

O ATENDIMENTO PRESTADO AO PÚBLICO PELOS ÓRGÃOS ESTATAIS FRENTE AOS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS BÁSICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

POR: EVERALDO FRANCISCO DE SOUSA

O presente trabalho aborda o atendimento ao público nos órgãos estatais frente aos princípios constitucionais básicos que informam a Administração Pública, tendo como objetivo precípuo investigar os motivos que levam alguns funcionários públicos no desempenho de suas funções a agirem de forma incompatível com esses princípios e até mesmo em desconformidade com o Regimento Interno das instituições. Também com foco na importância do atendimento de qualidade dos serviços públicos, vez que não raras vezes certos funcionários, no atendimento ao cliente, têm uma postura de arrogância, demonstrando certo desprezo pelo cliente. E ainda realizar uma pesquisa bibliográfica no sentido de constatar se existe iniciativa governamental por intermédio de campanhas ou algo semelhante com o intuito de conscientizar a classe dos servidores, fazendo com que todos conheçam seus direitos e deveres para melhor servir aos usuários. Para melhor compreensão do tema são apresentadas as origens do Estado pelo fato de repousar sobre esta toda a concepção moderna de organização e funcionamento dos serviços públicos destinados aos administrados. Por meio de um estudo acerca dos princípios constitucionais em análise, buscamos demonstrar a importância desses princípios para a Administração Pública, uma vez que funcionam como uma espécie de guia da ação do administrador na prática dos atos administrativos, e também, asseguram a *boa administração* que se consubstancia na correta gestão dos negócios públicos e no manejo dos recursos públicos (dinheiro, bens e serviços) no interesse coletivo, com o que também se assegura aos administrados o seu direito a práticas administrativas honestas e probas. Posteriormente, demonstramos a existência de uma tradição de mau atendimento no serviço público que remonta à nossa colonização ibérica, pois boa parte da burocracia do Brasil colonial era comandada por administradores da Corte portuguesa que não tinha nenhum interesse no bom atendimento. Também constatamos que o Governo federal já conta com um decreto que dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública. Por derradeiro, apresentamos algumas sugestões para melhora no atendimento, na busca da excelência na prestação de serviço ao usuário, defendendo a idéia de que a educação e o conhecimento profissional são requisitos imprescindíveis para a harmonia social e desenvolvimento da cidadania.

PALAVRAS-CHAVES: Administração Pública. Órgãos. Serviços. Qualidade. Usuários