sobre os principais conceitos realçados na lei em questão, traçando uma interface com a tarefa de atendimento ao público no âmbito da Administração Pública, a saber:

- **Zelo:** de modo geral, o zelo na administração se trata de um pressuposto ético e jurídico da atuação administrativa, fundamental para a boa gestão dos recursos públicos e para a confiança da sociedade na Administração. O significado da palavra “zelo”, de acordo com o Dicionário Dicio é: “Atenção excessiva; cuidado, atenção, interesse, preocupação. Empenho extraordinário na execução de deveres ou de obrigações religiosas; diligência, empenho. Afeição ardente e viva por alguém ou por alguma coisa; carinho”. A ideia é que a soma dessas atitudes



proporcione um atendimento harmônico, no qual o interesse em resolver a demanda apresentada seja real e evidente. De acordo com a Escola Nacional de Administração Pública-ENAP (2014, p. 7), o servidor não deve ser confundido com serviçal e que o termo “servidor” para o detentor de um cargo público “pretende reforçar a ideia de que a missão desse profissional é prestar serviço e oferecer atendimento ao cidadão. Essa é uma relação diferente daquela existente entre um cliente e um vendedor. O serviço público não vende produtos, mas sim disponibiliza serviços para a comunidade”. Ainda de acordo com a ENAP (2014, p. 7), quando falamos em “bom atendimento”, normalmente pensamos em “atendimento cortês e gentil, e imaginamos um funcionário bem educado, com um grande sorriso”, mas ainda que tais fatores sejam muito importantes, “no contato com o usuário, mas, por si só, não garantem o bom atendimento”. Eis o motivo pelo qual muitos são os fatores que podem contribuir para que o atendimento seja, de fato, um bom atendimento. Dito isso, o zelo é fundamental na tarefa de atendimento ao público, mas deve ser acrescido de outras qualidades.

- **Dedicação:** o Dicionário Dicio define dedicação como “ação ou efeito de dedicar ou de se dedicar: dedicação pela música. Característica, particularidade, estado ou comportamento da pessoa que se dedica a (alguém ou alguma coisa); desvelo. Ação ou efeito de dedicar; devoção. Expressão de amor; que demonstra excesso de afeição ou consideração: expressou dedicação aos avós”. Trata-se, assim, da habilidade do servidor em manter-se atento ao atendimento, procurando solucioná-lo da forma mais benéfica para o usuário-cidadão. A ideia de dedicação também tem a ver com aquilo que a Cartilha de Atendimento ao Cidadão do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) chama de “atitude querer fazer”, a “competência profissional, a qual compreende o comportamento, a postura e o modo de atuação no ambiente de trabalho”, que engloba fatores como a prontidão, que é a “rapidez na ação de facilitar o acesso das pessoas às informações favorecendo o contato. É verdade que nem sempre o atendimento imediato e rápido será possível, mas você poderá demonstrar que está atento à situação”.
- **Lealdade:** O Dicionário Dicio define lealdade como “consideração aos preceitos que dizem respeito à honra, à decência e à honestidade. Que honra seus compromissos com retidão e responsabilidade; probidade. Característica daquilo ou de quem se pauta nessa probidade”. De acordo com a Corregedoria do Ministério da Fazenda (no documento PADNÃO), na prática, o exercício desse dever “envolve a obediência e o zelo na aplicação correta das normas, a ação transparente e honesta em prol do bem público, a comunicação de irregularidades percebidas, a representação contra ilegalidades reconhecidas, o compromisso com a missão do órgão ou entidade, o alinhamento e a defesa das ações de integridade institucional etc. No campo das



restrições merece especial atenção toda e qualquer manifestação pública do agente na condição singular de servidor que venha a caracterizar agravo e desrespeito à instituição. Nesse caso, ainda que a Constituição Federal garanta liberdade de expressão, a conduta funcional ofensiva ao órgão ou entidade terá ultrapassado esse direito fundamental e, portanto, será passível de responsabilização”.

- **Presteza:** “Qualidade da pessoa que tenta ajudar os outros de maneira caridosa e rápida. Qualidade do que possui pressa, ligeireza, agilidade; rapidez, celeridade: demonstraram presteza no serviço de entrega. Qualidade do que ou da pessoa que está prestes, disponível”. Essa é a definição do Dicionário Dicio para presteza, isto é, a capacidade do servidor público em apresentar um atendimento rápido, eficaz e de qualidade. Esse termo tem a ver também com a “tempestividade”, que de acordo com a Escola Nacional de Administração Pública-ENAP (2014, p. 8) significa que “atender no prazo”. De acordo com Chiavenato (2009, p. 111), a presteza é um “ativo intangível” e é uma das “capacidades difíceis de imitar”, que agregam muito valor ao atendimento.
- **Moralidade:** o termo “moralidade” é definido pelo Dicionário Dicio como: “atributo, particularidade ou característica do que é ou possa estar relacionado à moral; que se pauta ou pratica os fundamentos e/ou ensinamentos da moral. Reunião dos fundamentos morais (a virtude, a moral, os bons costumes, a honestidade etc). Maneira ou modo de vida que se baseia nesses fundamentos”. A esse respeito, o DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994, dispõe que “III - A moralidade da Administração Pública não se limita à distinção entre o bem e o mal, devendo ser acrescida da idéia de que o fim é sempre o bem comum. O equilíbrio entre a legalidade e a finalidade, na conduta do servidor público, é que poderá consolidar a moralidade do ato administrativo”. Isso implicar dizer que, no âmbito do serviço público, a moralidade vai além de um comportamento que distingue bondade e maldade, honestidade e desonestidade, e que sempre está relacionado ao bem comum.
- **Urbanidade:** a urbanidade, conforme o Dicionário Dicio, refere-se à “reunião dos costumes, formalidades e comportamentos que expressam respeito entre pessoas; demonstração de civilidade; afabilidade. Característica do que é urbano, civilizado; civilidade”. Esse termo também se relaciona à ideia de “cortesia”, que a Cartilha de Atendimento ao Cidadão do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS, S/D, p. 15) afirma que “está relacionada ao bom tratamento oferecido ao cidadão. Ser educado e cortês é fundamental durante o atendimento”.
- **Probidade:** para o Dicionário Dicio, a probidade tem a seguinte definição: “característica ou particularidade do que é probo; retidão ou integridade de caráter; honestidade e honradez.



Probidade Administrativa. Procedimento honesto dos funcionários que integram ou realizam a gestão de repartições públicas”. Isso significa dizer que o dever de probidade é um dos pilares da função pública, pois assegura que a atuação do servidor seja ética, transparente e orientada ao interesse coletivo, preservando a confiança da sociedade na Administração Pública, e consiste na obrigação de atuar com honestidade, lealdade, boa-fé e retidão no exercício do cargo, função ou emprego público, sempre em conformidade com o interesse público. De acordo com Olivo (2015, p. 26), “o Direito Administrativo, como ramo do Direito Público, pauta-se pelo paradigma da supremacia do interesse público sobre o privado. Essa supremacia é entendida como dever, antes que poder. É o dever que obriga o Estado a cumprir políticas públicas eficientes”, e boa parte dessas ações são realizadas, inclusive, pela atuação de servidores que, dentre outros deveres, devem pautar-se pela probidade administrativa.

Afora essas descrições que devem pautar as tarefas do servidor público, o Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994 (BRASIL, 1994) também apresenta as seguintes diretrizes:

XIV - São deveres fundamentais do servidor público:

- a) desempenhar, a tempo, as atribuições do cargo, função ou emprego público de que seja titular;
- b) exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento, pondo fim ou procurando prioritariamente resolver situações procrastinatórias, principalmente diante de filas ou de qualquer outra espécie de atraso na prestação dos serviços pelo setor em que exerça suas atribuições, com o fim de evitar dano moral ao usuário;
- c) ser probo, reto, leal e justo, demonstrando toda a integridade do seu caráter, escolhendo sempre, quando estiver diante de duas opções, a melhor e a mais vantajosa para o bem comum;
- d) jamais retardar qualquer prestação de contas, condição essencial da gestão dos bens, direitos e serviços da coletividade a seu cargo;
- e) tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;
- f) ter consciência de que seu trabalho é regido por princípios éticos que se materializam na adequada prestação dos serviços públicos;
- g) ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- h) ter respeito à hierarquia, porém sem nenhum temor de representar contra qualquer comprometimento indevido da estrutura em que se funda o Poder Estatal;
- i) resistir a todas as pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou aéticas e denunciá-las;
- j) zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida e da segurança coletiva;
- l) ser assíduo e freqüente ao serviço, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o sistema;
- m) comunicar imediatamente a seus superiores todo e qualquer ato ou fato contrário ao interesse público, exigindo as providências cabíveis;
- n) manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;
- o) participar dos movimentos e estudos que se relacionem com a melhoria do exercício de suas funções, tendo por escopo a realização do bem comum;
- p) apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;



- q) manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao órgão onde exerce suas funções;
- r) cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, tanto quanto possível, com critério, segurança e rapidez, mantendo tudo sempre em boa ordem.
- s) facilitar a fiscalização de todos atos ou serviços por quem de direito;
- t) exercer com estrita moderação as prerrogativas funcionais que lhe sejam atribuídas, abstendo-se de fazê-lo contrariamente aos legítimos interesses dos usuários do serviço público e dos jurisdicionados administrativos;
- u) abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais e não cometendo qualquer violação expressa à lei;
- v) divulgar e informar a todos os integrantes da sua classe sobre a existência deste Código de Ética, estimulando o seu integral cumprimento.

De modo bem mais específico que a Lei 8.112/90, o Decreto nº 1.171/94, apresenta maiores detalhes de como o servidor deve atuar para que a prestação de serviços públicos ocorra da forma que melhor satisfaça a coletividade. De fato, a ENAP (2014, p. 8) define um bom atendimento como aquele que é de qualidade e que inclui “dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com tempestividade e suficiência, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas”. Ainda de acordo com a ENAP (2014, p. 8), a tempestividade é atender no prazo razoável e suficiência é significa que o “atendimento para ser bom deve ser completo”, isto é, não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço, “não significa ir além, mas sim fazer tudo e apenas o que é necessário para atender a demanda do cidadão”.

Olivo (2015, p. 157) reforça essa ideia ao afirmar que, mais do que possuir uma série de privilégios e de competências, o Poder Público

deve ser compreendido pelo seu oposto, o de Dever Público, no sentido de atender às demandas que surgem da sociedade e que se materializam em políticas públicas. Portanto, ao lado de atividades tipicamente administrativas (educação, saúde, meio ambiente, segurança, transportes, ciência e tecnologia, entre outras), é papel central do Estado – como Dever – preservar e comprometer-se com a consolidação do Estado democrático, com as liberdades individuais e coletivas, com a possibilidade efetiva de que cada cidadão possa exercer seus direitos de forma livre e consciente.

O fato é que a Administração Pública se justifica pelo interesse público e o bem-estar comum. Em outras palavras, um bom atendimento ao público é aquele que apresenta todas as soluções possíveis, razoáveis, legais e adequadas, sem distinções de tratamento, a todos os cidadãos que dele precisarem. É nesse contexto, inclusive, que Sousa (2025, p. 6) explica que a necessidade de colocar em prática as ideias e metas introduzidas pela Nova Administração Pública deixou clara a importância do papel que os agentes públicos deveriam desempenhar para atingir esses objetivos e que “o capital humano – elemento central e determinante – figura-se como um divisor de águas, passando a ocupar lugar de destaque no processo de conquistas dessas metas”. Além disso, importa destacar que o atendimento de qualidade ao público no âmbito da administração pública não deve ser interpretado como uma mera gentileza ou boa vontade dos servidores que o prestam, mas também um dever legal e irrenunciável.



4 CONCLUSÃO

O atendimento ao público corresponde a um dos primeiros e principais contatos entre o cidadão/usuário e o serviço público. Por esse motivo, se configura como uma etapa crucial para que se estabeleça uma boa e justa relação entre as partes, notadamente pelo fato de haver um bom atendimento, aqui entendido como aquele que apresenta todas as soluções possíveis, razoáveis, legais e adequadas, sem distinções de tratamento, a todos os cidadãos que dele precisarem.

Nessa seara, este trabalho apresentou algumas considerações acerca de como o atendimento ao público é abordado na Lei nº 8.112/90, bem como explorou alguns conceitos importantes sobre o tema e suas possíveis relevância para o bom desempenho do serviço público. De fato, a lei em questão uma série de determinações com vistas à boa prestação de serviços públicos e busca assegurar que atuação do servidor pública ocorra de acordo com a legalidade, a ética, a eficiência e a responsabilidade na Administração Pública, protegendo o interesse público e os direitos do servidor.

Se é certo que no serviço público só é permitido exercer aquilo que está expressamente escrito na lei, isto é, não há margens para discricionariedade (salvo as raríssimas exceções), é também certo que à medida que são empreendidas iniciativas com vistas à elucidação e adicionar descrição acerca do papel de agentes e servidores públicos, ampliam-se as possibilidades de que esse mesmo serviço ocorra com mais fluidez e qualidade, uma vez que a clareza e a objetividade acerca de possibilidades e limites servem como horizontes para que a atuação nesse âmbito se dê com mais qualidade e solidez. Isso justifica o fato de que, na Administração Pública, a tarefa de atendimento corresponde não apenas a uma das iniciais (em que ocorre os primeiros contatos entre as partes), como também àquela etapa em que o cidadão/usuário pode ou não se sentir devidamente representado e com a sensação de ter tido ou não um tratamento e um atendimento adequado nessa esfera.



REFERÊNCIAS

BILHIM, João. *Gestão Estratégica de Recursos Humanos*. Lisboa: ISCSP, 2004

BRASIL. *CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm, acesso: 18 dez. 2025.

BRASIL. *DECRETO Nº 1.171, DE 22 DE JUNHO DE 1994*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm, acesso: 23 dez. 2025.

BRASIL. *LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990* – Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18112cons.htm, acesso: 23 dez. 2025.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. *Cartilha de Atendimento ao Cidadão*, S/D. Disponível em: https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/cartilhas/cartilha_de_atendimento_ao_cidadao_pt.pdf, acesso: 23 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Fazenda – Corregedoria Geral. *PADNÃO*. Disponível em: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/orgaos/corregedoria/capacitacao-e-prevencao/campanhas/pad-nao/cards/DeverdeLealdade.pdf>, acesso: 23 dez. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos: o capital humano das organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DEDICAÇÃO: Dicio – Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/dedicacao/>, acesso: 23 dez. 2025.

LEALDADE: Dicio – Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/lealdade/>, acesso: 23 dez. 2025.

MEDEIROS, Lu. et al. *Princípios Básicos da Administração Pública: poderes, deveres, direitos e responsabilidade*. FEAUSP, São Paulo, 2013.

MORALIDADE: Dicio – Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/moralidade/>, acesso: 23 dez. 2025.

OLIVO, Luis Carlos Cancelier de. *Direito administrativo*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; CAPES: UAB, 2015.

PRESTEZA: Dicio – Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/presteza/>, acesso: 23 dez. 2025.

PROBIDADE: Dicio – Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/probidade/>, acesso: 24 dez. 2025.

SOUSA, Antonio Ismael Lopes de. A gestão de pessoas e sua importância para o desempenho dos serviços públicos. *Aurum Editora*, [S. l.], p. 1–7, 2025. DOI: <https://doi.org/10.63330/aurumpub.029-001>. Disponível em: <https://aurumpublicacoes.com/index.php/editora/article/view/834>, acesso: 24 dez. 2025.



ZELO: Dicio – Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/zelo/>, acesso: 23 dez. 2025.