

# Ética em Destaque - Outubro

## Princípio da Urbanidade dos Servidores Públicos

*Serviços públicos: Legalidade, Impessoalidade, Moralidade,  
publicidade, eficiência e qualidade*

Exige-se de todas as pessoas civilizadas o dever de urbanidade uns com os outros, que segundo o dicionário Aurélio: urbanidade “é a qualidade de urbano, civilidade, cortesia, afabilidade”. Entretanto, não é raro, nos mais diversos órgãos administrativos da rede pública, a urbanidade às vezes é desconhecida, com suas exceções que são muitas e existentes, porém que não são regras. A regra parece ser a ironia, a prepotência, a arrogância e o descaso, que acrescida da burocracia dos setores públicos aparentem uma sensação de ineficiência estatal.

Muitas vezes, e não raro, parece que os servidores públicos esquecem a essência de sua função e da sua condição fazendo com que aqueles esqueçam que estão para gerir e atender a coisa pública, e passam a incorporar personalidade aos cargos que ocupam, individualizando-se nos cargos, indo de encontro ao "princípio da impessoalidade" que dever transparecer nas funções públicas.

Não raro nos deparamos nos órgãos públicos com servidores mal-humorados, arrogantes, prepotentes, que tratam os clientes e público em geral, de forma descortês e em total desarmonia com a essência da função pública. É bom ter bem claro que servidor público não realiza favor, mas sim cumpre obrigações naturais do cargo que ocupam, prestam serviços públicos. Portanto, devem tratar os administrados da forma educada e compatível com o cargo que ocupam, quando questionados, bem como quando solicitados para cumprir obrigações.

Para os administrados, é bom ter em mente, que eles possuem direitos, destacando-se o direito de informação, como também o direito de petição. E estes devem ser exigidos.

O vindouro princípio da Urbanidade como um fator ético disciplinador nas relações "inter persona" , como limitador a personalidade a luz do princípio da impessoalidade, trazendo uma questão de responsabilidade laboral. Assim sendo, uma questão ética e moral nas relações jurídicas administrativas dos setores públicos, com altivez, gerando cordialidade, gentileza e educação como obrigação de fazer e dever ético, rotineiramente nas atribuições em que o servidor investido desempenha.

Portanto, cabe ressaltar que a máquina pública não tem dono, os cargos de chefia expiram, as avaliações tanto dos servidores públicos em estágio probatório quanto aos estabilizados, passam também por avaliações rotineiras para cuja finalidade é dar bom atendimento e qualidade dos serviços prestados. Por isso existem as promoções horizontais e verticais.

Aos servidores é dever e obrigação atender aos ensejos dos administrados com presteza, educação, respeito recíproco, pois adentram a luz do valoroso “princípio da urbanidade”, pilar essencial do direito público e administrativo. Se sentir lesado por falta de dignidade de tratamento, denuncie, registre sua reclamação, faça valer o seu direito!

Texto Compilado de Guilherme Rogério Umbelino -Pós-graduando em Direito Público,  
Princípio da Urbanidade dos Servidores Públicos/Jus Brasil.