



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS,
GESTÃO E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR
MESTRADO PROFISSIONAL**

MARIA DO ROZÁRIO FONSECA AZEVEDO

**ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇOS TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DE UM CENTRO DE ENSINO DA UFPB.**

JOÃO PESSOA/PB
2017

MARIA DO ROZÁRIO FONSECA AZEVEDO

**ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇOS TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DE UM CENTRO DE ENSINO DA UFPB.**

DISSERTAÇÃO apresentada ao Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, na Área de Concentração e Linha de Pesquisa: Políticas Públicas de Gestão e Avaliação da Educação Superior, como requisito Institucional para obtenção do Título de **MESTRE**.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Marisete Fernandes de Lima
Coorientadora: Prof^a. Dr^a Maria Ivete Martins Correia

JOÃO PESSOA/PB
2017

Catálogo na Publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A994e Azevedo, Maria do Rozário Fonseca.
Ética profissional em serviços técnico-administrativos de
centro de ensino da UFPB /Maria do Rozário Fonseca de
Azevedo. - João Pessoa, 2017.
198 f. : il.

Orientador: Marisete Fernandes de Lima.
Coorientador: Maria Ivete Martins Correia.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CE

1. Educação. 2. Gestão pública. 3. Ética - Serviço público.
4. Ética profissional. 5. Servidores - UFPB. I. Título.

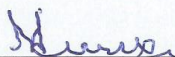
UFPB/BC

**ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇOS TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS DE CENTRO DE ENSINO DA UFPB.**

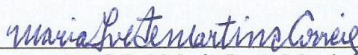
DISSERTAÇÃO apresentada ao Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, na Área de Concentração e Linha de Pesquisa: Políticas Públicas de Gestão e Avaliação da Educação Superior, como requisito Institucional para obtenção do Título de **MESTRE**.

Aprovada em: 14 / 12 / 2014.

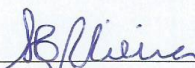
BANCA EXAMINADORA



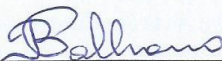
Profª Drª Marisete Fernandes de Lima
UFPB/CE/DFE/MPPGAV - Orientadora



Profª Drª Maria Ivete Martins Correia
UFPB/CE/DFE/MPPGAV - Coorientadora



Profª Drª Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra
UFPB/CE/DHP/MPPGAV - Avaliadora Interna



Profª Drª Tânia Rodrigues Palhano
UFPB/CE/DFEPPGE - Avaliadora Externa

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho, a Deus, dono e senhor de todas as coisas, a minha Família e colegas de trabalho pela ajuda e paciência, as professoras Dras. Marisete Fernandes de Lima e Maria Ivete Martins Correia, sem as quais este trabalho não se materializaria, e aos demais que de uma forma ou de outra colaboraram para que eu conseguisse vencer mais essa etapa, superando os desafios e as dificuldades impostas a nossa existência.

AGRADECIMENTOS

Cursar um Mestrado e finalizar uma Dissertação, não é uma tarefa das mais fáceis de ser enfrentada, principalmente quando se trata de estudar o agir ético no nosso universo profissional. Há que responsabilidade.... Exige de nós muita imparcialidade, discricção, dedicação, paciência, horas e horas de trabalho, noites mal dormidas, feriados na companhia dos livros e do computador..., mas o que importa é que valeu a pena, principalmente pelas pessoas que fizeram parte desta jornada, nos sustentando e nos encorajando nos momentos cruciais quando pensávamos que não iríamos conseguir chegar aqui. Torna-se necessário, portanto, agradecer a todos que nos ajudaram a chegar ao final desta caminhada, uma vez que sem eles, jamais conseguiríamos.

Agradeço, primeiramente a Deus, por me conceder sabedoria nas escolhas dos caminhos que trilho nesta vida, coragem para acreditar, força para nunca desistir, pessoas para me auxiliar e discernimento para evoluir e crescer, sem me sentir maior ou melhor que as outras pessoas;

Ao meu esposo, Olavo de Souto Amorim, que não mediu esforços para me apoiar, aos meus filhos: Emerson Roberto Fonseca Nóbrega, Erika Fonseca Nóbrega Ramires e Olavo de Souto Amorim Júnior, pelo carinho e pela confiança em mim depositada. Aos meus netos, genro e noras, que acreditaram sempre que esta realização seria possível. E, a Maria José Reinaldo dos Santos (Tatinha) por me ajudar sempre, com dedicação incondicional, para que eu pudesse alcançar este objetivo;

As professoras Dr^{as}. Marisete Fernandes de Lima e Maria Ivete Martins Correia, para quem os agradecimentos se tornam imensuráveis, por acreditarem em mim, pelas orientações e recomendações e, pela liberdade que me concederam para agir, o que foi decisivo para ampliar o meu horizonte, contribuindo para o meu desenvolvimento acadêmico, intelectual, profissional e pessoal;

A Universidade Federal da Paraíba e ao Centro de Educação pela criação do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, que nos proporcionou a oportunidade de crescimento acadêmico, intelectual, profissional e também pessoal, nos embasando com um amplo conhecimento Institucional e profissional, enquanto servidor público, nos induzindo a agir com mais propriedade e legalidade quanto ao exercício das nossas funções, visando a melhoria da nossa identidade profissional, da instituição e da sociedade como um todo;

Ao corpo Técnico e Docente do MPPGAV, pela dedicação, compreensão e pela grande contribuição dada, por meio tanto do apoio quanto das disciplinas ministradas por cada um.

As professoras Dr^{as}. Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra e Tânia Rodrigues Palhano pelas contribuições e por prestimosamente se disporem a participar da Comissão Avaliadora desta Dissertação;

A Direção do Centro de Educação, pela flexibilidade a mim concedida, para que a concretização deste trabalho fosse possível;

A Secretária Geral do Centro de Educação, Edseuda Pereira Marques Araújo, minha Chefe, amiga/irmã, que sem medir esforços, me concedeu todo o apoio possível, para a realização desta Dissertação;

Aos colegas de trabalho, pelos incentivos, pela mão amiga e pelo apoio, em todos os momentos de realizações e também nos de incertezas;

Por fim, a todos, que direta ou indiretamente, contribuíram para que este sonho se tornasse realidade, muito obrigada.

"A virtude moral é uma consequência do hábito. Nós nos tornamos o que fazemos repetidamente, nós nos tornamos justos ao praticarmos atos justos, controlados ao praticarmos atos de autocontrole, corajosos ao praticarmos atos de bravura. Nosso caráter é o resultado da nossa conduta".

Aristóteles

ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C – Antes de Cristo

CE – Centro de Educação

CONSEPE - Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão

DCR – Departamento de Ciências das Religiões

DEB - Departamento de Educação Básica

DEC – Departamento de Educação do Campo

DFE – Departamento de Fundamentação da Educação

DHP – Departamento de Habilitações Pedagógicas

DME – Departamento de Metodologia da Educação

DPp – Departamento de Psicopedagogia

EEBAS - Escola de Educação Básica

GD – Gabinete da Direção

LABEC - Laboratório de Ciências Físicas, Biológicas e Matemática

LEAR - Laboratório de Educação Ambiental e Reciclagem

LIG – Laboratório de Informática para a Graduação

LTE - Laboratório de Tecnologia Educacional

MEC - Ministério da Educação

MPGOA – Mestrado Profissional em Gestão das Organizações Aprendentes

MPPGAV – Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior

NEDESP - Núcleo de Educação Especial

NEJAEM - Setor de Educação de Jovens e Adultos do Ensino Médio

NES - Núcleo de Educação Supletiva

NIPAM - Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Ação sobre Mulher e Relação de Sexo e Gênero

PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional

PPGCR – Programa de Pós-Graduação em Ciências das Religiões

PPGE – Programa de Pós-Graduação em Educação

REUNI - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais

SALF - Setor de Alfabetização

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Setores e serviços que integraram e integram a estrutura do CE/UFPB	64
Quadro 2 - Técnica de coleta de dados	77

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Organograma do Centro de Educação	68
Figura 2 – Esquema Metodológico do estudo	80

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo	83
Gráfico 2 – Faixa Etária	84
Gráfico 3 – Formação	84
Gráfico 4 – Tempo de trabalho no serviço público	85
Gráfico 5 – Forma de ingresso na Instituição	86
Gráfico 6 – Função/Cargo Exercido	87
Gráfico 7 – Nível de função que ocupa no serviço público	87
Gráfico 8 – Função do Centro de Educação, definida no Estatuto da UFPB	88
Gráfico 9 – Definição de funções de acordo com o Estatuto dos Servidores e da UFPB	89
Gráfico 10 – Código de Ética: conhecimento, acesso e treinamento	90
Gráfico 11 – Postulados definidos pelo Código de Ética em relação ao atendimento ao público	92
Gráfico 12 – Atribuições correlatas à função exercida	93
Gráfico 13 – Atribuições divergentes da função exercida	95
Gráfico 14 – Cuidados com os recursos patrimoniais no ambiente de trabalho	97
Gráfico 15 – Cuidados com a higienização	99
Gráfico 16 – Atendimento das demandas públicas	101
Gráfico 17 – Cotidiano no exercício da função em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização	102
Gráfico 18 – Nível de satisfação se colocando no lugar do usuário	103
Gráfico 29 – Relação com o superior com vista ao exercício da função	104
Gráfico 20 - Avaliação das relações sócio profissionais entre iguais	105
Gráfico 21 – Avaliação das relações com o público	107
Gráfico 22 – Principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas	108
Gráfico 23 – Atitudes de cortesia na prática diária	109
Gráfico 24 – Atitudes de descortesia na prática diária	110
Gráfico 25 – Principais deveres do Servidor Público Federal	112
Gráfico 26 – Principais direitos dos Servidores Públicos Federais	113
Gráfico 27 – Proibições impetradas ao Servidor Público Federal	114
Gráfico 28 – Penalidades impetradas ao Servidor Público Federal no exercício	115

irregular da função	
Gráfico 29 – Faltas administrativas passíveis de punição de acordo com o código de ética	116
Gráfico 30 – Infrações mais frequentes praticadas no exercício da função pública	117
Gráfico 31 – Ocorrências de omissão de informações na dinâmica institucional	119
Gráfico 32 – Ocorrências de falseamento de informações na dinâmica institucional	120
Gráfico 33 – Atraso nas soluções dos problemas	121
Gráfico 34 - Atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens públicos	122
Gráfico 35 - Interferência da vida privada na vida funcional	124

RESUMO

Sendo a Ética, tema desta Dissertação, apresentamos como justificativa a preocupação com a qualidade do atendimento nos serviços prestados ao público pertinentes aos deveres em favor da coletividade, pelos servidores de um Centro de Ensino da UFPB, buscando respostas para os dilemas éticos que emergem no contexto de Instituição Pública de Ensino Superior, quanto ao agir ético, serviços no atendimento ao público e o compromisso profissional, bem como ao cumprimento das normas da Legislação Federal Brasileira e da UFPB, no que tange a ética e ao Servidor do Poder Executivo Federal. Buscamos ainda, saber que instrumentos legais, com base em regras de uma ética profissional, norteiam a prática laboral dos servidores no exercício de suas funções; que condutas éticas são necessárias ao servidor para o bom exercício da função com base no Código de Ética Profissional e, que contribuições podem ser remetidas a Instituição a partir do estudo realizado. Na busca de respostas à problemática, a pesquisa tem como propósito geral verificar o agir e a postura ética profissional dos servidores, valendo-se de uma contribuição metodológica descritiva de natureza exploratória e de análise qualitativa à luz de instrumentos conceituais aportados na filosofia, na ética e na gestão pública, por vários autores, entre eles: Aristóteles (2013), Kant (2006), Passos (2008), Habermas (1992) e Cortella (2016), no Código de Ética Profissional dos Servidores Civis do Poder Executivo Federal e nas demais Instruções Normativas da Legislação Federal Brasileira que norteiam a Gestão Pública no tocante à ética profissional. Os resultados indicam que o agir ético e os serviços de atendimento ao público no Centro de Educação, em parte, não estão sendo desenvolvidos de acordo com o Código de Ética nem com o Regimento da UFPB. Desse modo, concluímos, apresentando a gestão, sugestões de contribuições para o desenvolvimento funcional pautado em valores éticos, visando a melhoria dos serviços oferecidos.

Palavras-chave: Ética Profissional, Servidor Público, Gestão Pública, Centro de Educação.

RESUMEN

Siendo la Ética, tema de esta Disertación, presentamos como justificación la preocupación por la calidad de la atención en los servicios prestados al público pertinentes a los deberes en favor de la colectividad, por los servidores de un Centro de Enseñanza de la UFPB, buscando respuestas a los dilemas éticos que emergen en el contexto de la Institución Pública de Enseñanza Superior, en cuanto al actuar ético, servicios en la atención al público y el compromiso profesional, así como al cumplimiento de las normas de la Legislación Federal Brasileña y de la UFPB, en lo que se refiere a la ética y al Servidor del Poder Ejecutivo Federal. Buscamos también, saber qué instrumentos legales, con base en reglas de una ética profesional, orientan la práctica laboral de los servidores en el ejercicio de sus funciones; que las conductas éticas son necesarias al servidor para el buen ejercicio de la función con base en el Código de Ética Profesional y, qué contribuciones pueden ser remitidas a la Institución a partir del estudio realizado. En la búsqueda de respuestas a la problemática, la investigación tiene como propósito general verificar el actuar y la postura ética profesional de los servidores, valiéndose de una contribución metodológica descriptiva de naturaleza exploratoria y de análisis cualitativo a la luz de instrumentos conceptuales aportados en la filosofía, en la ética y en la gestión pública, por varios autores, entre ellos: Aristóteles (2013), Kant (2006), Pasos (2008), Habermas (1992) y Cortella (2016), en el Código de Ética Profesional de los Servidores Civiles del Poder Ejecutivo Federal y en las demás Instrucciones Normativas de la Legislación Federal Brasileña que orientan la Gestión Pública en lo referente a la ética profesional. Los resultados indican que el actuar ético y los servicios de atención al público en el Centro de Educación, en parte, no están siendo desarrollados de acuerdo con el Código de Ética ni con el Reglamento de la UFPB. De este modo, concluimos presentando la gestión, sugerencias de contribuciones para el desarrollo funcional pautado en valores éticos, buscando la mejora de los servicios ofrecidos.

Palabras clave: Ética Profesional, Servidor Público, Gestión Pública, Centro de Educación.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2.	DO PERCURSO HISTÓRICO CONCEITUAL AOS FUNDAMENTOS LEGAIS DA ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.....	19
2.1.	PERCURSO HISTÓRICO CONCEITUAL DA ÉTICA.....	19
2.1.2.	Ética na Antiguidade	20
2.1.2.	Ética Medieval.....	27
2.1.3.	Ética Moderna.....	29
2.1.4.	Ética Contemporânea.....	33
2.2.	FUNDAMENTOS LEGAIS DA ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.....	35
2.2.1.	Constituição da República Federativa Brasileira de 1988: aspectos éticos.....	36
2.2.2.	Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal – Decreto 1.171/94.....	37
2.2.3.	Decreto 8.112/1990 que Dispõe Sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais.	38
2.2.4.	Regimento Geral da Universidade Federal da Paraíba: aspectos éticos.	41
2.3.	ÉTICA NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICA.....	42
2.3.1.	Gestão e Ética nas Organizações Pública.....	42
2.3.2.	Tendência da Ética Profissional na Atualidade	51
3.	PERCURSO METODOLÓGICO	56
3.1.	TIPO DE PESQUISA	56
3.2.	UNIVERSO DA PESQUISA.....	58
3.2.1.	Contextualização Histórica- Estrutural do Centro de Educação.....	57
3.3.	SUJEITOS DA PESQUISA.....	75
3.4.	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	78
4.	APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	81
4.1.	MATERIAL E PROCEDIMENTOS	82
4.1.1	Características Sócio Demográficas dos Sujeitos da Pesquisa	83
4.1.2.	Dados Relativos à Compreensão do Código de Ética, Agir Ético e Desempenho Funcional dos Servidores do Centro de Educação.	89
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	132
	REFERÊNCIAS	138
	ANEXOS	143
	APENDICE	145

1. INTRODUÇÃO

Mesmo antes de constituírem um domínio autônomo do conhecimento, as questões éticas sempre estiveram associadas à condição humana, posto que se manifestam por meio das condutas práticas. Seu vínculo com a Educação viria a surgir na Antiguidade grega, visando transformar as boas ações em hábitos e consolidando-as em práticas virtuosas para garantir a boa convivência na *polis*. Assim, de Aristóteles aos nossos dias a Ética assume importância inquestionável nos contextos humanos, de modo que, em nenhuma sociedade existem normatizações, sejam prescrições oficiais ou convenções tácitas a reger a conduta humana.

Ao longo da trajetória humana, complexificaram-se as relações, provocando o alargamento do debate conceitual e do campo de aplicação da ética para todas as dimensões do fazer humano, tanto na vida pessoal quanto na vida coletiva e na atividade laboral, fortalecendo o vínculo entre Ética e Educação, áreas que lastreiam as ações humanas, quaisquer que sejam suas escolhas de vida. A ética nasceu no seio das indagações filosóficas, mas atualmente, é tema transversal a toda e qualquer dimensão educativa e constitui-se também disciplina autônoma que ganha contornos diversos conforme a intencionalidade dos currículos. Na atualidade, as questões éticas se exacerbam no contexto institucional brasileiro. Os aparelhos de estado, em suas três esferas, têm sido atingidos por uma crise de valores éticos que repercute no tecido social afetando a credibilidade do povo no poder constituído, e suscitando manifestações pela ética no trato da coisa pública.

Toda instituição, e, em especial, a instituição de ensino superior, adota uma orientação valorativa. As Instituições Federais de Ensino Superior norteiam suas ações pelo Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto 1.171/1994¹ e pelo Decreto de Lei 8.112/1990². Sob sua égide, elaboram seu Plano de Desenvolvimento Institucional, no qual explicitam uma política de capacitação para os servidores. A Universidade Federal da Paraíba, através do Centro de Educação, idealizou e implantou uma oferta de capacitação no âmbito da pós-graduação *stricto sensu* para servidores técnico-

¹ **Decreto nº 1.171/94**, de 22 de junho de 1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Fonte: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm.

² **Decreto nº 8.112/90**, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Cíveis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais. Fonte: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm.

administrativos que, aprovada pelas instâncias normativas, vem exercendo importante papel na capacitação dos servidores técnico-administrativos das instituições federais de Educação.

Assim é que, somando 34 anos como servidora da UFPB, lotada no Centro de Educação desde o ano 2000, exercendo a função de Assistente em Administração, alcançamos oportunidade de capacitação para melhorar o nosso desempenho no trabalho que realizamos, no Curso de Mestrado em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior – MPPGAV, que visa capacitar servidores para o exercício de uma prática profissional avançada e transformadora com vistas ao atendimento das demandas sociais, elevando o nível de eficiência e eficácia da gestão pública através da geração de serviços inovadores aplicáveis à solução de problemas.

Se a principal finalidade do serviço público é atender às necessidades da coletividade pela oferta de serviços ágeis, eficientes e eficazes, com o fim de promover o bem social, com consistência e constância em suas ações, é necessário que se considerem à luz dos postulados éticos adotados pela instituição, os valores pessoais do servidor, a clareza das diretrizes dos gestores, a qualidade das relações hierárquicas, a satisfação do servidor em realizar suas atribuições, as condições materiais e psicológicas vigentes no ambiente de trabalho, e a compatível remuneração com as atribuições que lhe são delegadas.

Neste sentido, situamos as inquietações que justificam a escolha do nosso objeto de estudo, emergentes no âmbito profissional: observações acerca dos deveres funcionais em relação à pontualidade, assiduidade, descrição, disponibilidade para o trabalho; questões relacionais que por vezes afetam a dignidade das pessoas; episódios que denunciam o descompromisso do servidor em relação às suas atribuições; reclamações do público em relação à ineficiência no atendimento, exigindo o retorno sucessivo das pessoas à Instituição para obtenção dos serviços solicitados; falta de urbanidade, cordialidade e de consciência profissional no exercício da profissão; relações de hierarquia, casos de improbidade, episódios relacionados a alcoolismo, protecionismo em relação a funcionários que não cumprem expediente; desconhecimento/descumprimento do código de ética, muitos, por terem ingressado no serviço público sem concurso³. Destacamos a importância do estudo, tendo em vista que os aspectos acima observados afetam quantitativa e qualitativamente a

³ **Concurso Público** - Com a Revolução Constitucionalista de 1932, Getúlio Vargas, que quando do Golpe do Estado Novo havia dissolvido o parlamento, convocou Assembleia Nacional Constituinte que votou e promulgou, em 1934, a Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil que, em seu art. 170, 2º, estabeleceu a utilização de mecanismo imparcial para o provimento de cargos públicos. Nascia neste momento o **concurso público** no ordenamento jurídico brasileiro. Fonte: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/868/O-concurso-publico-como-principio-constitucional-e-a-promocao-interna-para-cargos-organizados-em-carreira>.

credibilidade institucional e a imagem dos servidores projetada para a sociedade. Esta realidade constitui hoje, uma cultura no âmbito do Serviço Público, que envolve muitos condicionantes, entre os quais citamos a crise de valores da sociedade com repercussões na conduta particular e profissional dos indivíduos.

No âmbito acadêmico, nossa preocupação encontra justificativa pela inexistência de estudos que abordem tão delicada temática no universo contemplado neste estudo. Assim posto, entendemos contribuir com resultados que fundamentem possíveis mudanças para reflexões na postura ética profissional de servidores visando aumentar a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos.

De acordo com a justificativa acima apresentada pretendemos encontrar respostas para a seguinte problemática: Os serviços de atendimento ao público, o agir ético e o compromisso profissional dos servidores, bem como o cuidado de cumprir as normas da administração federal brasileira e da UFPB, pertinente aos deveres em favor da coletividade no âmbito do Centro de Educação, estão sendo desenvolvidos à luz do Código de Ética do Servidor Público Federal e do Regimento da Universidade Federal da Paraíba?

Esta questão geral suscitou a busca de respostas para as seguintes questões: qual a fundamentação histórico conceitual a ser adotada na presente pesquisa? Que instrumentos legais, com base em regras de uma ética profissional norteiam a prática profissional dos servidores no exercício das suas funções? Que condutas éticas são necessárias ao servidor público com base no Código de Ética Profissional? Que contribuições podem ser remetidas à Instituição a partir do estudo realizado?

Guardando articulações com as questões acima, elaboramos como Objetivo Geral: Verificar o agir ético dos servidores de Centro de Ensino no exercício de suas funções, em relação ao Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal. E, para a consecução do Objetivo Geral, elaboramos os seguintes Objetivos Específicos: 1) Identificar e registrar o agir dos servidores no exercício de suas funções à luz do Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal; 2) Catalogar as diferentes formas de atendimento ao público no âmbito de Centro de Ensino; 3) Articular as ações de atendimento oferecidas pelo Centro ao Código de Ética; e, 4) Produzir um trabalho final que contribua para o desempenho funcional pautado em valores éticos no exercício da profissão e da cidadania, visando à elevação do padrão dos serviços oferecidos. Isto posto, resta-nos situar o arcabouço estrutural da pesquisa, que articulado aos objetivos, à justificativa e às questões de pesquisa formuladas, possibilitem a construção deste estudo. Logo após a

Introdução, apresentamos o Referencial teórico que contempla o estudo das conceitualizações e bases históricas filosóficas sobre o tema estudado e os fundamentos legais que regem o agir ético no serviço público federal; seguido pelo percurso metodológico da pesquisa; na sequência apresentamos os resultados alcançados a partir da articulação entre bases teóricas e resultados empíricos. Finalizaremos, encaminhando proposições conclusivas inferidas pela confluência dos achados da pesquisa e do conhecimento científico que fundamentaram este estudo, uma vez que o fruto deste mestrado será oferecer como resultado final uma dissertação que contribuía para a reorientação de comportamentos éticos na instituição.

2. DO PERCURSO HISTÓRICO CONCEITUAL AOS FUNDAMENTOS LEGAIS DA ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO.

Este capítulo versará sobre o Percurso Histórico Conceitual e os Fundamentos Legais que regem a Ética no Serviço Público, no qual, destacamos a percepção de teóricos clássicos e atuais, trataremos da ética na Antiguidade, na Idade Média, na Modernidade e na Contemporaneidade. Nele, ainda apresentaremos as normas que alicerçam a conduta ética no exercício da profissão do Servidor Público, bem como a Ética nas Organizações Públicas.

2.1. PERCURSO HISTÓRICO CONCEITUAL DA ÉTICA

Iniciamos o estudo sobre ética a partir de sua etimologia. Em grego o termo agrega originalmente o significado de “morada do humano”, no sentido de caráter ou modo de vida habitual, ou seja, o nosso lugar. Nesse sentido, *ethos*⁴ é aquilo que nos abriga, que nos confere identidade, que nos torna o que somos. Os latinos também traduziram esta noção original de *ethos* vigente no mundo grego até o século VI a.C. pela expressão *mores*, lugar de morada, *habitus*, habitação (CORTELLA, 2016. p.144).

Ao formular esta noção de Ética, Cortella interroga sobre como está a “morada do humano” em relação a vários aspectos da vida, enfatizando a ética na produção do conhecimento.

Aqui, apropriando-nos desta mesma noção sobre ética, transferimo-la para o universo profissional, privilegiando o segmento técnico-administrativo do Centro de Educação da UFPB, em cujo contexto, levantamos as seguintes interrogações: Como está a casa em que trabalhamos? Como nos sentimos dentro dela? Qual a qualidade dos serviços que executamos

⁴ **Ethos** agrega uma consistente significação: com origem grega, que significa "**caráter moral**"; conjunto de **hábitos ou crenças** que definem uma comunidade ou nação. Pode ainda designar as características morais, sociais e afetivas que definem o comportamento de uma determinada pessoa ou cultura. O *ethos* se refere ao espírito motivador das ideias e costumes. Na retórica, o *ethos* é um dos modos de persuasão ou componentes de um argumento, caracterizados por Aristóteles, é o componente moral, o caráter ou autoridade do orador para influenciar o público. Os outros componentes são o *logos* (uso do raciocínio, da razão) e o *pathos* (uso da emoção). Fontes: <https://www.significados.com.br/ethos/> Acesso em: 16.02.2017. 15h32; CORTELLA, 2016.

nesta casa? Como protegemos a casa em que trabalhamos e que nos confere identidade profissional?

O percurso das indagações sobre a ética é longo. Não é nossa pretensão esgotá-lo, mas torna-se imperativo revisitá-lo para situarmos teoricamente o tema deste estudo e para compreendermos o presente, ou seja, a ética na atualidade, em particular, o ramo normativo desta ciência que oferece suporte à ética profissional do servidor público.

2.1.2. Ética na Antiguidade

Historicamente, o surgimento da Ética se equipara ao da Filosofia. Em suas origens, ambas estavam imbricadas na religião e no misticismo, e eram praticadas a partir de indagações que tinham como eixo central a busca de explicações sobre a natureza, à luz da mitologia. Os mitos podem ser entendidos como narrativas carregadas de conteúdos religiosos, mas que guardam uma racionalidade interna. Referidos a um passado longínquo, nebuloso, heroico e justificador da realidade, os mitos procuravam a gênese do cosmos (Cosmogonia) e foram prevalentes nos períodos Pré-Homérico⁵ e Homérico⁶.

Evoluindo social e economicamente, os gregos concluíram que não lhes era suficiente especular sobre as origens do Cosmos, mas também saber sobre sua composição, seu funcionamento, e o que dele poderiam obter. Incorporaram racionalidade à sabedoria dos mitos que encerram também suas lições de Ética, inaugurando a Cosmologia que marcou o Período Arcaico⁷, no qual se destacaram: o matemático e astrônomo Tales de Mileto (640-548 a.C), que situou a essência da natureza na água; Pitágoras (585-500 a.C), que identificou os números como elementos de explicação do mundo; Heráclito (576-480 a.C), que situou a contínua mudança e o confronto entre os opostos como explicação da realidade; Parmênides (540-450 a.C), que opostamente, encontrou na imutabilidade, a essência da verdade;

⁵ No **Período Pré-Homérico** (Séculos XX-XII a.C), a sociedade grega era constituída pelos Aqueus, Jônios, Eólios e Dóricos, grupos nômades que aos poucos se tornaram sedentários. Micenas e Creta foram os principais núcleos humanos do período.

⁶ No **Período homérico** (Séculos XII – VIII a.C), desenvolveram-se na Grécia as sociedades baseadas no agropastoreio, com estrutura patriarcal, onde a posse coletiva da terra cede gradualmente à posse individual e se instauram, de forma incipiente, as Cidades-Estado.

⁷ No **Período Arcaico** (Século VIII-VI a.C), a Grécia tinha como principais cidades-Estado Corinto, Tebas, Esparta e Atenas. É deste período a criação do alfabeto grego, a poesia lírica de Safo e a Filosofia. (BARSA, 1999, V. 7, p. 201.a). Fonte: (BARSA, 1999, vol.7, p. 210-218).

Empédocles (495-435 a.C), que supôs ser a realidade composta de quatro elementos indestrutíveis e imutáveis: água, terra, fogo e ar; Anaxágoras (500-428 a.C), que imaginava ser a realidade formada por elementos diversos, guardando entre si as mesmas características presentes na totalidade, sendo sua ordenação preservada, na mudança e na diversidade, pela Inteligência Superior.

No Período Clássico⁸ ou Helênico, quando surgiram as atividades artesanais e comerciais, e se consolidou a estrutura fortemente estratificada das Cidades-Estado, se agudizou a disputa entre a aristocracia e os comerciantes em contendas políticas que ultrapassavam as teorizações filosóficas, com raízes econômicas e consequências sociais, particularmente em Atenas, foco de conflitos sociais que provocaram sucessivas reformas legislativas, governos monárquicos e oligárquicos, tiranias, e por fim, uma conciliação em torno de uma nova forma de governo democrático.

No período, considerado Clássico da Idade Antiga, no qual vieram os filósofos Sócrates, Platão e Aristóteles, a ética adquire grande valor. Após o momento pré-socrático, em que o interesse investigativo concentrou-se no mundo físico, na tentativa de compreenderem sua essência, os filósofos se voltaram para o ser e para os problemas sociais e morais (PASSOS, 2008, p.31).

Na democracia, nova forma de organização social e política, a razão, a palavra e o discurso tornaram-se mais importantes do que condição social e econômica do indivíduo. E sendo Sócrates, considerado o pai da filosofia moral, é visto como um marco em relação aos pensadores que o antecederam. O filósofo se contrapõe à ideia da supervalorização da oratória. Conforme Vásquez (2011, p. 269), para ele, o saber fundamental é o saber a respeito do homem, daí a máxima: “*conhece-te a ti mesmo*”, que se apresenta, representada por estes três elementos: “o primeiro, é um conhecimento universalmente válido, contra o que sustentam os sofistas; o segundo é, antes de tudo, conhecimento moral; e o terceiro é um conhecimento prático (conhecer para agir retamente)”. Assim sendo, a ética socrática é racionalista, na qual constam:

- 2) uma concepção do bem (como felicidade da alma) e do bom (como o útil para a felicidade; b) a tese da virtude (*areté*) – capacidade radical e última do homem – como conhecimento, e do vício como ignorância (quem age mal é porque ignora o bem; por conseguinte, ninguém faz mal voluntariamente); e c) a tese, de origem sofista, segundo a qual a virtude pode ser transmitida ou ensinada. (VÁZQUEZ, 2011, p. 269-270).

⁸ O **Período Clássico ou Helênico** (Século V – III a.C), foi marcado por guerras contra invasores estrangeiros, as chamadas guerras greco-pérsicas. Foi também um período de grande evolução cultural no teatro, na Prosa Histórica, na oratória, na Prosa Filosófica e na Arquitetura Fonte: (BARSA, 1999, vol.7, p. 210-218).

O que ratifica Passos (2008), quando afirma que:

Para Sócrates, a questão central de sua ética era o bem supremo da vida humana, a felicidade (*eudaimonia*). Esta não devia consistir em ter sorte ou ser rico, por exemplo, e sim em *proceder bem e ter uma alma boa*. Portanto, o *Bem* era agir bem e a *felicidade*, ter uma vida correta (PASSOS, 2008, p. 32).

As reflexões socráticas repousam sobre a consciência do ser humano e determinam o campo no qual os valores e obrigações morais podem ser estabelecidos. São essas reflexões que transformam o ser humano em sujeito ético e moral. Sujeito este, que por meio de boas ações busca o fim a ser alcançado, isto é, a felicidade, com a prática do bom comportamento em prol do respeito aos valores morais.

Destarte, para Chauí (2000), foram os pensamentos de Sócrates que implantaram o conceito de consciência moral, uma vez que para ele “A felicidade e a boa conduta são a mesma coisa”, determinadas pelo que o ser humano é, sendo assim, bens da alma, que consistem em buscar um espírito livre de perturbações e dedicado ao conhecimento e à verdade. Esse conhecimento era defendido por Sócrates com a alcunha de virtude, e a ignorância com a alcunha de vício. [...] “Como se vê, há em Sócrates um entrelaçamento entre bondade, conhecimento e felicidade. Conhecendo o bem, o homem agiria bem, com o que se sentiria feliz porque seria dono de seu destino e de si mesmo” (PASSOS, 2008, p. 33).

Para Sócrates⁹ (470-399), o conceito de ética vai além do senso comum, uma vez que está ligado aos aspectos que unem o corpo e a alma, ambos em uma perspectiva inalterável e infundável. Desse modo, o pensador entendia a virtude como o centro da ética, sendo ela que define a disposição do homem para praticar o bem e suprimir os desejos gerados pelos sentimentos, racionalizando assim, as ações em favor da sociedade. A ética socrática tem como fim a busca pela felicidade, tanto do sujeito quanto da coletividade e envolve apenas a *eudaimonia*¹⁰, isto é, a felicidade ou o bem-estar entre iguais.

⁹ Creditado por seu discípulo Platão como o responsável por levar a filosofia em uma direção mais ética e política, **Sócrates** foi um filósofo de tamanha relevância que a história dos filósofos da Grécia clássica é dividida em pré-socráticos e pós-socráticos. Seu pensamento, marca uma reviravolta na história humana. Até então, a filosofia procurava explicar o mundo baseada na observação das forças da natureza. Com **Sócrates**, o ser humano voltou-se para si mesmo. Como diria mais tarde o pensador romano Cícero, coube ao grego "trazer a filosofia do céu para a terra" e concentrá-la no homem e em sua alma (em grego, a psique). A preocupação de **Sócrates** era levar as pessoas, por meio do autoconhecimento, à sabedoria e à prática do bem. Fonte: <http://www.infoescola.com/filosofia/socrates/>.

¹⁰ **Eudaimonismo** (do grego: *eudaimonia* – felicidade). É uma doutrina segundo a qual a felicidade é o objetivo da vida humana. A felicidade não se opõe à razão, mas é a sua finalidade natural. O eudaimonismo era a posição sustentada por todos os filósofos da Antiguidade, apesar das diferenças acerca da concepção de felicidade de cada um deles. Fonte: www.dicionarioinformal.com.br/significado/eudemonismo/8252/.

Platão¹¹ (427 – 347 a.C) associa a ética à vida política, acrescentando aos princípios acima descritos, a harmonia entre os habitantes da Polis e o nivelamento entre os indivíduos, onde as diferenças devem ser minimizadas em prol do bem comum, devendo haver partilha do poder com a finalidade de impedir que um só sujeito ou um grupo exclusivo domine o governo da Pólis. Desse modo Platão entendia que, para se ter ética na distribuição do poder público, a liberdade deve ter limites, visando o equilíbrio em todas as suas instâncias, equilíbrio este, que só não existe porque em busca do poder, o homem se corrompe e se desvirtua em favor da ilusão hedonista¹² individualizada, deixando de buscar a felicidade coletiva.

Platão entendia ainda que, tudo o que conhecemos como existentes, até mesmo os conceitos que estão em nossa mente, não são reais e sim *imagens reflexas* do Ser transcendente, uma vez que acreditava na existência de dois mundos: um sensível e outro suprasensível ou inteligível.

A ética platônica transparece o desprezo, característico da Antiguidade, pelo trabalho físico e, por isto, os artesãos ocupam o degrau social inferior e se exaltam as classes dedicadas às atividades superiores. [...] com estas limitações da classe, encontramos na ética de Platão a estreita unidade da moral e da política, dado que, para ele, o homem se forma espiritualmente somente no Estado e mediante a subordinação do indivíduo à comunidade (VÁZQUEZ, 2011, p. 271).

¹¹ **Platão** - Ateniense, aristocrata, recebeu educação especial, estudou leitura e escrita, música, pintura, poesia e ginástica. Desde cedo, se tornou discípulo de Sócrates, aprendendo, conhecendo e discutindo os problemas e as virtudes humanas. Com a condenação de Sócrates, desiludiu-se com a política e voltou-se inteiramente para a filosofia. Realizou estudos em várias partes do mundo, que lhe deram a formação intelectual necessária para formular as próprias teorias, aprofundando os ensinamentos de Sócrates e a fim de eternizar os ensinamentos do mestre, escreveu vários diálogos onde a figura principal era Sócrates, tornando conhecidos seu pensamento e seu método. Os primeiros diálogos platônicos se ocupam da "ética". Sua filosofia inclui as teorias: dos dois mundos", da alma, das ideias", da "anamnese" ou "reminiscência". Fundou uma escola filosófica, "Academia". Adotou o lema de Sócrates "O sábio é o virtuoso". As obras de Platão chegaram até nossos dias. Fonte: Cortella, 2011.

¹² **Hedonismo** consiste em uma **doutrina moral** em que a **busca pelo prazer** é o **único propósito** da vida. O hedonismo vem do grego *hedonikos*, que significa "prazeroso", já que *hedon* significa prazer. Como uma filosofia, o hedonismo surgiu na Grécia e teve Epicuro e Aristipo de Cirene como nomes mais importantes. Esta doutrina moral teve a sua origem nos cirenaicos (fundada por Aristipo de Cirene), epicuristas antigos. Determina como fim último da ação, o prazer, significando algo mais que o mero prazer sensual. Os utilitaristas ingleses (Bentham e Stuart Mill) foram os continuadores do hedonismo antigo. O hedonismo desmembrou-se em duas categorias: hedonismo ético e hedonismo psicológico: O **hedonismo psicológico** tem como fundamento a noção que em todas as ações, o ser humano tem a intenção de obter mais prazer e menos sofrimento, e essa forma de viver é única coisa que fomenta a ação humana. O **hedonismo ético** tem como princípio o fato de o homem contemplar o prazer e os bens materiais como as coisas mais importantes das suas vidas. Fonte: www.infoescola.com/filosofia/hedonismo/.

À luz desta afirmação, a ética platônica subordina o mundo sensível ao das ideias, estendendo o mesmo pensamento para o bem moral ou supra moral, pois sendo o fim da vida humana transcendente, para ele, “o bem só pertence ao mundo empírico como reflexo”, e a moral também deve preparar o sujeito para a felicidade que se encontra fora da vida terrena”. Passos (2008, p.33), afirma que Platão apresenta a fórmula para a felicidade onde “cada um de nós para ser feliz deve procurar a temperança e nela exercer-se, fugir o mais rápido possível da intemperança, agir de tal modo que não precise ser castigado”.

A importância da obra de Platão, se verifica na influência sobre seus sucedâneos, com destaque para os filósofos eclesiásticos ao longo de toda a Idade Média e também na Modernidade.

Para Aristóteles¹³ (384-322 a.C.), a Ética estava ligada à maneira de convivência das pessoas em sociedade, tendo como fim, a felicidade. Portanto suas ideias compõem uma ética finalista. Para ele, a moral era definida por um conjunto de qualidades utilizadas pelas pessoas em suas atitudes no viver e conviver. Considerava a ética como “segunda natureza”, isso é, o guia humano para a felicidade. (PASSOS, 2008, p. 34). Esta noção de ética como segunda natureza é confirmada na formulação abaixo:

A ética de Aristóteles – como a de Platão – está unida à sua filosofia política, já que para ele – como para o seu mestre – a comunidade social e política é o meio necessário da moral. Somente nela pode realizar-se o ideal da vida humana na qual se baseia a felicidade. O homem enquanto tal só pode viver na cidade ou *Pólis*; é, por natureza, um animal político, ou seja, social (VÁSQUEZ, 2011 p. 273).

¹³ **Aristóteles** nasceu em Estágira, na Macedônia, antiga região da Grécia. Filho de Nicômaco. Importante filósofo grego. Um dos pensadores com maior influência na cultura ocidental. Foi discípulo do filósofo Platão. Elaborou um sistema filosófico no qual abordou e pensou sobre praticamente todos os assuntos existentes, como a geometria, física, metafísica, botânica, zoologia, astronomia, medicina, psicologia, ética, drama, poesia, retórica, matemática, e sobretudo lógica médica do rei Amintas III. Teve sólida formação em Ciências Naturais. Com 17 anos foi para Atenas, estudar na "Academia de Platão". Procurou explicar racionalmente todos os fenômenos do Universo. Sua filosofia abrange a natureza de Deus (Metafísica), do homem (Ética) e do Estado (Política). Sua teoria, de forma geral, é uma refutação ao seu mestre. Enquanto Platão era a favor da existência do mundo das ideias e do mundo sensível, Aristóteles defendia que poderíamos captar o conhecimento no próprio mundo que vivemos. Para Aristóteles Deus não é o criador, mas o motor do Universo. Segundo sua filosofia, para ser feliz é preciso fazer o bem ao outro, dado que o homem é um ser social e precisamente um ser político. Depois da morte de Platão, volta para a Macedônia em 343 a.C., recebe a missão de educar Alexandre, filho de Filipe II da Macedônia. Fundou, em Atenas, sua própria escola, chamada Liceu. Em seus escritos sobre ética, Aristóteles definiu que as virtudes devem estar sempre no meio termo, ou seja, devemos nos afastar dos extremos para não sucumbirmos nos vícios e excessos. Morreu em 322 a.C., em Cálcia, na Eubéia. Foi essa talvez, a primeira carta de alforria da história. Fonte: <https://www.ebiografia.com/aristoteles/>.

Segundo Aristóteles, viver bem e de modo equilibrado não era uma condição natural do ser humano, e sim, consequência de aprendizados adquiridos por mediação entre a razão e o desenvolvimento de bons hábitos. Assim, a determinação e a vontade humana, quando aplicadas em conjunto com o esforço e a prática de bons hábitos, se transformam em felicidade.

Aristóteles preocupou-se com as questões éticas em tal dimensão, que escreveu importantes obras sobre o tema: “Ética a Nicômaco”, “Ética a Eudemo” e “Magna Ética”. Em sua obra *Ética a Nicômaco*, Aristóteles condensa, em 10 livros, postulações que fundamentariam os estudos ao longo da Antiguidade, Idade Média e mesmo na Modernidade, percorrendo no Livro 1, sobre as finalidades das artes e das ciências e sobre a felicidade como bem universal; no Livro 2, trata da virtude; no Livro 3, expõe sobre as paixões, perversões, temperança e apetites; no Livro 4, aborda a liberdade, a avareza a magnificência, a magnanimidade, a honra e a vergonha; Livro 5, descreve sobre a justiça e a equidade; no Livro 6, versa sobre conhecimento científico e filosófico; e no Livro 7, narra sobre a continência; nos Livros 8 e 9, comenta sobre a amizade, e no Livro 10 discorre sobre o prazer.

Ao contemplar as temáticas referidas, verifica-se que Aristóteles sintetiza as referências que constituem os fundamentos para a ética e considera a felicidade como a mais desejável de todos os bens, pois o ser humano vive constantemente à procura da felicidade, fim último para o qual tende todo homem.

Com efeito, ainda que tal fim seja o mesmo tanto para o indivíduo como para o Estado, o deste último parece ser algo maior e mais completo, quer a atingir, quer a preservar. Embora valha a pena atingir esse fim para um indivíduo só, é mais belo divino alcança-lo para uma nação ou para as cidades-Estado (ARISTÓTELES, 1984, p. 49).

Constata-se pois, que de Aristóteles aos nossos dias, a ética assume importância inquestionável nos contextos humanos, de modo que em nenhuma sociedade inexistem normatizações, sejam prescrições oficiais ou convenções tácitas a reger a conduta humana que ao longo da trajetória humana, complexificaram-se, provocando o alargamento do debate conceitual e do campo de aplicação da ética para todas as dimensões do fazer humano tanto na vida pessoal quanto na vida coletiva e na atividade laboral, fortalecendo o vínculo entre Ética e Educação, áreas que lastreiam as ações humanas, quaisquer que sejam suas escolhas de vida.

Assim, concluímos que as ideias de Aristóteles avançam do racionalismo metafísico de Platão para uma noção de ética baseada no empirismo, na valorização da aprendizagem pelos sentidos, sem descartar o plano das ideias legado pelo seu mestre.

Epicuro¹⁴ (341-270 a.C), surgiu no cenário ético-filosófico, postulando uma ética do prazer identificado como ausência do sofrimento e da dor, que resultaria na própria felicidade. Prazer duradouro e estável, significando a conquista da imperturbabilidade do espírito. Fundou em Atenas a escola filosófica “Jardim”, onde reunia seus discípulos para reflexões prazerosas em busca do conhecimento. Sua filosofia é dividida em três partes: canônica, física e ética. Esta última é a mais importante, porquanto indica o caminho para a sabedoria e consequentemente, para a felicidade. É preciso realçar que o prazer postulado por Epicuro não significa um hedonismo desmedido pela fruição desenfreada dos sentidos, mas ausência de sofrimento físico e moral. Sua ética, portanto, orienta para a necessidade de limites, a fim de garantir a serenidade de uma vida sem atropelos e a construção de uma estética da existência. Seu pensamento foi considerado ateísta e renegado pelos filósofos-teólogos que prevaleceriam na Idade Média (PASSOS, 2013, p. 35-36).

Outro nome que merece destaque entre os filósofos da Antiguidade é Zenão (324-263 a. C). Oriundo do Chipre abominava a vaidade, formulando uma ética estoica, baseada na simplicidade, na virtude, na contenção das paixões, na aceitação do destino determinado pela lei natural, divina e racional, provinda de Deus. O sábio, para Zenão, seria o homem que cultuasse um certo estoicismo em relação aos prazeres mundanos e à luxúria, em favor de uma vida virtuosa, conforme a lei imperial da Natureza, identificada com o Divino que é inerente ao cosmos. (PASSOS, 2013, p. 36-37)

Nos primórdios do Cristianismo, destacaram-se alguns nomes no campo ético, teológico e filosófico, aos quais são atribuídas as teorizações que dão fundamento ao catolicismo. Como já mencionamos a ética era, então, imbricada na filosofia na teologia e nos mitos. Destacaram-se naquele período, entre outros: São Justino Mártir, teólogo (100-165),

¹⁴ **Epicuro**, nasceu na ilha de Samus, Grécia. Filósofo, fundador do Epicurismo, filosofia baseada na identificação do bem soberano como prazer e na teoria atomista, na qual o átomo era o elemento formador de todas as coisas. Estudou filosofia, foi aluno de Pânfilo, discípulo de Platão, mas discordava de suas ideias, fazia oposição à Academia de Platão e ao Liceu de Aristóteles. Buscando uma filosofia mais prática e que correspondesse a seu tempo, reformulou a teoria atomista e fundou sua própria escola, onde pregava um bom relacionamento entre mestres e discípulos. Para ele, o prazer podia ser visto de duas formas, o passageiro, encontrado na alegria e na felicidade, e o estável, que seria a total ausência da dor. Considerava a vida uma tragédia. Afirmava que não somos filhos de Deus, que vivemos e morremos por acaso, e depois da morte não há vida. Dizia que era dever do homem tornar a vida presente a melhor possível. Fonte: (PASSOS, 2013, p. 35-36).

teólogo palestino considerado doutor da igreja; o escritor e religioso grego, Clemente de Alexandria (150-215); o exegeta Orígenes (185-254), que foi acusado de heresia por aplicar métodos filosóficos e filológicos às questões teológicas; o bispo Gregório de Niza (330-389), defensor da ortodoxia cristã e da doutrina da Santíssima Trindade; o erudito Jerônimo (347-420), autor da tradução latina da Bíblia que seria mais tarde adotada como oficial pela Igreja Católica como decisão do Concílio de Trento; o religioso João Crisóstomo (347-407), talentoso orador da Igreja Oriental, conhecido como Boca de Ouro; e Ambrósio (340-397), bispo de Milão e doutor da igreja, autor de vasta obra e responsável pela conversão de Santo Agostinho (RANKE-HEINEMAN, 1999). Considerados Pais da Igreja, preconizavam em seus escritos e em seus sermões uma ética profundamente repressora da sexualidade e negativa em relação à condição feminina, aportada na Teologia, que por sua vez, estava inspirada na metafísica platônica. Suas concepções de modernidade éticas, atingiram como inspiração as encíclicas e outros escritos doutrinários e disciplinares da Igreja. (RANKE-HEINEMAN, 1999, p.47).

2.1.2. Ética Medieval

Embora o idealismo metafísico postulado por Platão tenha sofrido substantiva contraposição do empirismo de Aristóteles, este deixou intocado o caráter metafísico das verdades defendidas por seu mestre. Pode-se mesmo afirmar que o caráter imaterial das essências ou verdades platônicas ganhou força na Idade Média em função da influência que exerceu sobre o cristianismo quando a ética passou a ser um domínio regulado pela religião católica, ancorada no paradigma da revelação.

As ideias relacionadas ao conceito de ética que mais influenciaram o período medieval, segundo Cortella (2016. p. 81), reportam a Santo Agostinho e São Tomaz de Aquino que associaram a virtude unicamente ao relacionamento com Deus. Avaliavam que a liberdade sempre levava o indivíduo à prática do mal, conduzindo ao exercício do pecado e apesar da existência do livre arbítrio, como escolha entre a prática do bem e do mal, o sujeito tinha como único auxílio para exercer o bem, a Lei Divina.

Ainda segundo o autor (2016. p. 82-83), Santo Agostinho¹⁵ (354-430), principal teórico da Igreja Católica, absorveu e cristianizou o pensamento platônico, deduzindo deste, uma ética para a condição humana. Segundo ele, por meio do diálogo entre a fé e a inteligência humana, a verdade supera a razão e é revelada por Deus ao homem. Assim, a ética para ele depende de Deus, uma vez que a verdadeira felicidade está na esperança da salvação, não podendo ser encontrada em sua plenitude no plano material, dependendo da vida eterna para ser obtida. Para ele essa é a ética verdadeira que remete o indivíduo a Deus, princípio e o fim de tudo.

Nos primeiros séculos da Idade Média, o poder político e econômico e por consequência, a produção do conhecimento estavam atrelados à hegemonia da Igreja Católica. Enquanto leigo, padre, bispo e doutor em Retórica, Agostinho tornou-se um grande polemista, escritor, teólogo e filósofo, produzindo vasta obra, na qual está intrínseca uma ética sobre a condição humana. Seus escritos influenciaram segmentos intelectuais da igreja ao longo do Medievo, da Idade Moderna, até nossos dias, e estão condensados na Patrística¹⁶.

Somente no século X, em alguns mosteiros e conventos, começaram a se agrupar estudiosos para debates ético-filosóficos, mas foi ao final do século XI com a fundação da primeira Universidade em Bolonha, atual Itália, que os estudos em ética, filosofia e teologia, incorporaram, além dos padres, expressivo grupo de leigos convidados. Inaugurou-se então a

¹⁵ **Santo Agostinho**, nasceu em Tagaste, na cidade da Numídia (hoje Argélia), no norte da África. Filósofo, escritor, bispo e importante teólogo cristão do norte da África, durante a dominação romana. Suas concepções sobre as relações entre a fé e a razão, entre a Igreja e o Estado, dominaram toda a Idade Média. Iniciou seus estudos em Tagaste, em seguida, foi para Madaura, onde iniciou os estudos de Retórica. Estudou Música, Física, Matemática e Filosofia. Em 371, transfere-se para Cartago, a maior cidade do Ocidente latino depois de Roma, um grande centro do paganismo, onde se deixou cativar pelo esplendor das cerimônias em honra dos milenares desuses protetores do Império. A inquietude era um tema permanente em sua vida. O despertar de seu espírito crítico o levou a adotar o “maniqueísmo”, pretendendo seguir a força única da razão. Insatisfeito com as respostas que o Maniqueísmo oferecia, Agostinho resolveu abandonar a doutrina e seu lugar é temporariamente preenchido por um profundo ceticismo. Em 387, converteu-se ao cristianismo. Faleceu em 430, Hipona, África. Fonte: https://www.ebiografia.com/santo_agostinho/.

¹⁶ Por **Patrística**, entende-se o pensamento cristão que se seguiu à época neotestamentária, em que se constituíram o estudo da doutrina, as origens da doutrina, suas dependências e empréstimos do meio cultural e filosófico e a evolução do pensamento teológico dos Pais da Igreja. Chama-se **Patrística**, porque representa o pensamento dos Padres da Igreja, Mestres da doutrina cristã. Dada a culminante grandeza de Agostinho, a **Patrística** divide-se em três períodos: anterior a Agostinho, coetânea a Agostinho, e posterior a Agostinho. Denomina-se Pai da Igreja o leigo, sacerdote ou bispo da antiguidade cristã, considerado como representante autorizado da fé, qualificado por ortodoxia de doutrina, santidade de vida, aprovação da igreja e antiguidade, que ao longo dos sete primeiros séculos do cristianismo foram forjando, construindo e defendendo a fé, a liturgia, a disciplina, os costumes, os sacramentos e os dogmas cristãos, decidindo assim, os rumos da igreja. Fontes: <http://cafehistoria.ning.com/>; Agostinho, Santo (1995).

Escolástica, cujo expoente eclesial foi São Tomás de Aquino (1225 – 1274). A participação dos leigos, ancorados na filosofia aristotélica que permanecera viva entre Árabes e Judeus, retirou da igreja a exclusividade na produção do conhecimento.

Porém, Tomaz de Aquino¹⁷, conforme cita Cortella (2016. p. 82), uniu a razão aristotélica ao conhecimento dogmático, articulando o bem, o bom e o belo. O caminho para a felicidade passaria pela “grande ética”, caracterizada pelo justo equilíbrio divino, projetado na ordenação da sociedade. Desse modo, a Ética Medieval, apresenta-se alicerçada nos princípios cristãos, estabelecendo para a sociedade uma ética dogmática, baseada em princípios morais que vêm de Deus e têm um caráter imperativo, absoluto e incondicionado, para regular o comportamento dos homens na sociedade.

Podemos verificar claramente a influência das concepções éticas produzidas pelos filósofos cristãos até nossos dias. Embora com atualizações face às exigências do atual contexto, ela está presente na produção teológica dos intelectuais da igreja ao longo da Idade Moderna, e resiste, ainda, na contemporaneidade.

2.1.3. Ética Moderna

O início da Idade Moderna, marcado pelas transformações nas Ciências, Letras e Artes e por inovações sem precedentes na História, conhecido como Renascimento¹⁸, ensejou também mudanças no campo da Ética. Tais evoluções se instauraram no contexto do Humanismo, a partir de uma concepção moral centrada na autonomia humana. Esta evolução foi mais evidente no Iluminismo, quando a moral passou a ser fundamentada nos valores humanos, sobrepondo-se aos valores religiosos. Desse modo, a ética teocêntrica religiosa e dogmática marcou a Idade Média e, em contrapartida, a ética Moderna foi marcada pelo

¹⁷ **São Tomáz de Aquino**, nasceu em Roccasecca (Itália) em 1225. Teólogo, filósofo e padre dominicano do século XIII. Foi declarado santo pelo papa João XXII em 18 de julho de 1323. Considerado um dos principais representantes da Escolástica. Fundador da escola tomista de filosofia e teologia. Tomás de Aquino buscou utilizar a filosofia grecolatina clássica (principalmente de Aristóteles) para compreender a revelação religiosa do cristianismo.; Começou seus estudos na abadia de Rocasecca; Em 1244 ingressou na ordem religiosa dos Dominicanos; estudou na cidade de Paris, na Faculdade de Teologia e na cidade alemã de Colônia; ; Escreveu a *Suma Contra os Gentios*; Em 1273 escreveu a *Suma Teológica*. Morreu na cidade de Fossanova (Itália) em 1274. Fonte: <https://www.ebiografia.com/tomazdeaquino/>.

¹⁸ O Renascimento, também conhecido como **Renascentismo** ou Renascença, é o período de transição entre a Idade Média e a Idade Moderna, que ocorreu principalmente na Itália, e se alastrou por toda a Europa. Importantes acontecimentos artísticos e culturais marcaram esse momento, e invadiram o ocidente do século XV. O desenvolvimento das artes, da ciência, da economia e da política arrefeceu o pensamento medieval. Fonte: <http://www.infoescola.com/artes/renascenca/>.

antropocentrismo, que coincide com a extinção do sistema feudal em favor do sistema capitalista e dando origem ao Estado Moderno. Foi ocasionada pelas oposições, confrontos e desavenças entre a Igreja e o Estado, fé e razão, religião e ciência, que a Ética passou a ser fundamentada nos valores voltados para a condição humana. Entretanto, é imperativo dizer que, mesmo representando a velha ordem política e religiosa católica, a concepção metafísica do conhecimento e da verdade resistiu, subsumida ao racionalismo cartesiano, ao empirismo baconiano e ao criticismo kantiano.

O cenário Moderno em crescente evolução se apresentou pujante também no campo ético-filosófico com o francês René Descartes (1596-1650), com o holandês Baruch de Espinoza (1632-1677) e com o alemão Gottfried Leibniz (1646-1716), para os quais a fonte e prova decisiva do conhecimento era o raciocínio dedutivo. Na Inglaterra, surgiram Francis Bacon (1561-1626) e John Locke (1632-1704) e na Escócia, David Hume (1711-1776), cujas teorizações postulavam a percepção sensorial e a experiência como fontes do conhecimento. A contribuição alemã à Filosofia e a Ética modernas é representada por Kant (1724-1804), Hegel (1770-1831) e Husserl (1859-1938). (CORTELLA, 2016. p.83)

A luz de Passos (1993. p.58), dentre os modernos, centramos nossas atenções em Kant¹⁹, filósofo educador que em nosso entendimento é mais representativo no contexto antropocêntrico e defendeu, com maior evidência no século das Luzes, a autonomia do ser humano, na condução da sua própria vida. É neste filósofo que encontramos a mais perfeita e a mais expressiva concepção da Modernidade, com uma ética direcionada para a condição humana racional.

Em suas obras *Crítica da Razão Prática* e *Fundamentação da Metafísica dos Costumes*, apresenta a Ética do Dever e assinala a razão humana como razão legisladora, a

¹⁹ **Immanuel Kant** nasceu em Königsberg, na Prússia Oriental, Alemanha. Fundador da Filosofia Crítica. Um dos maiores filósofos da história e um dos mais influentes no ocidente. Interessado pela ciência newtoniana, realizou importantes estudos na área das Ciências Naturais e da Física de Newton. Publicou "A História Universal da Natureza e Teoria do Sol". Em 1770, foi nomeado professor catedrático na Universidade de Königsberg. Preocupado com a confusão conceitual do conhecimento, questionava em sua obra "Crítica da Razão Pura" (1781) se é possível uma "razão pura" independente da experiência. Daí seu método ser conhecido como "criticismo". Condenava o empirismo dos filósofos David Hume e John Locke e não concordava com o racionalismo de Descartes e Leibniz. Para superar essa contradição, Kant explicou que o conhecimento é constituído de matéria e forma. A matéria dos nossos conhecimentos são as próprias coisas e a forma somos nós mesmos. Negou a existência de uma verdade última ou a natureza íntima das coisas. Propôs uma espécie de código de conduta humana, que inspirou sua famosa obra "Crítica da Razão Prática" (1788), que funcionaria como código de ética para nortear a conduta humana. A estas leis, deu o nome de "Imperativo Categórico". Fonte: https://www.ebiografia.com/immanuel_kant/.

qual tem o poder de criar normas universais para serem seguidas pelos homens. Desse modo, as normas morais teriam a sua raiz na razão.

Mesmo que para Kant, as normas morais sejam vistas como deveres, a noção passada por ele a esse respeito, é confundida com a noção de liberdade, uma vez que para ele, quem atende a uma norma moral, atende a liberdade imposta pela razão, isto é, fazer o que é correto. Assim, ele entende que quando nos sujeitamos racionalmente as normas morais, estamos reconhecendo sua legalidade, pois um ato moral só pode ser considerado se for uma ação realizada de forma consciente, autônoma e por dever. Assim, reconhece como singular fonte legítima da moralidade e expressão da racionalidade humana, o dever.

Apesar de acompanhar, mesmo de longe, a grande conturbação social por que passava a sociedade, contribuiu enormemente nos campos do conhecimento e da ética. No que diz respeito à ética, escreveu obras como *Metafísica dos costumes* (1785) e *Crítica da razão prática* (1788). O valor concedido ao sujeito, como ativo e criador, vai estar presente também em sua doutrina moral, ao afirmar que a lei moral era apresentada ao homem pela sua própria consciência.

Para Kant, o único **bem** em si mesmo era a **boa vontade**. A vontade é boa quando age sem nenhum interesse que não seja o **cumprimento do dever pelo dever**. O ordenamento feito pela **boa vontade** é universal e deve servir a todos em qualquer tempo e espaço. É o que ele chama de imperativo categórico, que recomenda: “age de maneira que possa querer que o motivo que te levou a agir se torne lei universal”. Kant reconhecia que os preceitos da sua Ética eram duros e difíceis de serem colocados em prática, contudo, estava convencido de que uma sociedade perfeita só seria possível se a beleza, a felicidade, o amor, se submetessem ao dever e à moralidade (PASSOS, 2008, p. 41). (grifo nosso).

Vásquez (2011, p.283), interpreta a ética kantiana como uma ética formal e autônoma. Sendo uma ética totalmente formal, impetra um dever para todos os homens, seja qual for sua situação social e seja qual for o seu conteúdo concreto. “Por ser autônoma (e opor-se assim às morais heterônomas nas quais a lei que rege a consciência vem de fora), aparece como a culminação da tendência antropocêntrica iniciada no Renascimento, em oposição à ética medieval”. Assim, conforme o autor supracitado, Kant figura como ponto de partida de uma ética e uma filosofia onde o homem é definido como ser criador, ativo e produtivo, onde o seu comportamento moral é concebido como pertencente a um sujeito autônomo e livre, ativo e criador.

Não seria perdoável terminar este “passeio” na ética moderna obscurecendo a contribuição de Karl Marx²⁰ (1818-1883), enquanto fundador e maior representante do materialismo histórico dialético que inaugurou uma nova teoria moral e uma nova ética, com base nas condições reais, concretas e práticas da existência humana, em que o sujeito social, histórico, objetivo e subjetivo é capaz de interferir na sua realidade e transformá-la, construindo o seu mundo concreto e também a sua fundamentação valorativa, ou seja, uma ética e uma estética da existência. Na concepção de Marx a moral deixa de ser um conjunto de valores eternos e imutáveis aos quais os seres humanos deviam submeter-se, e transforma-se em um conjunto de normas construídas por eles, mas no contexto capitalista em que Marx viveu, e que, permanece ainda em nossos dias. (PASSOS, 2013. p. 40-43).

Apesar de a moral ser uma construção humana, nas sociedades divididas em classes ela representa os interesses da classe dominante. Não que este seja o único caminho possível – o de cima para baixo – mas pelo fato de que, como entendia Marx, as ideias dominantes e uma sociedade são as ideias da classe dominante. Isso decorre do fato de ser a classe dominante quem detém os meios de produção, assim, como os mecanismos de poder a eles articulados – os meios de comunicação de massa, a veiculação de valores, os serviços da legislação etc. – podendo impor suas ideias a quem não os possui e que se encontra, de certa forma, vulnerável a aceita-las. (PASSOS, 2013, p. 43).

Na perspectiva marxista, a moral e os valores éticos são condicionados às condições históricas, às condições de classe. Porém, a classe economicamente dominante, impõe seus valores as classes dominadas, cerceando a participação autêntica e igualitária dos seres humanos no seu próprio destino. Neste sentido entendemos que não se pode postular uma ética que explora o semelhante, que obscurece a sua dignidade, que nega as suas necessidades elementares de sustentação material, a sua participação social e o seu protagonismo na história. Esta seria uma ética amoral, que representa os valores de um segmento dominante da

²⁰ **Karl Marx** nasceu em Trêves, cidade ao sul da Prússia. Filósofo e revolucionário socialista alemão. Estudou Direito, História, Filosofia, Arte e Literatura na Universidade de Bonn. Criou as bases da doutrina comunista, onde criticou o capitalismo. Sua filosofia exerceu influência em várias áreas do conhecimento, tais como Sociologia, Política, Direito, Teologia, Filosofia, Economia, entre outras. Depois de vários exílios e privações, Max finalmente se instala em Londres. Apesar da crise, em 1864 funda a "Associação Internacional dos Trabalhadores", que fica conhecida como "Primeira Internacional". Com a ajuda de Engels, publica em 1867, o primeiro volume de sua mais importante obra, "O Capital", em que sintetiza suas críticas à economia capitalista. Fonte: https://www.ebiografia.com/karl_marx/.

população e relega outro à condição de objeto vocal, impedido de fruir uma experiência estética da existência (PASSOS, 2013. p. 43-44).

A filosofia e a ética marxista, no nosso entendimento, estarão vivas e aplicáveis enquanto existirem impedimentos às condições equânimes de participação dos seres humanos na sociedade. É neste sentido que os valores éticos e morais são dinâmicos, isto é, alteram-se conforme o movimento dialético das classes sociais, das forças políticas e econômicas e dos princípios que regem a sociedade.

2.1.4. Ética contemporânea

A contemporaneidade, que nos é coetânea se apresenta como um período de crise de valores, que se agudiza pela publicização da corrupção, em todos os escalões do poder, expostos na mídia diariamente, levando a sociedade a clamar pelo resgate dos valores éticos e morais, como norteadores da conduta humana, que pode ser conceituada como o modo pelo qual nos posicionamos. Como afirma Chauí (1999, p.336) “Para que haja conduta ética é preciso que exista o agente consciente, isto é, aquele que conhece a diferença entre o bem e o mal, o certo e o errado, o permitido e o proibido, a virtude e o vício”.

Dentre os contemporâneos podem ser citados, entre outros, como pensadores preocupados com a ética, o Polonês Zigmunt Bauman (1925- 2017) e alemão Jurgen Habermas (1929 – ainda em atividade).

No presente trabalho, priorizamos Habermas, pela identificação com a dialogicidade na educação, a partir da sua Teoria do Agir Comunicacional, publicada em 1981, onde trata dos fundamentos da teoria social, da análise da democracia, do Estado de Direito e da política contemporânea, em uma tentativa de restabelecer a relação entre o socialismo e a democracia. Sua teoria tem grande relevância em qualquer contexto ou regime que se pretende democrático, quando sugere um modelo de ação comunicativa e de democracia deliberativa, no qual, a sociedade é que deve criar suas próprias regras, por meio de um consenso de forma não coercitiva.

Habermas é considerado um dos autores mais apreciados da cultura jurídica contemporânea. Para ele, a ética deve ser discursiva e realizada através do “diálogo por sujeitos que tenham capacidade de se imporem as normas vigentes, visando a solidariedade e a cooperação em prol da harmonia social”.

A linguagem se torna o pano-de-fundo normativo de todo processo de interação social que perpassa os mundos: objetivo, social e subjetivo. A mesma comunicação que os permeia permite ao sujeito da ação o acesso á crítica a seus conteúdos normativos, o que o torna capaz de questionamentos acerca dos pressupostos de validade objetivos, sociais e subjetivos dos conteúdos sustentados no discurso. (HABERMAS, 1992, p. 351-432).

A interação social está fundamentada no discurso, uma vez que contém requisitos argumentativos que justificam as ações. Portanto, é por meio do discurso que como ele mesmo afirma na citação acima, se justifica e que reafirmamos a validade dos conteúdos normativos objetivos, sociais e subjetivos que são executados através das nossas ações dentro da sociedade em que vivemos. Na ética habermasiana, encontramos identificações com as postulações freireanas que enfatizam o diálogo como fundamento do processo educativo.

A ética habermasiana apresenta divergência da ética da ética kantiana, que é fundamenta no sujeito monológico e nos conteúdos da justiça, violando o mínimo possível os princípios da dignidade, enquanto a ética em Habermas precisa ser realizada e debatida em conjunto, no intuito de construir pressupostos que evitem a violação desses princípios. Vemos ainda que Habermas em sua obra *Ética do Discurso* procura estabelecer um princípio de legitimação que expresse no âmbito de uma sociedade considerada como justa e democrática a consciência moral subjetiva. Esta divergência entre Kant e Habermas é também mencionada por Passos (2013, p. 49), ao afirmar que na contemporaneidade a ética apresenta-se como uma forma de reação ao formalismo das teorias modernas, como a kantiana, e como a razão cartesiana que se transformou em razão instrumental a serviço do capital. Em síntese, “Habermas propõe uma ética do discurso centrada no diálogo e na argumentação”

Finalizamos este capítulo, chamando uma definição prática e vivencial de ética formulada por Cortella:

Ética é o conjunto de valores e princípios que usamos para responder a três grandes questões da vida: 1) Quero? 2) Posso? 3) Devo? Nem tudo que eu quero eu posso; nem tudo que eu posso eu devo; e nem tudo que eu devo eu quero. Você tem paz de espírito quando aquilo que você quer é ao mesmo tempo o que você pode e o que você deve. [...] A ética é uma questão absolutamente humana. Só se pode falar em ética quando se fala em humano, porque a ética tem um pressuposto: a possibilidade de escolha. A ética pressupõe a possibilidade de decisão, ética pressupõe a possibilidade de opção (CORTELLA, 2016. p.141).

A luz desse conceito, percebe-se que é no espaço de trabalho, nos grupos sociais e institucionais que ocorrem relações de convívio dos indivíduos, demandando habilidades especiais na convivência, através de uma “consciência ética universal”, neste caso, o objetivo

da ética é ampliar os padrões morais da sociedade através da busca da melhor forma do agir humano, onde todos devem se conscientizar do que se deve fazer, do que se pode do que não se pode, do que é bom e do que é mal, , uma vez que a avaliação dos costumes se dá pela aplicabilidade da ética que indica as ações sociais moralmente válidas, já que a conduta ética e moral permeia a vida em sociedade.

Por fim, cada autor conceitua ética e moral sob sua ótica, que é historicamente situada e datada, espelhada na universalidade da ética, mas também na materialidade dos contextos e na dinâmica da conduta humana. Conforme postula Cortella (2015. p. 18-19) “ética é o princípio; moral são aspectos de condutas específicas; ética é permanente; moral é conduta da regra; ética é teoria; moral é prática”.

Este esforço de compreensão sobre a ética na Antiguidade, na Idade Média, na Modernidade até a atualidade, nos foi necessário para perseguirmos a evolução histórica conceitual que titula este capítulo e compreendermos a generatividade dos antepassados, nos estudos filosóficos e éticos sucedâneos. Obtida esta compreensão, passaremos ao estudo dos fundamentos legais da ética no serviço público.

2.2. FUNDAMENTOS LEGAIS DA ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

Antes de adentrarmos aos Fundamentos Legais da Ética no Serviço Público, vale ressaltar os conceitos de ética, moral e serviço público, tomando como base Magalhães (2013, p. 1): “Ética é uma espécie de teoria sobre a prática moral e representa um conjunto de valores e costumes mais ou menos permanentes no tempo e uniforme no espaço, podendo ser também percebida como a ciência da moral ou aquela que pesquisa o comportamento dos homens na sociedade”. Já a “moral é entendida como o conjunto de regras consideradas válidas, para qualquer tempo ou lugar, grupo ou pessoa determinada, ou ainda, como a ciência dos costumes, que se difere e varia de um grupo social para outro e de acordo com o estágio de desenvolvimento de cada sociedade”. (MAGALHÃES, 2013, p.1).

Já quanto ao “serviço público, Magalhães (2013, p. 1) afirma que o mesmo pode ser traduzido como aqueles de competência e responsabilidade do Poder Público da União, dos Estados e dos Municípios com o propósito de atender às necessidades coletivas da população”, é todo serviço prestado pelo gestor ou servidores sob normas e controles estatais, visando satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade. Os servidores públicos têm

a função de desempenhar permanentemente e sistematicamente, com legalidade, técnica e ética os serviços públicos por ele assumidos destinando-os em favor da coletividade e da Instituição, vez que a administração a qual está vinculado é responsável pela satisfação das necessidades coletivas.

2.2.1. Constituição da República Federativa Brasileira de 1988: aspectos éticos.

Sabemos que com a promulgação da Constituição Federal Brasileira de 1988, passou-se a almejar uma gestão mais eficiente e moralmente comprometida com o bem comum, e que para atingir esse objetivo, vem-se implantando políticas públicas com enfoque em uma gestão mais austera, uma gestão que se preocupe com a prestação de serviços eficientes que atendam com ética ao interesse público, com tomadas de decisões políticas e práticas profissionais responsáveis por parte de todos os servidores públicos.

Desse modo, vê-se que a ética diz respeito a conduta humana e dita os deveres a serem seguidos pelos integrantes de qualquer grupo ou sociedade e que a Constituição normatiza os valores éticos indispensáveis para o acesso ao bem-estar social e a dignidade humana, levando em consideração valores impostos pela Declaração dos Direitos Humanos.

Assim, a Constituição apresenta normas e princípios éticos visando a realização do indivíduo enquanto participante de um estado de direito democrático, levando em consideração a pluralidade de etnias, credos, culturas, etc, nos impondo referência éticas e morais comuns a todos, devem estar presentes em todas as ações executadas pelo cidadão.

Portanto a hegemonia da Constituição consolida os valores éticos e morais da sociedade, baseando os mesmos na dignidade humana, levando em consideração os princípios de liberdade e igualdade, com o fim de construir uma sociedade livre, justa e solidária, tendo como objetivo também minimizar a desigualdade social sem qualquer forma de discriminação. Fica evidente que a Constituição Federal do Brasil de 1988, cognominada de Constituição-Cidadã, apresenta em seus artigos iniciais os direitos básicos do ser humano que fundamentam o entendimento de ética e moral prática. (BITTAR, 2006. p. 127)

Sendo o art. 37 da CF, que dispõe sobre o princípio da moralidade, e mais precisamente o § 4º, que incorre sobre improbidade administrativa: “§ 4º - Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível”. Um dos artigos de grande relevância da

Constituição. Portanto, a ética constitucional centra-se nos valores éticos e morais, com o fim de proteger e conscientizar para o exercício de uma cidadania plena.

2.2.2. Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal – Decreto 1.171/94

Todo setor público adota um documento que normatiza os princípios e valores que orientam seus servidores e os serviços por eles prestados, bem como, a aplicação da ética que rege o desenvolvimento de suas funções. Esse documento, visa a transparência e a licitude dos serviços oferecidos e da conduta do servidor. Desse modo, dentre os documentos que regulamentam as atividades prestadas pelo Poder Executivo Federal, além da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, temos o Código de Ética do Servidor Civil do Poder Executivo Federal, que estabelece normas de conduta no exercício da profissão, em relação ao atendimento e as atividades prestadas. O código de ética através da abertura de processos disciplinares, também prevê punições para os desvios de conduta que por ventura venham a ocorrer.

Assim, para normatizar o Poder Executivo Federal, foi criado um Código de Conduta Ética, visando o controle do comportamento dos servidores públicos, através do Decreto 1.171/94, que é o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal. Este documento contém diretrizes que regulamentam e formalizam as ações que se espera dos Servidores Públicos Civis do Poder Executivo Federal, relacionadas a obrigatoriedade, tanto direta como indireta do cumprimento das questões éticas e da retidão na conduta profissional, tendo como objetivo principal guiar o servidor tanto para refletir quanto para atuar de conformidade com as regras estabelecidas para o exercício da função, tendo como controlador para os casos de desvio de conduta, a Comissão de ética.

Seguindo o pressuposto, a Comissão de Ética, tem o poder de aplicar sanção ao servidor quando necessário, mas só para aplicar censura, para outros tipos de sanção, tem-se o Decreto 8.112/90, que dispõe sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas, que normatiza a aplicação das ações punitivas.

Portanto, é essencial, que todos os servidores conheçam o código de ética, e as regras deontológicas que o regem, isto é, seus princípios e valores, as escolhas do indivíduo quanto ao que é moralmente correto e norteia as ações a serem executadas, uma vez que o servidor

faz parte de um conjunto que engloba a administração pública, a sociedade e os colegas de repartição, devendo se pautar sempre pelos elementos éticos e praticar seus atos conscientes de que eles serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos.

Seguindo o pressuposto, constata-se que no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, “A dignidade, o decoro, o zelo, a eficácia e a consciência dos princípios morais são atribuições máximas que devem guiar o servidor público, tanto no exercício da função ou cargo, ou fora dele, já que refletirá o exercício da vocação do próprio poder estatal. Seus atos, comportamentos e atitudes serão direcionados para a preservação da honra e da tradição dos serviços públicos, além de que o servidor público não poderá jamais desprezar o elemento ético de sua conduta”, conforme as regras contidas no art. 37, caput, e § 4º, da Constituição Federal.

E conforme o Decreto 6.029/2007, que criou o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal, os órgãos, programas e ações sobre ética, devem ser integrados e contribuir para a implementação de políticas públicas como instrumentos fundamentais para o exercício de gestão da ética pública com transparência e acesso a informação, ao tempo em que, deve promover a interação de normas, procedimentos técnicos e de gestão, articulando ações com vista a estabelecer a ética pública do Estado brasileiro, pois, para que a instituição atinja suas finalidades e promova justiça social é essencial que toda a máquina administrativa trabalhe com eficiência, ética e responsabilidade, e, através de instrumentos de ação outorgados pela Constituição, também os gestores podem provocar o controle, não só em prol da defesa de interesses individuais como também coletivos, embora tal controle seja atribuição estatal. A atuação do servidor público deve ser pautada pelos princípios de igualdade e não de discriminação, e para isso os servidores devem ser conscientes de sua função.

2.2.3. Decreto 8.112/1990 que Dispõe Sobre o Regime Jurídico Único dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais.

O Decreto 8.112/1990, trata especificamente do Servidor Público Federal, trazendo nele um conjunto de princípios e regras voltadas para os direitos, deveres e demais preceitos que regulam a vida funcional dos servidores públicos, sendo considerado como o Regime Jurídico dos servidores. Antes de adentrarmos aos itens constantes no mesmo no que trata do

cumprimento dos princípios éticos, bem como das punições para o descumprimento das normas éticas, deve-se contextualizar o servidor, como sendo aquele que presta serviço para a administração pública independente de seu regime jurídico, devendo o mesmo entender onde se encontra e qual o quadro que está inserido, sem esquecer que a administração federal é composta por pessoas jurídicas e pessoas físicas. E, como o nosso trabalho trata da Ética Profissional, vamos nos ater as pessoas físicas, uma vez que em todas as Instituições Federais essas são chamadas de agentes públicos e, em particular, aos servidores públicos ou Técnicos administrativos, que atuam junto ao público usuários dos serviços do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba.

Dando continuidade, para ingresso no serviço público, a aprovação em concurso é atualmente indispensável e, o Art. 20 desse Decreto, menciona que o servidor aprovado e classificado, além de passar por estágio probatório, quando do ingresso no cargo efetivo, está sujeito a avaliação para o desempenho do cargo, sendo observado os fatores de assiduidade, disciplina, capacidade de iniciativa, produtividade e responsabilidade.

Já o Art. 117 do Decreto em pauta, que trata das proibições atribuído ao servidor público, quanto ao descumprimento dos deveres, isso é, trata do regime disciplinar, no que tange a: “ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato; retirar, sem prévia anuência da autoridade competente, qualquer documento ou objeto da repartição; recusar fé a documentos públicos; opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço; promover manifestação de apreço ou desapreço no recinto da repartição; cometer a pessoa estranha à repartição, fora dos casos previstos em lei, o desempenho de atribuições que seja de sua responsabilidade ou de seu subordinado.

O Artigo supracitado ainda trata sobre a proibição de servidores quanto a: coagir ou aliciar subordinados no sentido de filiarem-se a associação profissional ou sindical ou a partido político; manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro ou parente até o segundo grau civil; valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública; receber propina, comissão, presente, ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições; praticar usura sob qualquer de suas formas, proceder de forma desidiosa, utilizar pessoal ou recurso materiais da repartição em serviço ou atividades particulares; cometer a outro servidor atribuições estranhas ao cargo que ocupa, exceto em situações de emergência e transitórias; exercer quaisquer atividades que sejam incompatíveis com o exercício do cargo ou função e

com o horário de trabalho; recusar-se a atualizar seus dados cadastrais quando solicitado”. Assim, esse artigo trata da advertência, suspensão, demissão, isto é, trata das penalidades aplicáveis aos servidores que descumprirem seus deveres enquanto servidor público no cumprimento de suas funções.

Os Art. 121 e 122 aludem que “o servidor responderá civil, penal e administrativamente pelo exercício irregular de suas atribuições, sendo que a responsabilidade civil decorre de ato omissivo ou comissivo, doloso ou culposos, que resulte em prejuízo ao erário ou a terceiros”. Assim o servidor deve primar pela execução das suas atividades dentro das normas estabelecidas para o cumprimento dos deveres a ele atribuídos.

Já os Art. 123 e 124, tratam da “responsabilidade imputadas ao servidor e da responsabilidade civil-administrativa que resulta de atos omissos ou comissivos, praticados no desempenho do cargo ou função, sendo que as sanções civis, penais e administrativas poderão ser acumuladas, sendo, no entanto, independentes entre si”. Fechando com o Art. 126 onde “a responsabilidade administrativa do servidor será afastada, no caso de absolvição criminal que negue a existência do fato ou sua autoria”.

As ações acima descritas, incide nas seguintes penalidades: advertência; suspensão; demissão, cassação de aposentadoria ou disponibilidade; destituição de cargo em comissão e destituição de função comissionada, e o Art. 128 trata da “aplicação das penalidades onde serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o serviço público, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes funcionais, considerando sempre o ato de imposição da penalidade mencionando o fundamento legal e a causa da sanção disciplinar, e em caso de cancelamento de penalidades, esse não surtirá efeitos retroativos” isto é, comprovada a presença da ética profissional do servidor nas ações de desempenho do cargo ou função, esse será absolvido.

Consta também nesse Decreto, no seu Art. 132, “a aplicabilidade de demissão, nos casos a seguir: crime contra a administração pública; abandono do cargo; inassiduidade habitual; improbidade administrativa; incontinência pública e conduta escandalosa, na repartição; insubordinação grave em serviço; ofensa física, em serviço, a servidor ou a particular, salvo em legítima defesa própria ou de outrem; aplicação irregular de dinheiro público; revelação de segredo do qual se apropriou em razão do cargo; lesão aos cofres públicos e dilapidação do patrimônio nacional; corrupção; acumulação ilegal de cargos, empregos ou funções públicas e transgressão dos incisos IX a XVI do art. 177”. Vale ressaltar que no Art. 143 consta que “a autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço

público é obrigada a promover a sua apuração imediata, mediante sindicância ou processo administrativo disciplinar, assegurada ao acusado ampla defesa”. Assim, vê-se que enquanto o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, normatiza as ações dos servidores públicos no que tange ao seus direitos e deveres, o Decreto 8.112/90, delinea a função punitiva quanto ao descumprimento de deveres por parte dos servidores públicos.

2.2.4. Regimento Geral da Universidade Federal da Paraíba: aspectos éticos.

O Regimento Geral da Universidade Federal da Paraíba, Incluído pela Resolução 130/1980 do CONSUNI, disciplina os aspectos de organização e funcionamento comuns aos vários órgãos e serviços dessa Instituição em complemento ao seu Estatuto. Nele consta que “os seus Órgãos de Administração Superior têm jurisdição normativa sobre toda a Universidade e que os seus Órgãos Deliberativos são o Conselho Universitário – CONSUNI, o Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE e o Conselho Curador”. Consta também que “a execução das atividades administrativas deve ser descentralizada, sem prejuízo da supervisão, coordenação e controle pelos órgãos de administração superior e que no âmbito da Universidade, existe a delegação de competência para a administração setorial”.

Nos seus Art. 6º e 7º consta que “os Centros são Órgãos Setoriais de Administração e coordenação das atividades de ensino, pesquisa e extensão, exercendo, através de seus órgãos próprios, funções deliberativas e executivas e que a organização e o funcionamento de cada Centro serão estabelecidos em seu Regimento, elaborado e aprovado na forma do Estatuto”.

Já quanto ao Pessoal técnico-administrativo, os direitos, deveres e vantagens, bem como o seu regime disciplinar, são regulados por este Regimento, pelo Estatuto dos Funcionários Públicos Civis da União – Decreto 8.112/90 e legislação complementar ou especial.

No Regimento da UFPB, assim como no Decreto 8.112/90, as sanções disciplinares aplicáveis ao pessoal docente e técnico-administrativo são as seguintes: “advertência; repreensão, multa; suspensão; destituição de função e demissão. Para aplicar a pena de advertência de menor gravidade, o juízo cabe ao chefe imediato do servidor e serão reguladas pelo regime jurídico a que está subordinado o servidor”.

Por fim temos a definição das infrações disciplinares e fixação das respectivas sanções, que consideram os atos praticados contra a integridade física e moral da pessoa; o patrimônio científico, cultural e material da Instituição bem como o exercício das funções pedagógicas, científicas e administrativas com a finalidade de primar pelo bom desempenho das atividades técnico-administrativas, desenvolvidas pelos servidores em prol de um atendimento de qualidade e da aplicação constante da ética no cotidiano do servidor no exercício de suas funções, da universidade e da comunidade.

2.3. ÉTICA NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICA

2.3.1. Gestão e Ética nas Organizações Públicas

A discussão da ética nas organizações se intensifica na década de 80, e chega ao novo milênio com grande força, face às exigências internacionais que estabelecem padrões mínimos a serem seguidos pelas empresas e instituições brasileiras, devido a competitividade do mercado globalizado. Assim, é preciso que a organização se preocupe “[...] com todos os segmentos de públicos, como o colaborador, o fornecedor, o distribuidor, o cliente e com os seus relacionamentos” (Rocha, 2010. p.17), a partir de uma estratégia de comunicação organizacional que se baseia na conduta ética dos relacionamentos.

O estudo das organizações públicas pressupõe o estudo da administração pública, que segundo Meirelles (2005. p. 58) estrutura-se legalmente através de entidades e órgãos que desempenhar funções por meio de agentes públicos (pessoas físicas), visando a satisfação das necessidades coletivas. O fim último desta, é colocar-se a serviço do interesse público, consubstanciada nas aspirações ou vantagens lícitamente almejadas por toda a comunidade administrada. Os princípios da administração pública estão pautados em doze regras de observância permanente e obrigatória para o bom administrador: Os princípios da administração pública, citados pelo autor são expressos em doze regras as quais devem ser observadas no exercício da administração: “legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, motivação e supremacia do interesse público”.

Tomando o pressuposto como parâmetro e dentre os vários conceitos dados à organização pública, somos de opinião que o que mais se assemelha com a aplicação da ética

nas organizações, é o que apresenta “Organização Pública como um sistema complexo de estrutura do Estado, que visa atender e satisfazer aos anseios e ao bem estar da coletividade em todas as suas instâncias”, assim, a ou gestão pública do Estado, com seus órgãos, agentes e serviços, estão a serviço da sociedade tendo como referência os ideais políticos e a observância dos princípios morais e éticos.

Atender aos interesses essenciais da coletividade relacionados à economia e a ordem social, bem como as ações voltadas para o cidadão, levando em consideração os direitos e deveres da população garantidos pela Constituição Federal, constitui compromisso do administrar, o qual deve priorizar no exercício da função também preceitos constitucionais, que sirvam de parâmetros para a administração de instituições estatais.

Vemos também que a cultura organizacional ou clima organizacional, espaço ou ambiente de trabalho, consiste nas relações e formas de como as pessoas se organizam e se interagem dentro de sua organização e que o conviver no ambiente de trabalho envolve experiências compartilhadas, trocas de conhecimento, aprendizagens, divergências, conflitos, em uma organização cuja cultura e clima são aspectos a serem considerados por estar fundamentados em comportamentos formados e expressos por crenças, hábitos, normas, atitudes, valores e expectativas, compartilhadas por equipe constituinte de uma organização.

Assim, a luz de Passos (2011) a cultura organizacional constitui o conjunto de hábitos e crenças impostos através de normas, atitudes, valores e expectativas compartilhados por todos os membros da organização. É o sistema de significados que compõe a organização e adotado por todos os seus participantes, o que distingue as organizações, isto é, a maneira institucionalizada de pensar e agir de uma organização. Passos (2011) ainda declara:

o mundo de uma organização é permeado por conflitos, por choques de interesses individuais e, muitas vezes, entre esses e os da própria instituição, de modo que a ética servirá para regular essas relações, colocando limites e parâmetros a serem seguidos. Essas orientações também são responsáveis pela garantia da integridade dos indivíduos que vivem o dia-a-dia da empresa e sua saúde física e mental. Possibilitam que eles tenham alegria com o que fazem, fortaleçam o compromisso com a organização, removam e coloquem em prática o poder criativo e produtivo que possuem, a solidariedade, o estímulo, enfim, as condições necessárias à manutenção da organização. (PASSOS, 2011, p. 66).

Assim, consideramos a importância do ambiente de trabalho para formação ética de servidores. A cultura organizacional influencia na sua formação, podendo transformá-los em seres individualistas, frios, excludentes competitivos e desatenciosos. Nota-se que sempre existiu nas instituições, formas inadequadas de convivência, as quais priorizam a produção, a

acumulação de bens, a disputa e o desrespeito a princípios éticos e morais. Comportamentos que são estimulados pela sociedade contemporânea que supervaloriza em sistema capitalista o ter, o poder em detrimento do ser. Que reforça Passos (2007) quando cita que:

Apesar de não termos muitos exemplos análogos para dar, é possível inferir que o lugar que os seres humanos ocupam nas organizações decorre da cultura e das condições histórico-sociais; entretanto, depende muito dos próprios seres humanos. São eles que configuram o “clima” organizacional e criam as teorias que visam explicar e estabelecer as relações e a rotina dentro de uma organização, incluindo aí a forma de tratar os indivíduos. (PASSOS, 2007, p.119).

Observamos, pois, que o clima organizacional depende de influências internas e externas comungadas no ambiente de trabalho e das condições histórico-sociais, que determinam as teorias organizacionais adotadas por cada organização, e que embora as teorias da administração façam menção aos anseios do ser humano, a cultura organizacional estabelecida por elas, são mais voltadas para o processo produtivo. Quanto ao modelo de cultura baseado na teoria clássica, inserida por Henri Fayol, na França em 1916, este é voltado para o processo produtivo, onde as práticas funcionais sempre são colocadas acima das necessidades dos servidores, como afirma Morgan (1996):

Os teóricos clássicos reconheceram que era importante atingir o equilíbrio ou a harmonia entre os aspectos humanos e técnicos da organização, especialmente através dos procedimentos apropriados de seleção e treinamento, mas sua principal orientação foi fazer com que os seres humanos se adequassem às exigências da organização mecanicista (MORGAN, 1996, p. 30).

Já o modelo de cultura organizacional baseado na administração científica inserido por Frederick W. Taylor no começo do século XX, baseia-se na aplicação do método científico no trabalho, visando a garantia de um custo/benefício mais eficaz quanto a produtividade da organização, evitando assim o desperdício e aproveitando os talentos humanos em prol do crescimento da instituição, sendo que os servidores eram limitados, não tinham a função de pensar, só podiam executar tarefas mecânicas que fossem a ele solicitada. Afirmando Morgan (1996) que:

Com isso, houve grande ganho para a produtividade e perdas significativas para os seres humanos, que em muitos casos, tornaram-se autómatos. “Os homens nada mais eram do que “mão” ou “força de trabalho”, a energia ou força requerida para tocar a máquina organizacional”. (MORGAN, 1996, p. 34).

Temos também o modelo de cultura organizacional baseado na teoria da burocracia, criada por Max Weber²¹ (1864-1920), que enfoca a eficiência no trabalho e a racionalidade. Neste modelo, as funções e os cargos devem ser bem definidos, deve haver uma clara e bem definida hierarquia, onde as ordens devem partir preferencialmente de um único gestor e deve haver a padronização do desempenho das pessoas, com a maior impessoalidade possível, visando tornar a instituição mais eficiente. O que confirma Passos (2007) quando afirma que:

[...] dentre outros argumentos para essa ênfase, estava o que dizia serem as pessoas passageiras dentro das empresas, enquanto os cargos permanecem. O mérito funcional, a competência técnica, o tempo de serviço e não os interesses pessoais eram considerados os princípios utilizados para as promoções; entretanto elas dependem do julgamento de outras pessoas, no caso dos superiores. (PASSOS, 2007, p. 120-121).

Destarte, vemos que a exigência de padronização de servidores não é aconselhável, uma vez que trazem consequências graves, devido os seres humanos não serem iguais e portanto, não ser possível uma real padronização, o que com certeza despersonalizará os relacionamentos.

Prosseguindo, temos ainda o modelo de cultura organizacional humanista ou teoria das relações humanas, que tem como principais representantes, Elton Mayo (1880-1949) e Kurt Lenin (1890-1947). Este modelo é considerado o mais democrático entre as teorias da administração, enfocando a influência exercida pelo homem sobre o trabalho e esboça reações opostas a teoria clássica e critica o controle rígido e o trabalho programado que as outras teorias pregam. Vemos, pois, que esse modelo, também utiliza a democracia e o planejamento estratégico seguindo os princípios de impessoalidade, legalidade e moralidade, constantes na Constituição Federal Brasileira de 1988.

²¹ **Max Weber.** nasceu em Erfurt, Turíngia, Alemanha. Formou-se em Direito e doutorou-se em Economia. Importante sociólogo e destacado economista alemão. Suas grandes obras são, “A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo” e “Economia e Sociedade”. Dedicou sua vida ao trabalho acadêmico, escrevendo sobre assuntos variados como o espírito do capitalismo e as religiões chinesas. Professor de economia da Universidade de Heidelberg. Entre 1900 e 1918, ficou afastado do magistério em consequência de um colapso nervoso. No período que ficou afastado, colaborou em diversos jornais alemães e realizou diversas pesquisas. Considerado um dos fundadores da Sociologia Moderna, ao lado de Comte, Marx e Durkheim. Em “A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo”, realizou importante estudo sobre como a religião, especialmente o protestantismo nos EUA, fator importante para a consolidação do capitalismo. Achava que o catolicismo tradicional poderia ser um fator impeditivo para o desenvolvimento e prosperidade econômica de países com aquela religião. Sua influência para a ciências foi imensa, só comparável a do francês Emile Durkheim e Karl Marx. No Brasil, boa parte dos sociólogos, cientistas, políticos e historiadores se inspiraram nele para entender o país. Morreu na Alemanha, em 14 de junho de 1920. Fonte: https://www.ebiografia.com/max_weber/.

O modelo de cultura organizacional humanista ressalta também a importância da motivação no trabalho, como menciona Morgan (1996) quando afirma que:

“Atenção especial foi dada à ideia de que, fazendo os empregados se sentirem úteis e importantes, dando a eles cargos significativos, bem como autonomia e responsabilidade e reconhecimento tanto quanto possível, isto seria um meio de envolvê-los mais no trabalho” (MORGAN, 1996, p.46)

Desse modo, constata-se que empregados motivados, dão mais valor ao reconhecimento do que a remuneração a que fazem jus, pois desde os primórdios, o trabalho para o ser humano é considerado como fonte de vida, de auto estima e de auto realização. Assim, esse modelo de cultura organizacional é o que mais se encaixa na nossa instituição, por buscar a humanização através da participação e da satisfação do servidor no seu trabalho.

Já nos aspectos que envolvem Ética e o Serviço Público, é imprescindível considerar que a prestação dos serviços tem como base o servidor público ou funcionário público, assim, qualquer iniciativa que objetive a disponibilização de serviços públicos de qualidade, permeados pela eficiência e com o fim de promover o bem social, passa, necessariamente, pela constância e consistência das ações de educação, dos valores de família, social, do aparato normativo legal do estado e das instituições que cuidam do controle social por parte da sociedade.

Embora a gestão pública seja tema presente em muitas discussões na atualidade, as pessoas ainda têm dificuldades em entender o seu sentido conceitual. E, para o gestor público, esse é um tema de grande relevância, vez que o entendimento e a aplicação de uma boa gestão com austeridade, clareza e eficiência é que garante a sustentabilidade na atualidade, bem como a perpetuação futura no que diz respeito a coisa pública.

Santos (2006. p. 97) afirma que “gestão pública se refere às funções de gerência pública dos negócios do governo”. Assim, de acordo com Silva (2007) pode-se classificar, de maneira resumida o agir do administrador público em três níveis distintos: o primeiro, os atos do governo, que se situam na órbita política; O segundo, os atos de administração, atividade neutra, vinculada à lei e, o terceiro, os atos de gestão, que compreendem cinco parâmetros básicos, quais sejam: Tradução da missão; Realização de planejamento e controle; Administração de R. H., materiais, tecnológicos e financeiros; Inserção de cada unidade organizacional no foco da organização; e, Tomada de decisão diante de conflitos internos e externos.

Observando os níveis de gestão pública, acima citados, percebe-se o valor que a gestão pública ocupa quando se trata de prestação de serviço público, é inquestionável, uma vez que é através da aplicação pelo gestor público, das normas legais e ações eficientes que se concretiza o bem comum em prol da sociedade.

Nesse contexto, essa é uma noção simples de Administração Pública que destaca, em primeiro lugar, que é subordinada ao Poder político, em segundo lugar, que é meio e, portanto, algo de que se serve para atingir fins definidos e, em terceiro lugar, denota os seus dois aspectos: um conjunto de órgãos a serviço do Poder político e as operações, as atividades administrativas. (SILVA, 2000, p.639).

Assim, o universo das organizações é composto por erros e acertos, devido a presença dos interesses particulares e também da organização, por este motivo, toda categoria deve ter o seu código de ética e segui-lo rigorosamente, pois é ele que regula as relações tanto, pessoais, quanto organizacionais impondo os princípios, valores e limites que deverão ser adotados em prol de uma convivência harmoniosa entre os que compõe a organização, bem como da comunidade que dele se utiliza.

A Cultura Organizacional é considerada importante para a relação servidor/trabalho, a Ética Profissional é conhecida como um conjunto de normas e atitudes que expressão valores positivos aplicados no ambiente de trabalho e tem a finalidade de formar a consciência do servidor, no que concerne ao seu comportamento profissional, uma vez que para que haja bom desempenho nas atividades da instituição, bem como um bom relacionamento entre os servidores, é imprescindível que a ética profissional seja uma prática habitual desenvolvida por todos que compõem o quadro institucional.

Segundo Passos (2011, p. 65), “a ética nas organizações significa forma de ser e modo de agir, não de maneira mecânica, mas como fruto da reflexão em consonância com a cultura e a filosofia da organização”. Já quanto ao mundo que compõe uma organização a autora cita que:

o mundo de uma organização é permeado por conflitos, por choques de interesses individuais e, muitas vezes, entre esses e os da própria instituição, de modo que a ética servirá para regular essas relações, colocando limites e parâmetros a serem seguidos. Essas orientações também são responsáveis pela garantia da integridade dos indivíduos que vivem o dia-a-dia da empresa e sua saúde física e mental. Possibilitam que eles tenham alegria com o que fazem, fortaleçam o compromisso com a organização, removam e coloquem em prática o poder criativo e produtivo que possuem, a solidariedade, o estímulo, enfim, as condições necessárias à manutenção da organização. (PASSOS, 2011, p. 66),

A esse respeito, a autora ainda acrescenta,

“Por isso, a ética começa a ser apresentada como a questão número um para muitas empresas de porte e outras menores que se preocupam com sua estabilidade e crescimento. Entretanto, estudos demonstram que o empresariado, em sua grande maioria, não possui alta formação ética e que sua preocupação com a questão decorre do medo quanto aos prejuízos que as empresas e suas próprias carreiras possam ter em decorrência de atitudes antiéticas”. (PASSOS, 2011, p. 67),

Outra preocupação apresentada por Passos (2011, p. 68-69) é quanto à necessidade dos líderes, responsáveis pelas decisões importantes, problemáticas e imprevisíveis, precisam se preparar para as adversidades e terem a consciência de que o bom senso deve sobrepor-se a intuição, uma vez que nos momentos de crise, o limite entre as questões técnicas e morais é bastante delicado, ficando a cargo do gestor, a decisão final entre o que deve ou não ser feito, o que é certo e o que é errado, visando não tomar decisões que o leve a cometer enganos irreparáveis.

Para esta autora, “sem dúvida, a ética é direito e vontade de justiça, porém também é arte que deve ser aprendida dia após dia. Investimento que vale a pena, pois ela é um grande patrimônio para os indivíduos e o maior para a vida de uma empresa”. (PASSOS, 2011, p. 70).

Já quanto aos objetivos das organizações, Dias (2003, p. 151), cita que “esses são voltados para a prestação de serviços a sociedade, considerados como sistemas dinâmicos extremamente complexos, interdependentes e inter-relacionados coerentemente, envolvendo informações e seus fluxos, estruturas organizacionais, pessoas e tecnologias, buscando maior eficiência da máquina pública em prol da sociedade”.

Desse modo, Ética Profissional é basicamente o comportamento adequado que culmina em uma convivência harmoniosa no ambiente de trabalho, tornando-o produtivo, amigável e saudável. Para Passos (2011, p. 73) “A ética profissional possui elementos universais como a honestidade, responsabilidade, competência, respeito à vida, cooperação, seriedade, probidade, respeito a hierarquia, entre outros valores, que podem ser aplicáveis a todas as profissões”, independentes do código de ética que a normatiza e da área de atuação

do servidor. Portanto, ética profissional é atuar utilizando valores e princípios éticos e morais, institucionais e pessoais, visando a satisfação do servidor, do usuário, da instituição e da comunidade.

Na atualidade, tanto no contexto individual, quanto no coletivo formal e informal ou profissional constatamos que no dia-a-dia da instituição, são vários os desafios que se apresentam. São também intensos os processos de mudanças e inovações incorporadas ao cotidiano dos servidores, o que vem causando significativas transformações nas relações sociais e que se deve em grande parte ao avanço da globalização²² e a evolução científica e tecnológica.

A sociedade hoje almeja cada vez mais, exercer sua cidadania democraticamente, utilizando para isso à facilidade de informações e de acesso a coisa pública, o que exige do servidor público padrões éticos, não só no cumprimento de jornada de trabalho, mas e também, eficiência e presteza na execução de suas funções.

Levando em conta o que foi observado nos estudos realizados, avaliamos extremamente importante o estudo da ética e da moral nas instituições, uma vez que estamos vivendo um processo de degradação moral, que envolve todos os segmentos da sociedade, dando destaque para a Gestão Pública. Desse modo, se faz necessário repensar um novo referencial de orientação do comportamento das pessoas, em que prevaleça o bem de todos, pois só agindo pensando no próximo, pensando um no outro, não só em relação às pessoas com que convivemos, mas também, se espelhando nas gerações passadas, construiremos um mundo melhor para as gerações futuras.

Constatamos que, o comportamento ético elucida a consciência humana, guia e esteia suas ações, norteando a conduta individual e social. Também, a boa conduta ética dos profissionais no ambiente de trabalho é essencial para estabelecer o bom funcionamento das atividades nas instituições e para construir bons relacionamentos e boa convivência, além de fortalecer a credibilidade e confiança perante a opinião pública. Portanto, para ser ético devemos agir de acordo com os padrões convencionais de convivência, proceder bem sem prejudicar o outro. Ser ético é cumprir os valores morais e éticos estabelecidos pela sociedade em que se vive.

²² **Globalização** é o processo econômico e social que encurta as distâncias e aproxima as pessoas e os países do mundo todo, facilitando as relações econômicas, sociais e culturais em todos os cantos do planeta. Fonte: <https://www.significados.com.br/globalizacao/>.

A luz de Passos (2011, p. 71), ainda convém lembrar que a vida em sociedade é muito mais influenciada pela evolução moral do que pelos conceitos e pela retórica²³ em torno da moral. Sabemos, também, que as políticas das instituições e/ou organizações influenciam consideravelmente a cultura organizacional, uma vez que os servidores aplicam seus valores éticos e morais na sua vida laboral dentro das instituições e também incorporam os valores das instituições para o cotidiano. Assim, instituições bem-sucedidas, compostas por servidores qualificados, motivados e responsáveis, influenciam de maneira positiva a instituição e a sociedade. Vemos, portanto, a importância de estudar os valores éticos e morais dos servidores no serviço público.

Em virtude dos fatos mencionados, destacamos que o nosso interesse por trabalhar esse tema nasceu da observação pessoal ao longo dos anos de trabalho junto ao Serviço Público da Universidade Federal da Paraíba, diante das dificuldades quanto a resistência às mudanças e adequação necessárias, bem como a falta de compromisso ético e moral por parte de alguns servidores no desenvolvimento diário de suas atividades enquanto agentes públicos, gerando assim, má qualidade dos serviços prestados à sociedade, falta de zelo e de responsabilidade pela coisa pública.

Desse modo, vê-se que a profissão tem total relevância para a sociedade, no que tange a aplicabilidade da ética e da moral no cotidiano do servidor, quando esse visa o bem social em confronto com o trabalho realizado visando apenas o salário e o lucro sem a preocupação com a sociedade nem com o meio ambiente. Assim, constata-se que as virtudes do profissional devem sempre estar ligadas a ética profissional e aplicada a qualidade do trabalho em sua totalidade.

Pode-se mencionar, portanto, que uma conduta virtuosa, não se aplica só com a aquisição de formação qualificada e/ou capacitada, seja ela científica ou técnica, sendo necessário também a aplicação da ética profissional em todas as áreas do trabalho. E é por esta razão que devemos seguir o nosso código de ética profissional, no qual consta as normas que regulamentam o comportamento dos trabalhadores em cada profissão.

A quebra dos princípios éticos, tanto pode enaltecer como pode desmoralizar uma profissão, sendo para isso criado o Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal que norteia as ações e a conduta dos servidores públicos no exercício da profissão e nas diversas esferas profissionais, onde constam normas claras referentes ao

²³ **Retórica** é uma palavra com origem no termo grego *rhetorike*, que significa a arte de falar bem, de se comunicar de forma clara e conseguir transmitir ideias com convicção. Fonte: <https://www.significados.com.br/retorica/>.

“padrão de comportamento e conduta perante o conhecimento, o cliente, o colega, a classe, a sociedade, a pátria, e a própria humanidade como conceito global, tem também como objetivo gerir e fiscalizar o desempenho e o exercício da profissão” (SA. 2001, p. 137). Nele consta ainda as normas para apuração de desvios de conduta através de processos disciplinares, seguindo o que manda o Artigo 37 da Constituição Federativa da Republica Brasileira de 1988, que norteia os princípios da administração pública conferindo aos servidores públicos o dever de trabalharem em favor do interesse coletivo, da propriedade pública, da impessoalidade, finalidade, moralidade, publicidade e da ética.

Seguindo o pressuposto, vê-se que em se tratando de ética e cidadania no Setor Público, fica claro que o servidor não poderá dispensar os princípios éticos, devendo o mesmo estar presente em sua conduta, tanto dentro como fora da instituição. O cuidado com as ações e a coisa pública deve ser constante, uma vez que são distintos o direito e a moral, devendo o servidor prezar pela honestidade e legalidade de suas ações, onde nem sempre o que é legal é honesto, e muitas vezes podemos nos deparar com situações onde uma conduta pode ser permitida por uma determinada profissão e vetada no âmbito de outra.

Em conformidade com o que já foi relatado, vemos que a qualidade de trabalho do servidor público engloba todos os requisitos para a verdadeira aplicação da ética e estes devem nortear o servidor público, uma vez que representará o serviço público onde quer que esteja. Assim, fica claro que o servidor público, jamais poderá desprezar o elemento ético de sua conduta. E quanto à moralidade, essa não se distingue entre o bem e o mal, o seu fim deverá sempre ser o bem comum com o uso da legalidade atrelado a finalidade. O servidor deve prestar toda atenção à hierarquia, às ordens legais de seus superiores, atentando ao seu cumprimento e, assim, evitando conduta negligente. (CÓDIGO DE ÉTICA, 1994).

Por todos os aspectos apresentados, convém lembrar que a ética é o alicerce da responsabilidade social, presente nos princípios e valores adotados pelas instituições ou organizações. Sendo necessária a aplicabilidade da ética com coerência entre ações e discurso voltados para a responsabilidade social.

2.3.2. Tendência da Ética Profissional na Atualidade

Elizete Passos relata que no Brasil, vivemos um momento onde a redescoberta da ética está se tornando algo fundamental, devido à necessidade de incorporarmos valores

morais a todas as atividades das nossas práticas cotidianas, sejam elas, políticas, científicas, econômicas, educacionais ou sociais.

Nossa sociedade vive na atualidade uma redescoberta da ética. Há exigência de valores morais em todas as instâncias sociais, sejam elas científicas políticas ou econômicas. Certamente essa situação não se dá por acaso; basta observarmos que ela surge no mesmo momento em que a sociedade passa por uma grave crise de valores, identificada pelo senso comum como falta de decoro, de respeito pelos outros e de limites e, pelos estudiosos, como dificuldades de os indivíduos internalizam normas morais, respeito às leis e regras sociais. (PASSOS, 2009, p.21).

Para Passos (1993. p.59) o termo “deontologia”, usado como sinônimo de ética profissional surgiu para definir o tipo de conhecimento que pretendia orientar os indivíduos a irem ao encontro do prazer, evitando o desprazer e a dor. “Etimologicamente, o termo vem do grego – *déon* – que quer dizer o obrigatório, o justo, o adequado – ou de *dontos*, também do grego, que significa necessidade”. Portanto, entendemos que nas duas definições, se confirma a finalidade da deontologia, sendo que para se atingir os fins, sempre será necessário seguir normas.

Observando o pressuposto, vemos que a reinvenção da ética implica a necessidade de aceitarmos o diferente, respeitando a subjetividade dos indivíduos quanto a suas escolhas e a seus valores, embora isso não signifique que tudo pode ser possível, uma vez que essa tolerância deve ser alicerçada no reconhecimento dos opostos, evitando conflitos e garantindo a harmonia social. Desse modo, vemos que ser individualista e egoísta, não condiz com a verdadeira ética profissional, devendo a solidariedade fazer parte do verdadeiro sentido da aplicação da ética, visando o crescimento não só individual, mas também coletivo.

Portanto, como afirma a autora, se almejamos uma sociedade mais humana e menos discriminatória, mais justa e solidária, precisamos ver os homens com pessoas capazes de pensar e criar valores, e para isso, os Códigos de Ética Profissional devem trazer em si, uma sustentação de compromisso de vida, estando aberto ao novo com revisões constantes e em oposição ao inadequado se transformando em práticas deontológicas, servindo de escudo contra as práticas e comportamento moralmente e eticamente desconexos com as normas estipuladas para cada profissão, que devemos e temos a obrigação de seguir fielmente. O que reforça Guerreiro (2008) quando cita que:

Max Weber estabeleceu para a ética, duas categorias de conduta: uma orientada pela ética do valor absoluto e a outra orientada pela ética da responsabilidade. Numa época em que vários estilos de comportamento coexistem, todos eles tendo garantida sua vigência pela lei secular, a conduta de indivíduos e grupos, submissa à ética do

valor absoluto, assume basicamente um caráter heroico e conduz os que a assumem ao martírio e à autodestruição. Já a ética da responsabilidade, versa sobre a estratégia intelectual. Nisto a preocupação se conduz menos para a importância da ação do que para o seu fim. A primeira compreendida como a ética da convicção, ou deontologia, trata dos deveres e a segunda, a ética da responsabilidade, ou teleologia, estuda dos fins. Isso não quer dizer que a convicção exclui totalmente a responsabilidade e vice-versa. (GUERREIRO, 2008, p.276).

Analisando as definições até aqui fornecidas, constatamos que a ética da responsabilidade vem da conduta dos indivíduos, onde os mesmos devem analisar os riscos e os benefícios, bem como as crenças existentes anteriormente, visando alcançar fins mais corretos, sem, no entanto, ter um padrão de conduta, ideias ou princípios. E isso se difere da ética da convicção ou deontologia que trata dos deveres, enquanto a ética da responsabilidade trata dos fins, onde as pessoas são responsáveis por aquilo que fazem, sem precisar seguir normas morais ou legais, avaliando assim, os efeitos de suas ações, visando o resultado positivo para a maior parte da comunidade.

Seguindo ainda essa análise, observa-se que atualmente estamos vivendo em nosso país, a redescoberta da ética, pela grande necessidade da agregação de valores morais ao dia a dia, tanto das pessoas quanto de todas as atividades de competência e das organizações, sejam elas públicas ou privadas.

Já Cortella (2007, p.103), entende a ética atual como sendo “o “exercício das condutas”, isso é, além de fazer parte da filosofia, que teoricamente observa o comportamento moral é entendida como resultado de uma conduta correta aplicada dentro da sociedade onde se está inserida”.

Constata-se então que a sociedade contemporânea, mais do que em qualquer outra época, acredita e confia na ciência e na tecnologia, como sendo na atualidade a ligação dos seres humanos com a felicidade através da aquisição sem limites de bens materiais. E que segundo Passos (2004, p.27) “decerto, seu avanço fez com que os indivíduos experimentassem poderes nunca vistos. Isso nos leva a crer que elas, se corretamente aplicadas, só seriam motivos de benefícios em todos os campos”.

Essa ética pode ser assumida como a justiça social, ao colocar em primeiro plano o bem, em detrimento da defesa da lei moral. A ela não interessam as condições de raça, classe ou sexo, pois seu compromisso é com a liberdade de escolha de todos os indivíduos e com a superação de toda forma de exploração e de dominação, inclusive aquele que tem sido exercida pela razão sobre o instinto e os sentimentos. Essa proposta procura trabalhar com o sério ao lado do prazer e do belo [...]. Só assim será possível construir uma nova moral libertadora em todos os aspectos, tanto no plano das relações externas, quanto no das internas. No primeiro, fomentando a libertação dos países pobres do jugo dos países ricos, de modo a terem direito de

traçar o seu próprio caminho, longe das imposições externas. Essa libertação impõe-se, pois, como sabemos muito da alienação e da desumanização decorrente da situação de dominação a que, historicamente, esses países têm estado submetidos (PASSOS, 2004, p.29).

Seguindo o pensamento da autora, para se ter uma sociedade mais justa e igualitária, torna-se necessário o comprometimento com as transformações sociais, acreditando na igualdade de direitos, como cita Vásquez (1984):

"Ética é um conjunto sistemático de conhecimentos racionais e objetivos a respeito do comportamento humano moral, melhor dizendo, é a teoria ou ciência do comportamento moral do homem em sociedade". "Em suma, significará a realização efetiva do princípio Kantiano que convida a considerar sempre o homem como fim e não como meio". (VÁSQUEZ 1984, p.12):

Já Bauman (1997, p.56) diz que "o período pós-moderno é a grande oportunidade da ética revisar suas bases ideológicas e proporcionar maior autonomia ao sujeito". Ressaltou porém que o que a ética moderna têm em comum com a ética pós-moderna é que as duas mantem o caráter de controle social, mas que no restante apresentam antagonismo, "a primeira carrega em si a rigidez, a totalidade e o adestramento; a "pós-modernidade", por sua vez, se assenta sobre a fluidez" (BAUMAN, 1997. p. 57).

Assim, a luz de Cortella (2006, p.1), constata-se que "pensar as questões éticas significa recusar a resignação do pensamento. E a resignação é, em grande parte, cumplicidade. Uma frase clássica diz: Os ausentes nunca têm razão". Ele ainda afirma que muitas vezes, nos afastamos da proteção da ética ou por não nos preocuparmos com a proteção da vida coletiva ou porque muitas vezes não fazemos o melhor a ser feito com o que temos no momento. Isso se dá porque nem sempre nos preocupamos com a ética e nem com a produção do conhecimento, e também não estamos avaliando a sustentabilidade da nossa integridade seja ela individual ou coletiva. Desse modo, o autor ainda enfatiza que:

A integridade é o cuidado para manter inteiro, completo, transparente, verdadeiro, sem máscaras cínicas ou fissuras. [...] assim, quando se pensa em ética e produção do conhecimento hoje, a grande questão é: como está a nossa possibilidade de sustentar a nossa integridade; essa integridade, como se coloca? A integridade da vida individual e coletiva, a integridade daquilo que é mais importante porque uma casa, *ethos*, tal como colocamos, é aquela que precisa ficar inteira, é aquela que precisa ser preservada. Como está a morada do humano? Essa morada do humano desabriga alguém? Alguém está fora da casa, alguém está sem comer dentro dessa casa? Alguém está sem proteção à sua saúde, alguém está sem lazer dentro dessa casa? Essa morada do humano é inclusiva ou é exclusiva? Essa morada do humano

lida com a noção de qualidade em ciência, ou lida com a noção de privilégio? [...] uma coisa que ainda se confunde muito em ciência é qualidade com privilégio: qualidade tem a ver com quantidade total, qualidade é uma noção social, qualidade social só é representada por quantidade total. Qualidade sem quantidade não é qualidade, é privilégio. [...] A ética é a morada do humano; como essa casa é protegida? Qual é o lugar da ciência dentro dela? Qual é o papel que ela desempenha? Qual é a nossa tarefa nisso, para pensar exatamente aquelas três questões: posso, devo, quero? (CORTELLA, 2016, p. 143-145).

Portanto, para Cortella (2016, p.147), ser humano é ser justo, portanto, devemos aumentar nossa capacidade de dizer não as coisas que nos impede de proteger o que engrandece a vida. Assim, a ética tem como finalidade manter a integridade e a dignidade da vida em sociedade. “Ética é a possibilidade de recusar a falência da liberdade, a ética é a nossa capacidade de recusar a ideia de que alguns cabem na nossa casa, outros não cabem; alguns comem e outros não comem; alguns têm graça, outros têm desgraça”. (CORTELLA, 2016, p.147)

Assim, depois do levantamento realizado sobre a ética, a moral e o comportamento do ser humano e em especial dos servidores públicos de uma forma geral, levando em consideração que cada servidor é responsável pelo seu próprio comportamento, buscaremos, com a realização desta pesquisa, apresentar os fatores que influenciam ou não esses comportamentos e a aplicabilidade da ética nas suas ações enquanto servidor público.

3. PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo trataremos sobre o percurso metodológico do trabalho aqui desenvolvido, considerando os objetivos a serem alcançados e tendo como parâmetro o problema apresentado pela dissertação, levando em consideração a definição de pesquisa apresentada por Gil (2002, p.17), afirmando que “pesquisa é o processo formal e sistemático de desenvolvimento de métodos científicos”. Sendo assim, o objetivo fundamental da pesquisa é encontrar respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. Ainda de acordo com o autor, toda e qualquer investigação nasce da definição e delimitação do objeto de estudo. Desse modo, aqui exibiremos a pesquisa adotada neste estudo, onde consta o tipo de pesquisa, universo da pesquisa, sujeitos da pesquisa, instrumentos de coleta de dados, apresentação e sistematização dos dados e análise das entrevistas e da pesquisa de observação, vez que a confirmação da veracidade dos fatos é o objetivo fundamental da ciência, bem como do trabalho ora desenvolvido.

Assim, visando atribuir um grau de credibilidade aos resultados que serão apresentados, utilizamos o método científico da metodologia da pesquisa, que nos deu e definiu orientações, diretrizes, técnicas, sequência e ainda, nos mostrou como apresentar os resultados e conclusões, visando a boa qualidade e confiabilidade do trabalho que estamos aqui apresentando. Fundamentada sobre os conhecimentos necessários para estruturar este trabalho, partimos para definir a Metodologia da Pesquisa, de modo a encontrar respostas para a questão norte deste trabalho.

3.1. TIPO DE PESQUISA

Esta é uma pesquisa de investigação exploratória aplicada, qualitativa e descritiva, que tem o objetivo de verificar o agir ético dos Servidores do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, nas suas atividades funcionais com ênfase no atendimento ao público em relação ao Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal, onde buscamos mais especificamente: registrar tipos de agir ético dos servidores no exercício de suas funções à luz do Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal; catalogar as diferentes formas de atendimento ao público no âmbito do Centro de Educação; articular as ações de atendimento oferecidas pelos servidores ao Código de Ética; e, produzir um trabalho final que contribua para o desempenho

funcional pautados em valores éticos no exercício da profissão e da cidadania, tendo em vista a elevação do padrão dos serviços oferecidos.

Visando aprofundar os conhecimentos acerca do agir ético dos servidores do Centro de Ensino em questão, bem como a melhoria do atendimento e também, fornecer contribuição aos posteriores estudos sobre o tema, dentre outras considerações importantes descritas neste estudo, realizamos uma pesquisa, com respaldo bibliográfico e de campo, de caráter e natureza exploratório descritiva, com abordagem qualitativa dos dados, que serão demonstrados por meio de quadros e gráficos.

A metodologia que utilizamos facilitou o desenvolvimento da pesquisa, que conduzirá os leitores a uma melhor compreensão sobre o tema, ao tempo em que nos forneceu possibilidades para que os objetivos aqui propostos fossem atingidos. De acordo com Gil (2002, p. 41) este tipo de pesquisa tem por objetivo essencial desenvolver, modificar e esclarecer conceitos e ideias sobre a formulação de problemas mais precisos, como também proporcionar uma visão mais ampla, aproximativa sobre determinado fato a ser analisado. Assim, o estudo exploratório apresenta características, cujo pesquisador, ao saber o tema da pesquisa, define o campo de forma a estabelecer um conhecimento prévio da situação.

Seguindo o pressuposto, e ainda conforme este autor, a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, objetivando torna-lo mais explícito e em sua maioria, envolvem levantamentos bibliográficos, entrevista e análises de exemplos. Embora o planejamento da pesquisa exploratória seja bastante flexível, na maioria dos casos, assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso. No entanto, dois ou mais métodos são combinados em função de que nem sempre um método é suficiente para orientar todos os procedimentos desenvolvidos durante a investigação. A pesquisa descritiva em conjunto com a pesquisa exploratória são as que, habitualmente, são realizadas pelos pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática, são também, as mais solicitadas por organizações como: instituições educacionais, empresas comerciais, partidos políticos, dentre outros (GIL, 2002. p. 42). Sendo assim, descrevemos a seguir o universo desta pesquisa que abraçamos e estamos concluindo.

3.2. UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa realizou-se no Centro de Educação - CE, Unidade pertencente à Universidade Federal da Paraíba, CAMPUS I localizado na cidade de João Pessoa - PB que compõe o quadro das Universidades Públicas, estatais e gratuitas e tem uma atuação de grande referência no ensino, na pesquisa e na extensão, no desenvolvimento científico e tecnológico, socioeconômico e cultural junto à sociedade local, regional e nacional e visa o desenvolvimento sustentável da região onde está inserido, além de exercer relação de harmonia com a sociedade, sempre pensando em promover o exercício da cidadania. Sua visão de futuro Institucional assinala a melhoria de qualidade de vida adequada às múltiplas transformações e demandas da sociedade, eminentes da atual conjuntura globalizada, tendo como missão principal a realização de atividades de ensino, pesquisa e extensão, servindo de base para o planejamento estratégico participativo da vida acadêmica e administrativa da Instituição.

Desse modo, estabelecemos como problemática central deste estudo investigar se os serviços de atendimento ao público, o agir ético e o compromisso profissional dos servidores, bem como o cuidado de cumprir as normas da administração federal brasileira e da UFPB, pertinente aos deveres em favor da coletividade no âmbito do Centro de Educação, estão sendo desenvolvidos à luz do Código de Ética do Servidor Público Federal e do Regimento da Universidade Federal da Paraíba.

3.2.1 Contextualização Histórica- Estrutural do Centro de Educação²⁴

Visando um maior entendimento sobre o lócus desta pesquisa, apresentamos doravante o levantamento Histórico-Estrutural do Centro de Educação. Esse levantamento foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica, onde consultamos os Regimentos e os PDIs do Centro de Educação-CE e da Universidade Federal da Paraíba - UFPB, Resoluções do Centro de Educação - CE, do Conselho Universitário - CONSUNI e do Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão - CONSEPE, Documentos do REUNI/MEC, a publicação: Construindo

²⁴ Ressaltamos que este levantamento sobre a **Contextualização Histórica-Estrutural do Centro de Educação**, foi realizado pelas alunas do Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, Edseuda Pereira Marques Araújo e Maria do Rozário Fonseca Azevedo, tendo como fim último à utilização do mesmo em suas Dissertações de Mestrado. (Devido o lócus das duas dissertações ser o mesmo, de comum acordo, o conteúdo deste levantamento poderá ser utilizado, em parte ou na sua íntegra nas duas dissertações).

Caminhos na Educação, dos 20 anos do Centro de Educação, bem como informações colhidas junto aos setores competentes do Centro de Educação. Esses documentos estão detalhados no curso desta contextualização.

- **O Centro de Educação**

O Centro de Educação é uma unidade de ensino integrante da Universidade Federal da Paraíba, que compõe o quadro das Universidades Federais²⁵ Públicas, estatais e gratuitas brasileiras²⁶. Em seus primórdios²⁷ (1960 - 1978), com a federalização da Universidade da Paraíba, transformada em Universidade Federal da Paraíba, funcionou como Departamento do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, vindo a tornar-se unidade autônoma em 1979. O Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba é um Órgão Setorial, com funções deliberativas e executivas, em nível intermediário de administração. Seu Regimento foi aprovado pelo Conselho Universitário, conforme Resolução nº 72/1979, de 23.02.1979 e pelo

²⁵ O Brasil conta com 68 **Universidades Federais**, divididas por regiões e Estados como segue: Minas Gerais: 11 universidades; Rio Grande do Sul: 07 universidades, Bahia: 06 universidades, Pará: 04 universidades, Paraná: 04 universidades, Rio de Janeiro: 04 universidades, Ceará: 03 universidades, Pernambuco: 03 universidades, São Paulo: 03 universidades, Mato Grosso do Sul: 02 universidades, Paraíba: 02 universidades, Piauí: 02 universidades, Rio Grande do Norte: 02 universidades, Santa Catarina: 02 universidades, Acre: 01 universidade, Alagoas: 01 universidade, Amapá: 01 universidade, Amazonas: 01 universidade, Distrito Federal: 01 universidade, Espírito Santo: 01 universidade, Goiás: 01 universidade, Maranhão: 01 universidade, Mato Grosso: 01 universidade, Rondônia: 01 universidade, Roraima: 01 universidade, Sergipe: 01 universidade, Tocantins: 01 universidade. Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_universidades_federais_do_Brasil.

²⁶ Na Região Nordeste Brasileira, a **UFPB**, integra um quadro de 21 universidades federais, assim, distribuídas: 01 no Maranhão, 02 no Piauí, 03 no Ceará, 02 no Rio Grande do Norte, 02 na Paraíba, 03 em Pernambuco, 01 em Alagoas, 01 em Sergipe e 06 na Bahia. O presente estudo se atém ao Centro de Educação do Campus I da Universidade Federal da Paraíba, situado na Cidade Universitária, s/n, Bairro Castelo Branco, 58051-900, João Pessoa-PB. Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Lista_de_universidades_federais_do_Brasil.

²⁷ **A formação do campo das Instituições de Ensino Superior da Paraíba** inicia-se com a criação e funcionamento da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), criada pela Lei Estadual 1.366, de 02 de dezembro de 1955, e instalada sob o nome de Universidade da Paraíba como resultado da junção de algumas escolas superiores. A Universidade da Paraíba, passou a congregar as instituições existentes e, a partir de sua federalização, aprovada e promulgada pela Lei nº. 3.835 de 13 de dezembro de 1960, foi transformada em Universidade Federal da Paraíba, incorporando as estruturas universitárias existentes nas cidades de João Pessoa e Campina Grande. A UFPB desenvolveu uma crescente estrutura multicampi, dividida em Centros. A estrutura acadêmica da UFPB foi reformulada pela Resolução nº. 12/73, amparada na legislação reformista e sob os auspícios do governo militar, que lançou as bases para a formação de CENTROS como órgãos intermediários e de concentração dos departamentos por áreas de conhecimentos básicos e profissionais. Assentada nesse princípio institucionalizou-se no âmbito do Campus I da UFPB, a partir do Art. 1º da Resolução em epígrafe, os seis Centros que passaram a compor a Universidade, dentre os quais o Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA). O Art. 2º explicita que os Centros são entendidos como coordenações de departamentos afins, resultantes da transformação ou fusão de Institutos, Escolas e Faculdades. **O CCSA agregou, inicialmente, as Faculdades de Educação, de Direito e de Ciências Econômica.** Fonte: <http://www.ccsa.ufpb.br/ccsa/contents/paginas/historico>.

Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE, em sua reunião de 14.02.1979. Inicialmente era integrado pelas coordenações do Curso de Licenciatura em Pedagogia - Presencial e do Curso de Mestrado em Educação, criado pela Resolução 47/77 do CONSUNI e Doutorado, criado pela Resolução 09/2002 do CONSEPE. A Resolução 35/2002 do CONSEPE, revogou a Resolução 81/97 do mesmo Conselho, que também foi revogada pela Resolução 52/2007 do mesmo órgão e, a Resolução 02/2002 do CONSUNE, que autoriza a criação do nível de Doutorado no Curso de Pós-Graduação *stricto Sensu* em Educação. Sua estrutura administrativa estava constituída em 1999, da seguinte forma: no âmbito deliberativo, era composto pelo Conselho de Centro, pelos Departamentos: de Fundamentação da Educação, Metodologia da Educação e Habilitações Pedagógicas, Colegiado do Curso de Pedagogia e Colegiado do Curso de Mestrado em Educação. Já no âmbito executivo constituía-se pela Diretoria de Centro, Chefias de Departamentos; Coordenações dos Cursos de Licenciatura em Pedagogia – Presencial e de Pós-Graduação *stricto* e *lato sensu*.

Funcionou desde suas origens, até o ano de 2004, com apenas um curso, a saber: o Curso de Licenciatura em Pedagogia - Presencial e um Programa de Pós-Graduação em Educação. A partir de 2007, com a implantação do REUNI²⁸, na gestão dos Professores Otávio Machado Lopes de Mendonça e Marisete Fernandes de Lima, houve um crescimento no número de cursos, tanto de graduação quanto de pós-graduação.

Com base nas políticas de governo, o REUNI, uma das ações que integram o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), foi instituído pelo Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007, visando à expansão da oferta de vagas e do reordenamento da ocupação dos espaços físicos da Instituição. Desse modo, os gestores do Centro de Educação, acima citados, por meio do Plano de Desenvolvimento Institucional do Centro de Educação – PDI/CE – 2008-2012, apresentaram e defenderam a criação de novos curso, bem como a edificação de prédios novos para alocação dos cursos recém criados, funcionando hoje, com seis cursos de graduação, a saber: Licenciatura em Pedagogia Presencial e a Distância; Licenciatura em Pedagogia com área de aprofundamento em Educação do Campo e PRONERA; Licenciatura

²⁸ **REUNI - Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais.** A expansão do ensino superior conta com o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), que busca ampliar o acesso e a permanência na educação superior. A meta é dobrar o número de alunos nos cursos de graduação em dez anos, a partir de 2008, e permitir o ingresso de 680 mil alunos a mais nos cursos de graduação. Para alcançar o objetivo, todas as universidades federais aderiram ao programa e apresentaram ao ministério plano de reestruturação, de acordo com a orientação do Reuni. As ações preveem, além do aumento de vagas, medidas como a ampliação ou abertura de cursos noturnos, o aumento do número de alunos por professor, a redução do custo por aluno, a flexibilização de currículos e o combate à evasão. Fonte: <http://portal.mec.gov.br/reuni-sp-93318841>.

e Bacharelado em Ciências das Religiões; Licenciatura à Distância em Ciências Naturais; Bacharelado em Psicopedagogia. A Pós-Graduação *stricto sensu*, também foi expandida com a oferta de novos cursos de mestrado e conta hoje, em caráter regular, com quatro cursos de mestrado e dois de doutorado, a saber: Mestrado e Doutorado em Educação – PPGE; Mestrado e Doutorado em Ciências das Religiões – PPGCR; Mestrado Profissional em Gestão das Organizações Aprendentes – MPGOA e Mestrado em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior – MPPGAV, criado na gestão dos Professores Wilson Honorato Aragão e Marisete Fernandes de Lima.

Já na modalidade *lato sensu*, o Centro de Educação, já ofereceu cursos voltados para a formação de especialistas na área da Educação, quais sejam: Especialização em Educação Básica; Especialização em Educação e Movimentos Sociais; Especialização em Educação Popular; Especialização em Supervisão e Orientação Educacional; Especialização em Pesquisa Educacional; Especialização em Sexualidade Humana; Especialização em Administração da Educação; Especialização em Novas Tecnologias na Educação; Curso de Especialização em Gestão Escolar aprovado pela Resolução 54/2011 do CONSEPE; Curso de Especialização em Gestão Pedagógica, aprovado pela Resolução 53/2011 do CONSEPE; Curso de Especialização em Supervisão e Orientação Educacional, aprovado pela Resolução 10/2003; Curso de Especialização em Educação Popular, aprovado pela Resolução 07/96; Curso de Especialização em Psicopedagogia, aprovado pela Resolução 32/2003 do CONSEPE; Curso de Especialização em Educação Básica, aprovado pela Resolução 15/99 do CONSEPE; Curso de Especialização em Novas Tecnologias na Educação, aprovado pela Resolução 19/98 do CONSEPE; Curso de Especialização em Psicologia Educacional e da Aprendizagem, aprovado pela Resolução 32/99 do CONSEPE; Curso de Especialização em Educação Infantil, aprovado pela Resolução 28/1999 do CONSEPE, entre outros.

Segundo o seu Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI/2014-2018, o Centro de Educação, tem como *missão* precípua, realizar atividades de ensino, pesquisa, extensão e produção científica em educação e áreas correlatas, e, como missões complementares, subsidiar o planejamento participativo da vida acadêmica e administrativa da Instituição; contribuir para o progresso científico, tecnológico, socioeconômico e cultural, visando o desenvolvimento sustentável em níveis local, regional e nacional e, exercer relação harmônica com a sociedade, com vistas ao pleno exercício da cidadania. Sua *visão* de futuro Institucional é contribuir para a melhoria de qualidade de vida adequada às múltiplas transformações e demandas da sociedade, que emergiram da atual conjuntura globalizada.

Suas *diretrizes* e seus *fins* visam à integração da Universidade-Sociedade, ao desenvolvimento acadêmico-científico, a melhoria nas condições básicas de funcionamento-modernização do aparelho educacional local e ao aprimoramento da democracia institucional e social sob o binômio inclusão-equidade.

Conforme os Planos de Desenvolvimento Institucional do Centro de Educação – PDI/CE/2005-2008, PDI/CE/2008-2012 e PDI/CE/2014-2018, seus *fins* e sua *missão* remetem aos *objetivos* que visam à expansão, modernização e elevação da qualidade do ensino, a saber: ampliar e otimizar a pesquisa e a produção acadêmica no âmbito da educação com enfoque transdisciplinar; consolidar e fortalecer a extensão, ampliar o desenvolvimento do sistema de tecnologia da informação e de comunicação; promover mais integração com a sociedade visando o desenvolvimento socioeconômico e cultural, tanto regional, quanto nacional; implantar uma nova estrutura organizacional e acadêmico-administrativo; implantar um novo e mais eficiente modelo de gestão institucional; realizar a recuperação, complementar e modernizar a infraestrutura do Centro; melhorar a qualidade, uso e distribuição dos serviços básicos; aumentar os quadros de pessoal docente e técnico-administrativo e melhorar os seus níveis de qualidade acadêmica e Profissional e implantar novos Estatutos e Regimentos Internos (Estatuinte²⁹), isto é, os gestores devem governar de forma democrática.

• Condicionadores Geradores da Atual Estrutura do Centro de Educação

Em se tratando de uma Unidade Gestora, o Centro de Educação tem sua estrutura composta pela Direção de Centro, exercida por dois professores, que ocupam o cargo de Diretor e Vice-Diretor, aos quais compete o exercício da gestão administrativa, pedagógica e financeira da Unidade, por um período de quatro anos, historicamente exercida pelos professores: Ivanildo Coelho de Holanda e José Soares, no período de 20/12/1978 a 12/12/1980; Jamaci da Costa Almeida e João Correia Lins Filho, no período de 13/12/1980 a 05/01/1985; José Soares e Auta de Sousa Costa, no período de 06/01/1985 a 27/01/1989; Damião Ramos Cavalcanti e Ivone de Barros Vitta, no período de 28/01/1989 a 26/01/1993; Onelice Medeiros Borges e Anedite Almeida de Freitas, no período de 26/01/1993 a 26/01/1997; Anedite Almeida de Freitas e Roberto Jarry Richardson, no período de 27/01/1997 a 26/01/01 2005; Otávio Machado Lopes de Mendonça e Marisete Fernandes de

²⁹ **Estatuinte** é o processo mediante o qual a comunidade acadêmica de uma Universidade (alunos, técnico-administrativos, docentes) associa-se à comunidade externa (os diversos setores da sociedade) para produzir o Estatuto da Universidade. Fonte: <http://www.recantodasletras.com.br/trabalhosacademicos/3642383>.

Lima, no período de 27/01/2005 a 27/01/2009; Otávio Machado Lopes de Mendonça e Wilson Honorato Aragão, no período de 26/01/2009 a 24/01/2013; Wilson Honorato Aragão e Marisete Fernandes de Lima, no período de 25/01/2013 a 25/01/2017; Wilson Honorato Aragão e Swamy de Paula Lima Soares, no período de 25/01/2017 a 25/01/2021.

Na perspectiva de uma gestão democrática o Centro de Educação desde sua criação tem como Órgão Superior, o Conselho de Centro que exerce funções consultiva, normativa e deliberativa de questões que extrapolam as decisões exclusivamente da Direção. O Conselho de Centro é composto pelo Diretor e Vice-Diretor, respectivamente, Presidente e Vice-Presidente, pelos Chefes de Departamento e Coordenadores de Cursos de Graduação e Pós-Graduação, por uma representação do Pessoal Discente dos Centros Acadêmicos de cada Curso e um representante dos Técnicos-Administrativos lotados no Centro.

Quadro 1: Setores e serviços que integraram e integram a estrutura do CE/UFPB

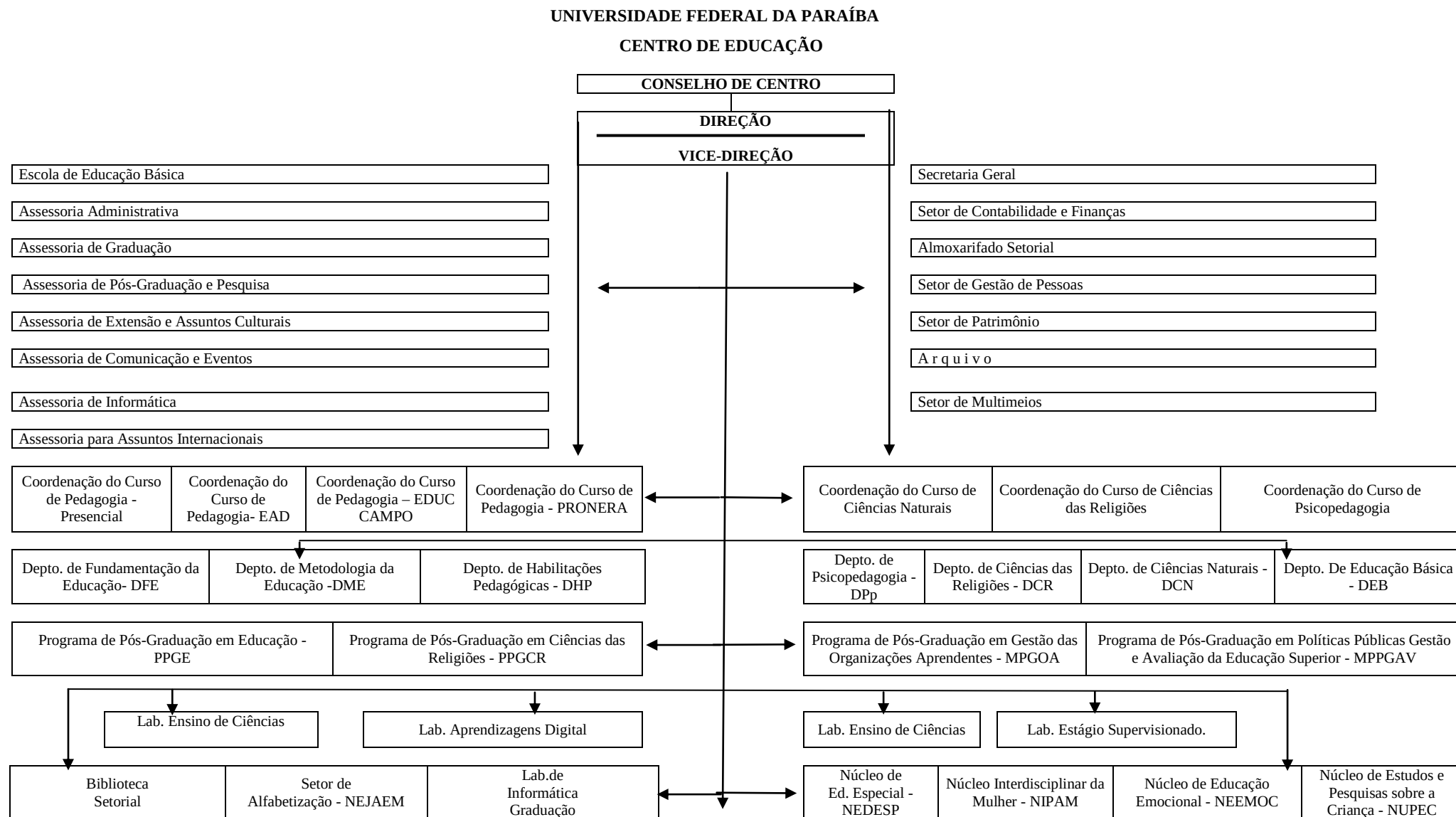
SETORES ADMINISTRATIVOS DO CENTRO DE EDUCAÇÃO	
SETOR	ATRIBUIÇÕES
Direção de Centro	Exercida por professor, que ocupa o cargo de Diretor, ao qual compete o exercício da gestão administrativa, pedagógica e financeira da Unidade, por um período de quatro anos.
Vice Direção de Centro	Exercida por professor, que ocupa o cargo de Vice Diretor, ao qual compete o exercício de atuar junto a Direção, auxiliando na gestão administrativa, pedagógica e financeira da Unidade, por um período de quatro anos.
Secretaria Geral	Apoiar a Direção em todos os atos administrativos.
Assessorias Técnicas: Pós-Graduação e Pesquisa, Graduação, Extensão, Jurídica, Administração, Comunicação.	Assessorar a Direção do CE, no que diz respeito a atividades de ensino, pesquisa e extensão; atos administrativos; elaboração de minutas de resoluções, pareceres e outros documentos expedidos pela direção; divulgação de eventos
A parte administrativa ainda se encontra dividida entre Departamentos, Coordenações e Setores Técnico-administrativos	
Departamentos:	Responsáveis pelas disciplinas oferecidas pelos respectivos departamentos, pelos professores, além de exercer a docência, desenvolvem atividades de pesquisa e extensão.
Fundamentação da Educação - DFE	
Metodologia da Educação - DME	
Habilitações Pedagógicas - DHP	
Educação do Campo - DEC	
Ciências das Religiões- DCR	
Psicopedagogia – DPp	
Educação Básica - DEBAS	Responsáveis por todas as atividades relacionadas a vida acadêmica dos discentes do ingresso a colação de grau.
Coordenações:	
Pedagogia – Presencial	
Pedagogia – EAD	
Pedagogia – Educação do Campo	
Pedagogia – PRONERA	
Ciências Naturais	
Ciências das Religiões	Responsável pelo atendimento aos servidores do Centro de Educação, no que diz respeito à vida funcional: frequência, afastamento para gozo de férias, licença especial, licença médica, e tudo mais que diz respeito a vida funcional de cada servidor lotado no CE/UFPB.
Psicopedagogia	
Sector de Gestão de Pessoas	Responsável pelo atendimento aos servidores do Centro de Educação, no que diz respeito à vida funcional: frequência, afastamento para gozo de férias, licença especial, licença médica, e tudo mais que diz respeito a vida funcional de cada servidor lotado no CE/UFPB.
Sector de Informática	Compete a essa Assessoria tornar a informática acessível a alunos, professores, funcionários e aos setores do CE, com a finalidade de utilizar com eficácia esta importante ferramenta de trabalho e de acesso ao conhecimento.
Biblioteca Setorial	Denominada “Biblioteca Professora Valneide Maria de Almeida Fernandes”, criada na gestão do Professor Damião Ramos Cavalcanti, pela Portaria de nº 02/89/GD, com funcionamento no prédio do ambiente dos professores do CE, está diretamente Ligada à Direção do Centro de Educação com as seguintes atribuições: proporcionar aos docentes, discentes e funcionários um

	ambiente adequado ao estudo e à pesquisa; propiciar a alunos e pesquisadores do CE uma sala de leitura, próxima ao seu ambiente de estudo; facilitar o acesso de alunos e professores às pesquisas existentes na Biblioteca, principalmente na área de Educação, e sobre elas fornecer informações.
Almoxarifado Setorial	Tem como atribuição prover o Centro de Educação de materiais de consumo e permanente, adquiridos com recursos da União.
Setor de Patrimônio	Responsável pelos bens móveis do Centro de Educação, cuja existência é validada pelo número de tombamento cedido pela Divisão de Patrimônio da Universidade Federal da Paraíba.
Setor de Contabilidade e Finanças	Tem como atribuições controlar os recursos financeiros provenientes do Tesouro Nacional destinados ao CE.
Setor de Arquivo e Documentação	Destina-se ao arquivamento e a preservação da memória do Centro de Educação.
Fazem parte ainda, dessa estrutura os Setores Acadêmicos, distribuídos como seguem:	
Fórum de Debates do Centro de Educação	Este Fórum foi criado em 1998, pela Resolução nº 002/1999 do Conselho de Centro, com vistas à organização e realização de eventos que possibilitem amplo debate sobre questões educacionais.
Núcleo de Educação Especial - NEDESP	Criado pela Resolução nº 06/90 do CONSEPE, de 17 de maio de 1990 e regulamentado pela Resolução 02/98 do CONSUNI. Tem como atribuições: organizar, planejar, apoiar, elaborar e executar, de forma articulada com o ensino, programas e projetos de pesquisa e extensão, na área de Educação Especial, destinados a docentes e discentes da UFPB e à comunidade em geral; servir de campo de investigação científica para professores de áreas afins, alunos egressos da disciplina Educação de Excepcionais e outros; promover o aperfeiçoamento na área de Educação Especial; prestar serviços técnico-profissionais à comunidade, em ação conjunta com os demais órgãos da UFPB; prestar atendimento psicopedagógico a portadores de distúrbios de aprendizagem e de deficiências auditivas, visuais e mentais; desenvolver programas de prevenção à excepcionalidade, por meio de cursos, palestras, simpósios, seminários, etc.
Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Ação sobre Mulher e Relação de Sexo e Gênero, NIPAM	Criado pela Resolução nº 10/2003 do CONSUNI, de 18 de setembro de 2003. Tem como atribuições contribuir para formação de de uma consciência crítica a cerca das relações de sexo e gênero, estimular e realizar pesquisas interdisciplinares sobre a condição feminina e masculina e as relações de gênero; e, desenvolver ensino sobre a temática das relações de sexo e gênero, através da promoção de cursos, seminários, oficinas e outras atividades afins, em colaboração com demais unidades de ensino, pesquisa ou extensão da Graduação ou da Pós-Graduação da UFPB, assim como com outras instituições afins, entre outros. A Unidade tem a finalidade de suplementar subordinado ao CE, órgão de apoio ao Ensino de Graduação e Pós-Graduação.
Coordenação de Educação à Distância	Instituído com base na Resolução 001/94 do Conselho de Centro do CE, esta Coordenação tem com objetivo propicia mais uma alternativa de ensino, mediante a oferta de Cursos de Especialização, atualização e aperfeiçoamento, na área de Educação à Distância. Destinado à profissionais de educação em exercício, evidenciado a viabilidade do ensino à distância e contribuído para a ampliação de oportunidades educacionais no interior e na capital do Estado.
Setor de Educação de Jovens e Adultos do Ensino Médio - NEJAEM	Criado como Núcleo de Educação Supletiva – NES, mediante o Convênio nº 073/93, de 20 de abril de 1993, firmado com a Secretaria de Educação do Estado da Paraíba. Hoje é chamado de NEJAEM e é destinado ao atendimento de funcionários da UFPB, seus filhos, assim como de adolescentes e adultos das comunidades circunvizinhas. Tem por finalidade ministrar Cursos Supletivos, como forma compensatória. O referido Curso é ministrado por professores portadores de qualificação profissional em áreas específicas e conta com a cooperação de outros Centros do Campus I e da Coordenação de Jovens e Adultos da Secretaria de Educação e Cultura do Estado da Paraíba e do Município de João Pessoa. Agrega o setor de Alfabetização – SALF, que tem como compromisso de efetivamente contribuir para o desenvolvimento da comunidade, no que se refere à Educação e tem como objetivo desenvolver atividades de Ensino, pesquisa e extensão na área de alfabetização.
Escola de Educação Básica	Foi criada como Creche-Escola pela Resolução do CONSUNI de nº 05/97 e transforma em EEBAS em 27 de abril de 2010, pela

	Resolução nº 06/2010 do CONSUNI, que autoriza a criação da Escola de Educação Básica, nos níveis de Educação Infantil, Ensino Fundamental e Ensino Médio do Centro de Educação, Campus I, da UFPB, vincula ao Departamento de Educação Básica- DEB, como parte integrante do Centro de Educação. A luz da publicação: Construindo Caminhos na Educação, dos 20 anos do Centro de Educação (1999, p. 14), essa Escola destina-se ao atendimento dos filhos de funcionários (30%), discentes (20%) e docentes (15%) do Campus I, bem como filhos de moradores de comunidades circunvizinhas (35%). Tem como objetivos: promover o crescimento harmonioso e integral da criança, mediante o desenvolvimento de práticas psicopedagógicas que valorizem o seu desenvolvimento cognitivo, psicossocial e motor; propiciar campo de estudo e pesquisa a profissionais e estagiários da UFPB.
Coordenação das Práticas de Ensino	Vinculada ao Departamento de Metodologia da Educação – DME. Criada com o objetivo de articular as Práticas de Ensino dos diversos Cursos de Licenciatura do Campus I; promover o intercâmbio de experiências ente os diversos professores de Práticas de Ensino; acompanhar as atividades dos estágios supervisionados, desenvolvidas pelos professores de Práticas de Ensino com seus alunos. Atualmente desativada.
Laboratório de Tecnologia Educacional - LTE	Vinculado ao Departamento de Metodologia da Educação, criado em 1983 pelo Conselho de Centro como espaço de produção de material audiovisuais, realização de oficinas pedagógicas e de estudos, relacionados a tecnologia educacional, para atendimento a professores e alunos do Centro de Educação e dos diversos cursos de Licenciatura existentes na UFPB, com o objetivo de otimizar o processo de ensino-aprendizagem, valendo-se de práticas pedagógicas auxiliadas pela produção e utilização de recursos didáticos audiovisuais que estimulem os níveis cognitivos, afetivos e psicomotor do aprendiz, , atualmente desativado.
Laboratório de Ciências Físicas, Biológicas e Matemáticas - LABEC	Vinculado ao Departamento de Metodologia da Educação – DME, atende aos Cursos de Licenciatura do Campus I e tem como objetivos: proporcionar condições para a realização de atividades experimentais com abordagens metodológicas modernas e eficientes; construir materiais didáticos alternativos, para subsidiar o ensino de Ciências e de Matemática; favorecer a realização de feiras de Ciências; promover, mediante a realização de cursos de extensão, o intercâmbio entre professores de Ensino Fundamental e Médio.
Laboratório de Educação Ambiental e Reciclagem - LEAR	Criado pela Resolução nº 002/99 do CE, vinculado ao Departamento de Fundamentação da Educação, o LEAR tem como objetivos: desenvolver, junto aos docentes, discentes e a comunidade, ações voltadas para a problemática ambiental, mediante a realização de eventos didáticos, pedagógicos, técnico-científicos e culturais; promover, por intermédio de suas atividades de assessoria e consultoria, o envolvimento da comunidade com a problemática ambiental, com vistas à construção de uma mentalidade ambiental que estimule o desenvolvimento sustentável; estabelecer relações de parceria com a Rede Paraibana de Educação Ambiental, o Fórum Paraibano de Educação Ambiental e demais órgãos públicos e privados que desenvolvem ações na área de educação ambiental, atualmente desativado.
Sala de Vídeo	Funcionou no mesmo local onde era o LTE, ambiente reservado para a exibição de filmes educativos, disponível para uso da comunidade do CE. Desativada na gestão dos professores Otávio Machado de Mendonça e Wilson Honorato Aragão, devido a implantação definitiva do Setor de Informática do CE.
Laboratório de Aprendizagens Digitais	Funciona no térreo do Ambiente dos Professores, e tem a finalidade de prestar apoio aos alunos no que tange a parte digital dos trabalhos acadêmicos dos mesmos.
Setor de Multimeios	Funciona no Bloco da Direção de Centro, sendo exclusivo para o controle de equipamentos de multimídia, , reservas de espaços físicos do CE, entre eles Laboratório de Aprendizagens Digitais (LAD), Salas de Aulas e Auditório, sala de reuniões.
Centro de Atendimento Psicopedagógico – Clínica Escola do Curso de Psicopedagogia	A criação do centro tem como finalidade contribuir na disseminação de que não existem pessoas incapazes de aprender, elas precisam ser estimuladas, ser assistidas e conquistar espaço na cidadania, reforçando o compromisso do ensino-aprendizagem, grande desafio hoje na educação do Brasil. O Centro de Atendimento está sob coordenação do curso de Psicopedagogia, do

	Centro de Educação (CE) e está localizado na Avenida Presidente Getúlio Vargas, Centro (antiga Fundação Casa José Américo).
Núcleo de Estudos e Pesquisa sobre Criança – NUPEC.	Vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Educação, do Centro de Educação, da Universidade Federal da Paraíba. Seu objetivo principal é desenvolver atividades de pesquisa, de ensino e de formação de recursos humanos em nível de graduação e de pós-graduação, na área específica de Educação Infantil
Núcleo de Educação Emocional – NEEMOC.	Vinculado ao Centro de Educação visa incentivar a realização pessoal, dentro de um contexto social, na qual as normas são elaboradas a partir da próprio reflexo dos envolvidos, a partir da própria individualidade de cada um.

Fonte: adaptado do Livroto Construindo Caminhos na Educação e Regimento-CE/UFPB, 2017



Fonte: Elaborado pela Autora da Pesquisa. , 2017.

- **Quantitativo de Servidores Técnico-Administrativos, Docentes e Discentes**

De acordo com dados colhidos em 2016, junto ao Setor de Gestão de Pessoas e Coordenações dos Cursos do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, o Centro de Educação conta com 95 servidores técnico-administrativos; 204 professores, distribuídos da seguinte forma: 46 no Departamento de Metodologia da Educação, 47 no Departamento de Fundamentação da Educação, 47 no Departamento de Habilitações Pedagógicas, 13 no Curso de Ciências das Religiões, 20 no Curso de Psicopedagogia, 05 no Curso de Pedagogia do Campo e 30 na Escola de Educação Básica para atender a uma faixa de 2500 alunos, distribuídos em todos os cursos oferecidos pelo Centro, sem contar com os alunos dos cursos à distância. Contamos também com 13 prestadores de serviço terceirizados, distribuídos na limpeza e nas portarias.

Quanto aos Planos de Desenvolvimento Institucional do Centro de Educação, o último a ser elaborado foi para o período compreendido entre 2014-2018, sendo considerado um plano tanto específico quanto amplo, vez que foi pensado para as subunidades existentes neste Centro, mas ao mesmo tempo, contempla *objetivos, metas e ações*, voltadas para o desenvolvimento socioeconômico e cultural da comunidade, da Paraíba, do Nordeste e do Brasil.

Partindo do princípio, segundo o qual toda gestão tem que ter organização, planejamento, liderança e controle e que, para que seja considerada como uma boa gestão, precisa da formulação de planos de ação, implementação e avaliação, pressupondo-se também que a Gestão Pública, o atendimento ao público e a ética profissional são temas de grande importância frente a necessidade de uma perfeita compreensão e efetiva aplicação de princípios éticos na administração pública, e, levando em consideração que a principal finalidade do serviço público é atender as necessidades coletivas da população com a disponibilização de serviços públicos de qualidade eficientes e com o fim de promover o bem social, o que passa necessariamente, pela constância e consistência das ações de educação, valores morais e sociais e princípios éticos e também que as Instituições Públicas estão buscando a prática da ética nas relações humanas e profissionais, torna-se necessário manter e aprimorar um quadro administrativo eficiente visando um atendimento de excelência.

Seguindo o pressuposto, acreditamos que seja essencial o reconhecimento real da importância das atividades desenvolvidas pelos técnicos-administrativos, uma vez que sem estas, nem o ensino, nem a pesquisa e nem a extensão, funcionarão a contento. Ressaltamos que a valorização dos servidores, automaticamente, reverte na otimização da qualidade das

atividades-fim da instituição. Portanto, a gestão deve dar condições apropriadas de trabalho e proporcionar sempre o crescimento profissional dos servidores, enquanto direito previsto no próprio PDI, sem deixar de exigir que os mesmos cumpram seus deveres.

Concluímos, sugerindo que os sistemas de controle dos atos administrativos sejam voltados para as novas atitudes da Gestão Pública, contribuindo assim, para que se alcance um padrão de conduta ética desejável em todos os níveis, como manda as normas quanto a aplicabilidade da ética profissional em todos os setores públicos, uma vez que a sociedade espera que os serviços disponíveis nas Instituições Públicas sejam eficientes e que os servidores atuem de conformidade com o interesse público, atendendo as demandas e também as exigências impostas pela atual globalização.

Uma parcela significativa dos servidores do Centro de Educação ainda é remanescente do período compreendido entre 1970 e 1980, antes da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, quando nenhuma ou quase nenhuma formação era exigida para o ingresso de servidores, seja no âmbito escolar, ético, atendimento e deveres. A esse fato soma-se o agravante de que, também os gestores, nessa época, eram convidados a ingressar no serviço público de acordo com a conveniência, não sendo observada a formação e não havendo capacitação permanente nem sanções para comportamentos antiéticos no exercício da função pública. Após a promulgação da Constituição de 1988, houve um grande avanço no tocante às contratações para o ingresso no serviço público. Visando normatizar o comportamento ético profissional dos servidores públicos do Centro de Educação no processo de atendimento ao público, teceremos algumas reflexões sobre a ética no atendimento ao público.

Conforme a norma Constitucional³⁰, para ingressar no serviço público é necessária a realização de seleção através de concurso. O concurso público, em geral, é composto de uma prova que avalia os conhecimentos técnicos necessários para o ingresso no cargo pretendido, onde o candidato a servidor é avaliado normalmente em assuntos gerais, como domínio da

³⁰ **Constituição Federal: O que ela diz sobre os Concursos Públicos?** Conheça agora os pontos mais importantes que a nossa **Constituição Federal** fala sobre o assunto: Art. 37 - II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração. III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período; IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos serão convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira; Art. 41. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público. A Constituição Federal segue sendo uma importante ferramenta de padronização de inúmeras situações na nossa sociedade, inclusive para os Concursos Públicos. Fonte: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

língua portuguesa e algumas vezes redação e em assuntos específicos, que incluem muitas vezes a legislação necessária para o exercício das suas atribuições. Pode-se dizer que o concurso avalia as condições intelectuais para o ingresso no cargo. Sabe-se, contudo, que para o exercício de um cargo público não é suficiente apenas o conhecimento técnico do trabalho a ser realizado. São necessárias também habilidades no campo das relações interpessoais, isto porque o trabalho no serviço público envolve principalmente o atendimento a sociedade. É preciso ressaltar que a dimensão do público a ser atendida envolve tanto as esferas internas da instituição quanto externas a ela. No contexto da UFPB e, mais especificamente do Centro de Educação, o público a ser atendido abrange discentes, servidores da instituição, sejam eles docentes ou técnico-administrativos e a comunidade externa à Universidade.

Assim, se o concurso habilita o servidor para o ingresso no serviço público no âmbito dos conhecimentos técnicos, o exercício das suas atividades exige a habilidade em utilizar estes conhecimentos para atingir a finalidade prevista na sua função. Pode-se dizer que é neste momento que se inicia a etapa que realiza, de certa forma, a avaliação da formação moral do servidor.

A Lei 8.112/90³¹, trata dos direitos e deveres dos servidores públicos e prevê as sanções devidas para as faltas cometidas pelos servidores. Esta mesma lei prevê ainda o 'estágio probatório' que seria equivalente, com suas devidas adaptações, ao "tempo de experiência" adotado na iniciativa privada. Assim, mesmo aprovado no concurso público, o servidor ainda pode vir a ser "reprovado" se não cumprir devidamente os deveres, que o cargo lhe impõe, entre eles o de atender bem ao público. Contudo, definir a dimensão ética e moral do servidor, não é tarefa simples, por seu caráter subjetivo, uma vez que abarca distintas áreas

³¹ **A Lei 8.112/90** é o ato normativo ordinário que regulamenta o Estatuto dos Servidores Públicos Civis da Administração Pública Federal, direta e indireta, tanto do executivo, como do legislativo e do judiciário. Inicialmente, a Lei 8.112 é exclusiva apenas no âmbito da administração federal, não sendo aplicada aos servidores públicos civis dos estados, municípios e do Distrito Federal. Porém, se assim desejarem, como é o caso do DF, é possível estender o regime próprio dos servidores da administração federal aos servidores da administração estadual/distrital, se assim permitir seus respectivos poderes legislativos, adaptando a norma conforme suas peculiaridades. Tampouco a Lei 8.112 é aplicada aos militares, que possuem regime próprio dos militares. A norma é dividida em 9 Títulos, conforme segue, porém os 6 primeiros são os mais relevantes, e necessitam de análise detalhada: Das Disposições Preliminares; Do Provedimento, Vacância, Remoção, Redistribuição e Substituição; Dos Direitos e Vantagens; Do Regime Disciplinar; Do Processo Administrativo Disciplinar; Da Seguridade Social do Servidor; Da Contratação Temporária de Excepcional Interesse Público; Das Disposições Gerais; Das Disposições Transitórias e Finais. **A Constituição Federal**, nos seus artigos 37 a 41, regula a administração pública federal. **A Lei 8.112** regula os direitos, deveres e obrigações dos servidores públicos federais, em harmonia com as normas da constituição. Esse artigo determina a quem a lei é direcionada: integrantes da administração *direta e indireta* dos órgãos pertencentes à União.
Fonte: https://pt.wikibooks.org/wiki/Lei_8.112.

da vida humana: política, familiar, religiosa, social, entre outras. Apesar disso, os preceitos gerais da ética no serviço público estão definidos em legislação.

Ainda convém lembrar que a formação moral prévia de uma pessoa pode explicar e validar seu comportamento assim que se torna um servidor público: responsabilidade e compromisso com o trabalho, respeito ao patrimônio e aos regulamentos, às pessoas, pontualidade, assiduidade, cumprimento integral da jornada, disponibilidade, etc. Assim, em uma análise preliminar, poder-se-ia dizer que se estes valores já fizessem parte da vida cotidiana do servidor, provavelmente seriam aplicados no trabalho. Apesar disto, assim que começa a conviver com outros servidores, mesmo um servidor com formação moral mais estável pode começar a modificar seus comportamentos em função da convivência com um meio não necessariamente regido por estes valores.

Além disso, o complexo ambiente em que se desenvolve o serviço público também não é de fácil definição. Se o concurso público busca manter o critério da impessoalidade no ingresso do servidor, talvez não o mantenha dentro do campo de trabalho do servidor. Se existe a legislação que define o que se deve ou não fazer e os procedimentos para punição das faltas, poderia se supor que um servidor com formação moral prévia frágil seria cobrado no exercício ético das suas funções e, caso não reagisse às cobranças e/ou eventuais sanções, não poderia permanecer no cargo. Sabemos, que na prática isto não ocorre. A dimensão da gestão de pessoas no serviço público é bem complexa, principalmente porque atualmente ela se vê imersa e entremeada de uma forte influência política.

Sintetizando as ideias apresentadas, o agir ético de servidores públicos do Centro de Educação pode ser verificado à luz de uma tríplice ética: primeiro a formação moral prévia já deficiente, segundo a formação moral prévia estável, mas "alterada" pelo ambiente de trabalho e terceiro, as dificuldades enfrentadas pelos gestores em fazer cumprir as normas existentes em relação aos princípios éticos necessários para o exercício do serviço público com eficiência.

Seguindo este raciocínio, mesmo com a legislação vigente determinando os deveres ao servidor, realizar um atendimento de qualidade, eficiente e com imparcialidade, ao longo dos anos como servidora pública, detectamos no agir ético dos servidores do Centro de Educação, o não cumprimento do horário de trabalho, a falta de interesse por parte do servidor, em procurar saber quais suas atribuições e obrigações perante a função que exerce, não conhecer como funciona o próprio local de trabalho, o modo de atender o usuário, tendo como exemplo, quando um usuário chega ao setor e o servidor está no computador, sequer levanta a cabeça para cumprimento inicial sem se colocar à disposição, também considero

gravíssimo destratar o usuário que traz uma questão pessoal, a emissão pessoal de juízo em relação ao usuário, deixando-o constrangido e a forma grosseira e desinteressada de passar as informações e resolver os problemas solicitados, existem outros itens graves como o desequilíbrio emocional, problemas pessoais interferindo no processo de atendimento, transferência de responsabilidades para outros servidores, falta de conhecimento e/ou aplicabilidade do código de ética do servidor público civil do poder executivo federal, entre outros.

Assim sendo, constata-se que as falhas geralmente se concentram no desconhecimento da legislação e falta de capacitação, visando a conscientização moral e ética de cada servidor, falta de acompanhamento dos servidores no processo de atendimento, falta de exigência da gestão imediata quanto ao cumprimento dos deveres pertinentes a cada servidor relacionadas à ausência de compromisso profissional, uma vez que sem o acompanhamento e a exigência do cumprimento dos deveres por parte dos gestores, o círculo vicioso se perpetua e a falta de ética continua sendo uma constante, prejudicando não só o usuário, mas o setor e seus integrantes como um todo. Ressaltamos ainda que os servidores, em especial os que estão na instituição a mais tempo, acreditam, talvez pela ausência, na maioria dos casos, de uma formação continuada, e também pelo desconhecimento do código de ética, que agem corretamente, por entenderem, devido a cultura organizacional, criada e alimentada por parte desses, que o serviço público é assim mesmo, funciona de acordo com a disponibilidade e vontade do servidor e não de acordo com o compromisso profissional que deveria ter para com a função pública que exerce, bem como para a instituição pública em sua plenitude.

Portanto, percebemos que a influência dos deveres éticos no exercício das atividades dos servidores, é de fundamental importância, levando em consideração que os mesmos devem nortear os atos dos servidores em todos os seus processos, sejam eles de trabalho, familiar ou social, tanto dentro como fora da Instituição. É certo que alguns servidores já têm esse entendimento, adquiridos pela sua criação e educação, pelo convívio com pessoas eticamente corretas, pelo aperfeiçoamento através de alguns cursos de capacitação, pela escolha de agir sempre com legalidade, probidade e justiça, buscando sempre trabalhar de forma grupal e harmoniosa.

Durante esses anos, observamos que muitos entraram sem concurso e os demais não são capacitados de forma contínua visando a avaliação cotidiana dos afazeres e o que os leva ao agir ético fugindo a responsabilidade, em sua maioria está relacionado, a falta de conhecimento da legislação, a falta de motivação, a certeza da impunidade aos servidores que

não tem o menor compromisso com a sua função e nem com a Instituição por parte da gestão, a cultura organizacional utilizada por servidores de cada setor, passando os seus hábitos e costumes para os novos servidores, perpetuando a aplicação das falhas já existentes.

É imprescindível que todos se conscientizem que podemos provocar a mudança de comportamento e de hábitos no que diz respeito à falta de compromisso ético e moral no desenvolvimento das atividades dos servidores junto ao setor de trabalho. Para tanto, entendemos ser necessária a realização de reuniões periódicas com os servidores, tendo como pontos principais, o bom atendimento, o uso da ética no atendimento, o compromisso profissional, a aplicabilidade das normas constantes nos documentos que norteiam o serviço público, oferecimento de cursos de capacitação com a difusão e divulgação das normas de conduta e motivação para que o servidor se conscientize da necessidade de exercer com presteza e responsabilidade sua função dentro da instituição da melhor forma possível.

Portanto, cabe às chefias imediatas implantar reuniões mensais e sistemáticas de avaliação setorial interna colocando na mesa todas as questões ligadas ao setor, desde atendimento até a produtividade do setor, adotando metas a serem alcançadas mensalmente. Colocar na mesa de discussões, de forma respeitosa, mas firme, as dificuldades e pontos fortes da equipe, e sem menosprezar ou humilhar ninguém, ser firme na avaliação dos casos reativos e tomar decisões para a superação, para melhor, dos fatos negativos, trazidos à mesa de discussões e avaliações. Punir o que não for corrigido com todas as possibilidades de defesa ao servidor que esteja sendo punido, após ter sido advertido oralmente, por escrito, e com sindicância administrativa. A não avaliação permanente, a falta de metas e de discussão de um padrão de atendimento leva a que cada um/a aja da sua maneira, fugindo a qualidade no atendimento.

Este trabalho foi realizado com a pretensão de verificar o agir ético dos servidores, na perspectiva de que, após análise dos resultados tenhamos condições de apontar algumas sugestões para os problemas detectados, levando em consideração que a principal finalidade do serviço público é atender bem as necessidades coletivas da população e promover o bem social.

3.3. SUJEITOS DA PESQUISA

Participaram desta pesquisa, 07(sete) servidores técnico-administrativos que fazem parte do quadro efetivo do Centro de Educação, que espontaneamente se dispuseram a colaborar, sendo um servidor de cada setor sorteado entre os 40 (quarenta) setores que compõem atualmente a estrutura funcional do Centro de Educação, na amostra composta por 07 (sete) setores.

Sendo esta uma pesquisa de natureza aplicada³² exploratória³³, realizamos entrevistas e pesquisa de observação, obedecendo a um recorte, estipulado através de sorteio, que contemplou os seguintes setores: Secretaria Geral, Setor de Gestão de Pessoas, Departamento de Fundamentação da Educação, a Coordenação do Curso de Pedagogia - Presencial, a Biblioteca Setorial, Setor de Contabilidade e Finanças, e Laboratório de Informática da Graduação, todos pertencentes ao Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, as entrevistas foram realizadas com um servidor técnico-administrativo de cada um dos sete setores acima citados, escolhidos aleatoriamente e com base no critério de servidores ativos que lidam diretamente com o atendimento ao público.

Desse modo, mediante a hipótese de que existe uma problematização detectada através de observações preliminares do agir ético profissional no Centro de Educação e, levando em consideração o conhecimento empírico empregado à mesma pela pesquisadora deste trabalho, com base nas observações preliminares sobre o tema em questão, o estudo se enquadra metodologicamente em uma lógica, na qual parte de nossa dedução a partir de observações “in loco” e numa abordagem qualitativa das interpretações da revisão literária e das normas que regem a administração pública em contraposição as falas usadas pelos sujeitos da pesquisa, mediante pesquisa de campo descritiva, realizada com base em um roteiro previamente idealizado.

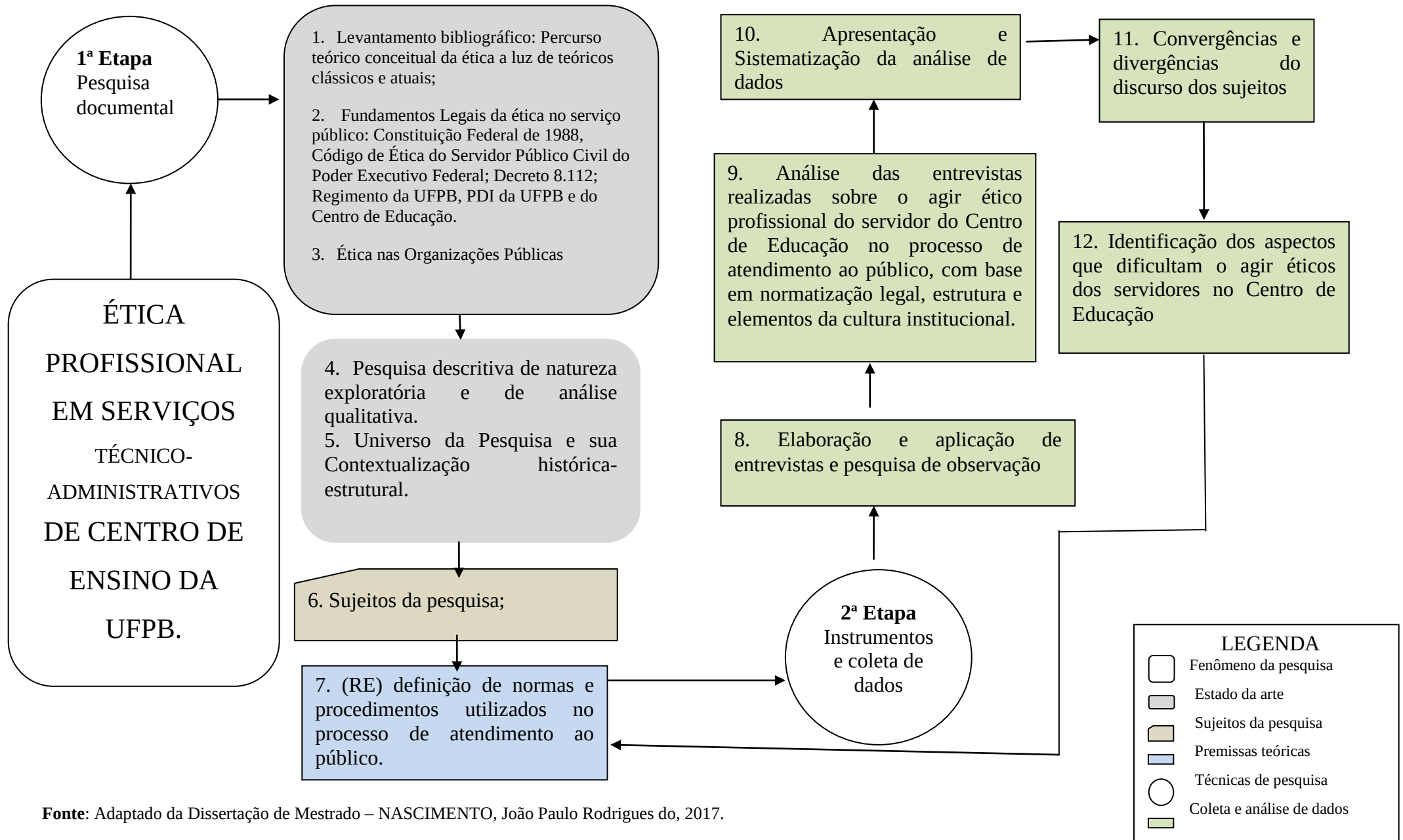
³² **Pesquisa aplicada**, consiste na realização de trabalhos originais com finalidade de aquisição de novos conhecimentos, porém dirigida primariamente para um determinado fim ou objetivo prático. Por exemplo: como melhor lidar com os cidadãos. Fonte: <http://ibmec.org.br/geral/pesquisa-basica-e-pesquisa-aplicada/>.

³³ **Pesquisas Exploratórias** - As pesquisas exploratórias visam uma maior familiaridade do pesquisador com o tema, que pode ser construído com base em hipóteses ou intuições. Os assuntos das pesquisas exploratórias, geralmente, são pouco conhecidos e, por isto, este tipo de pesquisa costuma envolver grandes levantamentos bibliográficos, citações e exemplos que facilitem o entendimento do assunto, além de entrevistas com pessoas que passam pelo problema ou já o superaram. Pesquisas bibliográficas e estudos de caso são muito utilizados nas pesquisas exploratórias, que contam muito com a intuição do pesquisador, dependendo bastante de seu trabalho. Fonte: <https://blog.even3.com.br/pesquisas-exploratoria-descritiva-e-explicativa/>.

No levantamento dos sujeitos da pesquisa, foi feita uma consulta ao Setor de Gestão de Pessoas do Centro de Educação, para saber quantos servidores técnico-administrativos estão lotados no CE, ressaltando que devido, ao grande número de pedido de aposentadoria nos últimos meses, em face das mudanças que estão ocorrendo nas políticas trabalhistas do Estado Brasileiro, novamente realizamos consulta para atualizar o número real de servidores técnico-administrativos, antes da edição final deste trabalho. Entre os procedimentos técnicos e visando alcançar os objetivos propostos será traçado o perfil sócio demográfico dos servidores, a partir dos indicadores de sexo, idade, formação acadêmica, tempo de serviço na instituição, forma de ingresso, cargo e nível de cargo que ocupa. Será realizada ainda, catalogação das diferentes formas de atendimento ao público no Centro de Educação, onde através de entrevistas e pesquisa de observações, buscaremos identificar e registrar o agir ético dos servidores relacionados ao atendimento ao público, articulando as ações utilizadas ao Código de Ética profissional dos Servidores Civis do Poder Executivo Federal e ao Regimento da Universidade. Por último buscaremos apresentar sugestões de alternativas para a resolução dos problemas que venham a ser detectados, relacionados a ética profissional no Centro de Educação. Esses procedimentos definiram a primeira fase dessa pesquisa. (1ª fase)

Dando continuidade, iniciamos a segunda fase (2ª fase), entrevistando os sujeitos da pesquisa a partir de um roteiro prévio com questões relacionadas a ética e ao atendimento ao público, ao tempo em que fizemos também a pesquisa de observação. Para um melhor entendimento, confeccionamos a **figura 2**, que mostra um esquema metodológico do estudo desenvolvido.

Figura 2 – Esquema de pesquisa



Avaliação a **figura 2**, fica evidente que esta é uma pesquisa complexa, que envolve duas fases bem definidas e exigiu bastante esforço para sua concretização, na medida em que abrangeu um número significativo de servidores, que nos deu várias vertentes para o tema investigado, no qual tomei o cuidado de seguir o silogismo³⁴ da premissa³⁵, isto é, o modelo de raciocínio baseado no conteúdo e informações essenciais que serviram de base para o estudo que me levou a uma conclusão, sem contudo, me afastando do roteiro prévio elaborado.

3.4. INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, na primeira etapa, realizamos a pesquisa bibliográfica, onde fizemos um apanhado de dados relevantes sobre o tema da pesquisa, fundamentado na ética, levando em consideração a afirmação de Cervo (apud Lakatos, Marconi, 2007), quando diz que “os objetivos podem definir o material a coletar, o tipo de problema e a natureza do trabalho”. Na segunda etapa, utilizamos os seguintes instrumentos de pesquisa: entrevistas realizadas com a finalidade de colher informações sobre o agir profissional de servidores quanto à aplicabilidade da ética no atendimento ao público, bem como sobre o conhecimento do código de ética que os rege; empregamos protocolo de observação e registro de campo, os quais estão relacionados aos objetivos da pesquisa com respaldo bibliográfico.

Quanto à entrevista, segundo Cervo e Bervian (1996, p. 136), uma entrevista não se resume a uma simples conversa, esta “deve ser orientada para um objetivo definido: recolher, através do interrogatório do informante, dados para a pesquisa”. Os autores acrescentam ainda que:

³⁴ **Silogismo** é um **modelo de raciocínio baseado na ideia da dedução**, composto por duas premissas que geram uma conclusão. O precursor desta linha de pensamento lógico foi o filósofo grego Aristóteles, conhecido por ser um dos primeiros pensadores e filósofos de todos os tempos. O chamado **silogismo aristotélico** é formado por três principais características: mediado, dedutivo e necessário. O silogismo seria mediado devido a necessidade de se usar o raciocínio para se chegar à conclusão real. Seria dedutivo pelo fato de se partir de preposições universais para se chegar a uma conclusão específica. E, por fim, seria necessário por estabelecer uma conexão entre todas as premissas. Fonte: <https://www.significados.com.br/silogismo/>.

³⁵ **Premissa** significa a proposição, o conteúdo, às informações essenciais que servem de base para um raciocínio, para um estudo que levará a uma conclusão. Em lógica a **premissa** significa cada uma das proposições de um silogismo. Fonte: <https://www.significados.com.br/premissa/>.

A entrevista tornou-se, nos últimos anos, um instrumento do qual se servem constantemente os pesquisadores em ciências sociais e psicológicas. Recorrem estes à entrevista sempre que têm necessidade de obter dados que não podem ser encontrados em registros e fontes documentais e que podem ser fornecidos por certas pessoas. Esses dados serão utilizados tanto para o estudo de “fatos” como de casos ou de opiniões. (CERVO E BERVIAN 1996, p. 136).

A luz dos mesmos autores (1996, p. 24) quanto ao método de observação, percebe-se que, para termos noção precisamos de um fato, acontecimento ou objeto, devemos usar atentamente os sentidos, sendo necessário atentar para vários aspectos, entre os quais estão: as condições físicas: onde o pesquisador deve estar em bom estado de saúde e deve ter acesso a instrumentos de trabalho que o auxilie, uma vez que “só os sentidos não bastam para satisfazer o rigor da ciência”; condições intelectuais: com a finalidade de observar por outro ângulo, o que estamos acostumados a presenciar no nosso cotidiano; condições morais: o pesquisador entre outras virtudes morais, deve exercitar a paciência, com o fim de não se precipitar e emitir parecer final antes da hora, ter coragem e buscar só colher os fatos, informações e fenômenos que realmente sejam relevantes para a pesquisa e ser imparcial, colhendo estritamente a verdade com respeito extremo a veracidade dos resultados que serão apresentados. Além disso, devemos ainda seguir as Regras da Observação no que tange à atenção, exatidão e precisão nas informações colhidas, sem esquecer de agregar valores numéricos a fenômenos observados quando estes, forem suscetíveis de medida quantitativa. Desse modo, procuramos assumir as atitudes acima requeridas ou necessárias ao bom observador.

Constituirão lócus para observação os seguintes setores: Secretaria Geral do Centro de Educação, Setor de Gestão de Pessoas, Departamento de Fundamentação da Educação, a Coordenação do Curso de Pedagogia, a Biblioteca, Setor de Contabilidade e Finanças, e Laboratório de Informática da Graduação do CE. Já as entrevistas, foram realizadas com uma amostra que contemplará um servidor técnico-administrativo de cada um dos sete setores acima citados, escolhidos aleatoriamente e com base no critério de servidores ativos que lidam diretamente com o atendimento ao público, seguindo um roteiro previamente delineado e levando em consideração o objetivo a ser alcançado, observando rigorosamente as orientações constantes nos roteiros traçados por May, no capítulo 6 do Livro Pesquisa Local: questões, métodos e processos, 3ª ed. 2004.

Seguindo o pressuposto e visando um melhor entendimento do trabalho ora desenvolvido, apresentamos a seguir o **Quando 2**, onde consta as etapas e técnicas de coleta de dados utilizadas.

Quadro 2 - Técnica de coleta de dados:

TÉCNICAS ETAPAS	PESQUISA BIBLIOGRÁFICA - PERCURSO TEÓRICO E FUNDAMENTOS LEGAIS	ENTREVISTA	PESQUISA DE OBSERVAÇÃO NÃO PARTICIPANTE
1. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	Realizada objetivando fundamentar a pesquisa, onde foram abordados teóricos clássicos e atuais que tratam da ética na Idade Antiga, Idade Média, Idade Moderna e na contemporaneidade. Levantamento Histórico Estrutural do Centro de Educação; Foi feito também o levantamento das Normas que regem a ética no Serviço Público, entre elas: Constituição de 1988, Código de ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal; Decreto 8.122/90, que trata do Regime Jurídico Único da União, Regimento da UFPB e do CE, etc.	Levantamento das Normas e dos autores que tratam da Metodologia da Pesquisa.	Levantamento das Normas e dos autores que tratam sobre pesquisa de campo, participante e não participante.
2. PESQUISA DE CAMPO	Aplicação de questionários e entrevista. Realização de pesquisa de observação.	Confecção dos termos de consentimento; confecção dos roteiros de orientação para as entrevistas, confecção de formulários de acompanhamento das entrevistas; Entrevistas com servidores. Confecção e análise dos questionários e das entrevistas. Criação dos quadros e dos gráficos do resultado da pesquisa.	Confecção de roteiro para acompanhamento da pesquisa de observação. Relatório do resultado da pesquisa de observação. Sugestões de mudanças necessárias para um agir mais ético no CE.

Fonte: autora deste trabalho, 2017

A primeira etapa começou pela realização da revisão bibliográfica, com o objetivo de fazer o levantamento do referencial teórico que embasaria a pesquisa. Em seguida, realizamos o levantamento das normas que regulam a atuação do servidor público quando do exercício de suas funções juntamente com o levantamento dos autores e normas que tratam da Metodologia da Pesquisa. Já para a segunda etapa, que trata da pesquisa de campo, além da escolha do universo de nossa pesquisa, realizamos a confecção dos termos de consentimento, formulários de roteiros de entrevistas e da pesquisa de observação, apresentação e sistematização dos dados e também o relatório final da pesquisa de campo.

4. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.

De posse dos dados, passamos a proceder à análise descritiva de conteúdo a partir das entrevistas e observações da pesquisa, para determinar e descrever os resultados encontrados, a serem apresentados em forma de gráficos com as devidas análises, baseadas no referencial teórico e metodológico respeitando o objeto de estudo. Assim, objetivando dar mais clareza e respaldo teórico as respostas, tomamos como base os ensinamentos de autores que dão suporte a área de pesquisa em questão. A análise de conteúdo foi uma técnica utilizada nos procedimentos da apuração dos dados, visando à extração do conteúdo expresso nos depoimentos e nas observações realizadas nos setores sorteados para a pesquisa de observação. O teórico Bardin (2011, p. 15), define este método, como “um método empírico, onde o desenvolvimento dessa técnica, ora é de aceitação, ora de negação, causando questionamentos e contradições, mas que com o passar do tempo, vem contribuindo com o aperfeiçoamento da referida técnica”.

Continuando, Bardin (2011, p.16), afirma que “a análise do conteúdo é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”. Dessa forma, para Bardin (2011, p. 28), “a análise de conteúdo, configura-se como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que faz uso de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. Bardin (1979, p. 29) postula que:

“a análise de conteúdo compreende as iniciativas de explicitação, sistematização e expressão do conteúdo de mensagens, com a finalidade de realizar deduções lógicas e justificadas a respeito da origem das mensagens”. Portanto, a proposta de Bardin, apresenta etapas que constituem a análise de conteúdo a ser seguida, devendo ser organizadas em três fases, quais sejam: “pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação”. (BARDIN, 1979, p. 29)

A partir da análise desse núcleo de pensamentos, constatamos que a primeira etapa, designada de pré-análise, é a fase que compreende a organização do material a ser estudado com o fim de torná-lo operacional, sistematizando os conceitos iniciais. Engloba a realização de quatro processos: escolha dos documentos, leitura flutuante, formulação de hipóteses e dos objetivos, findando com a realização da elaboração de indicadores. Já a segunda etapa, segundo Bardin (2006) diz respeito a:

A codificação do material e a definição de categorias de análise, a identificação das unidades de registro e das unidades de contexto nos documentos. Esta etapa será de suma importância, pois irá possibilitar o desenvolvimento das interpretações e deduções. Portanto, a classificação, a codificação e a categorização são básicas nesta fase. Na construção das categorias, devemos nos ater ao critério exclusividade, visando que um elemento não seja classificado em mais de uma categoria. (BARDIN, 2006. p.38).

A terceira e última etapa, versa sobre o “tratamento dos resultados, deduções e interpretação. Nesta etapa acontece o adensamento onde faremos o destaque dos elementos para análise, resultando nas interpretações inferenciais; é o momento da intuição, da análise reflexiva e crítica”. (BARDIN, 2006. p. 39).

Respeitando os objetivos da pesquisa, o nosso trabalho caracterizar-se como estudo de caso do tipo descritivo, exploratório e qualitativo, e buscou ao longo do seu desenvolvimento obter condições para verificar o agir ético dos servidores do Centro de Educação em processo de atendimento ao público. Desse modo, passaremos a apresentar doravante o detalhamento da coleta de dados.

4.1. MATERIAL E PROCEDIMENTOS

A coleta de dados foi realizada entre os meses de outubro e dezembro de 2017, com o uso dos instrumentos de entrevistas e através da observação. Começamos a nossa coleta de dados, distribuindo com os servidores colaboradores da pesquisa, selecionados para as entrevistas, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, o questionário que aborda questões sobre as características sócio demográficas e o roteiro das questões para entrevista, elaboradas intencionalmente, com uma apresentação sobre os objetivos a serem alcançados, no qual enfatizamos a noção de ética para o universo profissional, levando em consideração que a ética em suas origens significa a “morada do humano”, tudo, com a intenção de obter respostas que nos ajude a apontar sugestões que induzam os servidores a aperfeiçoar o seu agir ético no que tange à Ética Profissional em Serviços Técnico-Administrativos do Centro de Educação da UFPB, ao tempo em que agendamos datas e horários para a realização das entrevistas.

Nas entrevistas, utilizamos também, equipamentos de apoio, como um celular que forneceu a gravação dos discursos dos sujeitos, nos possibilitando, posteriormente, a transcrição com maior precisão e autenticidade. Em seguida, deu-se o contato direto para a entrevista com cada sujeito participante da pesquisa, com duração de no máximo 30 (trinta)

minutos cada, para a qual, elaboramos 26 (vinte e seis) questões semiabertas sobre o Código de Ética e o agir ético dos servidores no nosso universo profissional, que serão expressas nas transcrições que estarão anexadas neste trabalho, em forma de apêndice.

Como técnica de coleta de dados, realizamos também a observação em cada um dos setores sorteados do Centro de Educação. As visitas de observação ocorreram ao tempo em que já estávamos munidos de um roteiro anteriormente elaborado para a execução dos procedimentos a serem realizados nesta etapa da pesquisa. Seguimos o que sugerem Marconi e Lakatos (2003. p. 193), no que tange a observação de que o pesquisador não deve interagir e nem intervir de forma nenhuma com o objeto de estudo quando da realização da pesquisa de observação, não podendo atuar como participante. As autoras ainda sugerem que,

O pesquisador presencia o fato, mas não participa dele; não se deixa envolver pelas situações; faz mais o papel de expectador. Isso, porém, não quer dizer que a observação não seja consciente, dirigida, ordenada para um fim determinado. O procedimento tem caráter sistemático. Alguns autores dão a designação de observação passiva, sendo o pesquisador apenas um elemento a mais. (MARCONI e LAKATOS, 2003. p. 193).

Seguindo o pensamento das autoras acima citadas, este evidencia um ponto de restrição na atitude do pesquisador. Deste modo, como parte integrante do universo estudado, esta foi uma das limitações e dificuldades que tive que enfrentar, sentindo a necessidade de me policiar e trabalhar com cuidado e atenção nesta pesquisa de campo, exigindo ser imparcial e justa nas minhas investigações, visando apresentar um trabalho final, o mais próximo possível da realidade do agir ético dos servidores do Centro de Educação, com o intuito de oferecer um resultado final que possa realmente contribuir para a indicação de melhorias dos trabalhos oferecidos pelo Centro de Educação a Sociedade.

Desse modo, ressaltamos que uma pesquisa de observação, trata-se de uma investigação onde observador e observado encontram-se face a face, e onde o processo de coleta de dados se dá no próprio ambiente natural de vida dos observados que passam a ser vistos não mais como objetos de pesquisa, mas como sujeitos que interagem em dado projeto de estudos (MARCONI e LAKATO, 2013. p. 195).

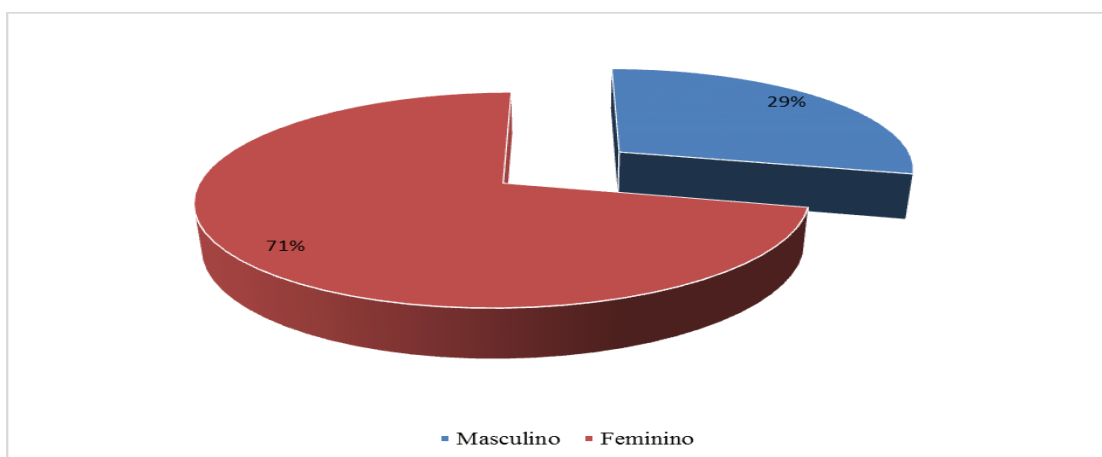
4.1.1 Características Sócio Demográficas dos Sujeitos da Pesquisa.

As informações sócio demográficas, aqui apresentadas, são resultados da coleta de dados de um questionário aplicado aos sujeitos da pesquisa, contendo 07 (sete) questões, onde

pode-se observar os resultados abaixo descritos em número e gráficos, que vão do gráfico 1 ao gráfico 7, contendo: sexo, faixa etária, formação, tempo de trabalho no serviço público, forma de ingresso na instituição, função/cargo exercido e nível da função que o servidor ocupa no serviço público.

Iniciamos, apresentando os resultados dos sujeitos da pesquisa, no qual encontramos 71% dos entrevistados do sexo feminino, enquanto 29% são do sexo masculino. Conforme dados expressos no **Gráfico 1**.

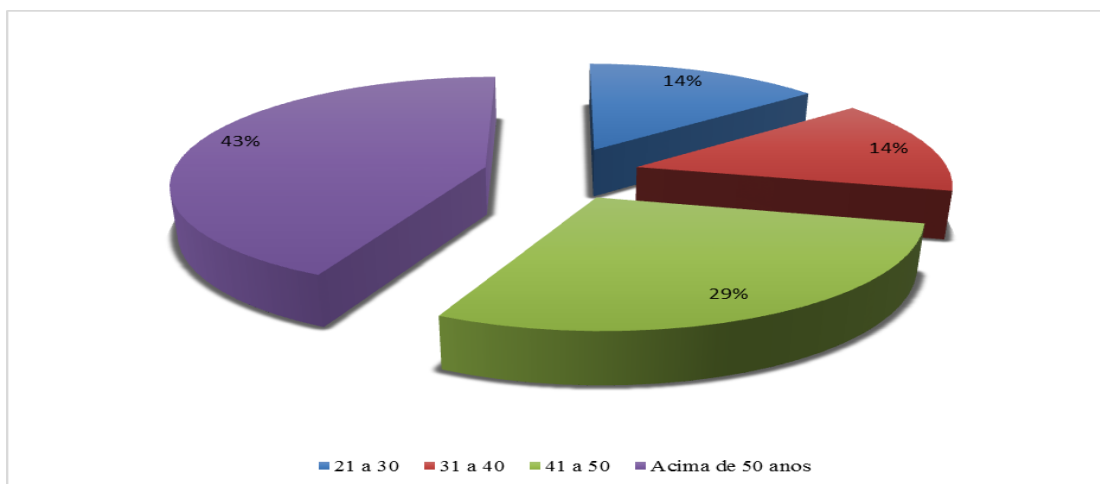
Gráfico 1 – Sexo.



Fonte: pesquisa de campo, 2017.

A análise realizada indica que há uma tendência das mulheres no quadro de servidores do Centro de Educação, caracterizando a predominância ainda, de servidoras do sexo feminino na função Técnico Administrativa, do quadro de Servidores Públicos Federais.

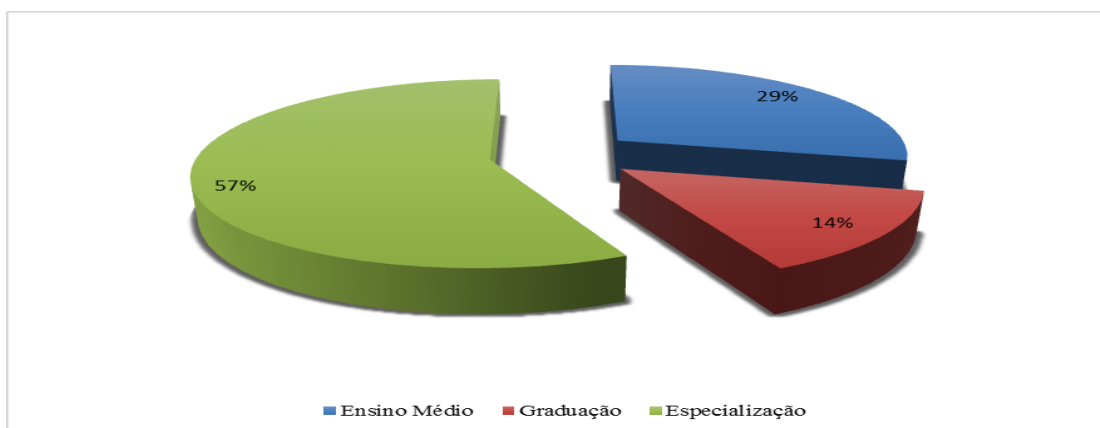
Em relação às faixas etárias de 21 a 30 e de 31 a 40 anos, ambas, encontram-se com uma frequência de 14% dos sujeitos, portanto, verificamos haver uma distribuição equitativa entre as referidas faixas. Considerando os sujeitos da pesquisa que se encontram na faixa etária de 41 a 50 anos constatamos haver 29% dos entrevistados, enquanto, com mais de 50 anos, correspondem 43% dos sujeitos da pesquisa, expresso no **Gráfico 2**.

Gráfico 2 – Faixa Etária.

Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Analisando os resultados, observamos maior concentração na faixa dos que estão de alguma forma, considerados naqueles que têm maior tempo de serviço na Instituição, enquanto a menor faixa está entre os mais jovens somando 28%. Isso explica-se pelo número de servidores em tempo de aposentadoria e pelos recentes concursos públicos que injetou sangue novo no quadro de servidores do Centro de Educação.

Nesta questão, onde indagamos sobre a formação dos sujeitos entrevistados, conforme consta no **Gráfico 3**, vemos que: 29% dos sujeitos da pesquisa concluíram o Ensino Médio; 14% têm nível superior e 57% têm nível superior com pós-graduação à nível de especialização.

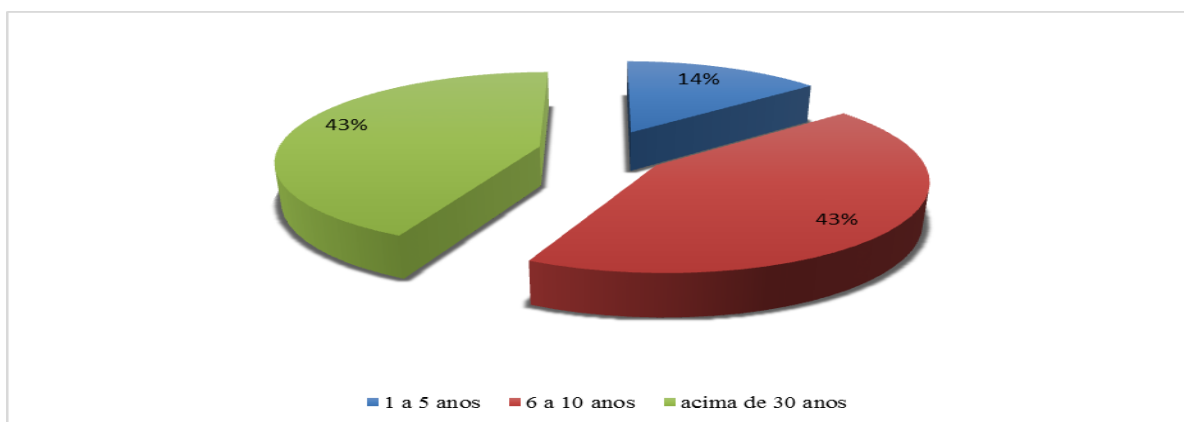
Gráfico 3 – Formação.

Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Analisando os dados apresentados constatamos haver um contingente de servidores que devem deter conhecimento para corresponder as funções de técnico-administrativos dentro do que determina o Regimento do Centro de Educação, Capítulo IX, seção II, Artigos 39 a 44 que tratam sobre competências e habilidades a serem desenvolvidas por tais servidores. Constatamos ainda que os sujeitos entrevistados, independente de sua formação, em sua maioria, exercem atividades administrativas semelhantes, comprovando assim, que no quadro dos servidores técnico-administrativo do Centro de Educação, a formação não está vinculada às atividades executadas pelo servidor.

Os resultados referentes ao tempo de serviço dos sujeitos pesquisados presentes no **Gráfico 4**, apontam haver uma presença patente de servidores em início de carreira, visto que 57% estão com menos de 10 anos de serviço público, na outra ponta com mais de 30 anos de serviço, temos 43% dos servidores, o que demonstra haver uma significativa parcela em tempo de aposentadoria.

Gráfico 4 – Tempo de trabalho no serviço público.



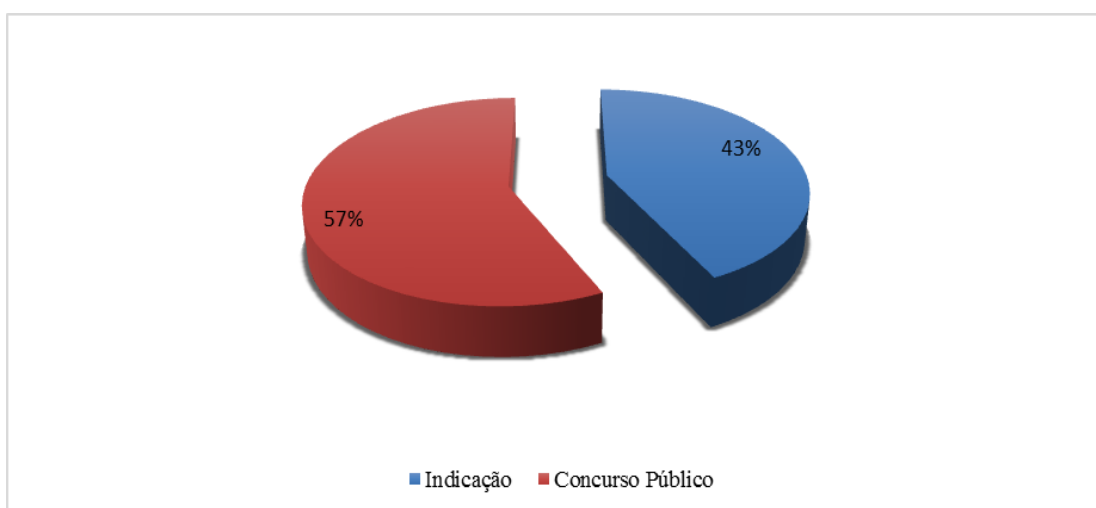
Fonte: pesquisa de campo, 2017.

A análise evidencia o acréscimo no ingresso de servidores novos no Centro de Educação, o que deverá influenciar na cultura institucional ora em proeminência, que constitui um conjunto de pressupostos básicos compartilhados e que segundo Robbins (2005, p. 376) “a cultura representa, uma percepção comum mantida pelos membros da instituição”, o que foi respaldado por Barreto (2013, p. 9) quando afirma que “diante desta realidade, a cultura pode ser conceituada como a incorporação inconsciente de certos padrões, ideias, atitudes, e práticas, compartilhadas e aprendidas por um grupo” visando resolver possíveis problemas que surgem no tocante a adaptação externa ou integração interna. Vemos que nesta

questão, 43% dos servidores entrevistados já estão em tempo de aposentadoria e todos se mostraram propensos a solicitar este benefício o mais breve possível, mesmo demonstrando que ainda têm capacidade para prestar serviços a instituição por muito tempo. Isso se dá pelo fato do receio à medida que o Governo Federal vem implantando gradativamente, por meio das atuais políticas governamentais que reduzem ou extinguem direitos adquiridos dos servidores públicos.

O Centro de Educação foi criado em 1979, época em que era comum a contratação de servidores por indicação. Somente a partir de 1988, com a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil, explicitando em seu Art. 37, inciso II, a determinação da investidura em cargo público, que só poderá ocorrer mediante aprovação prévia em concurso público.

Gráfico 5 – Forma de ingresso na Instituição.



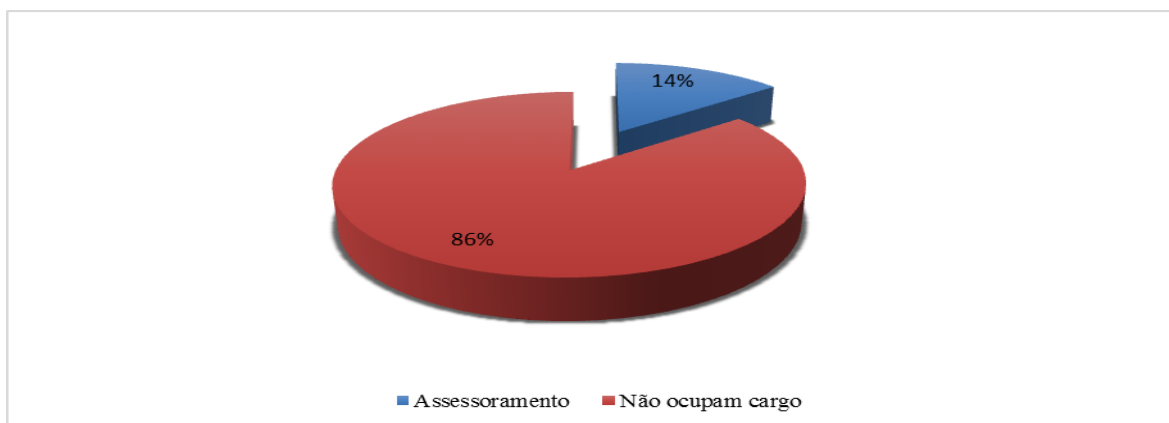
Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Após análise, verificamos que ainda se encontram em exercício no Centro de Educação, 43% dos sujeitos pesquisados que constituem a amostra deste trabalho, cujo ingresso se deu por indicação. A maioria, equivalente a 57% da amostra, ingressou por concurso público, evidenciando o acréscimo na entrada de novos servidores no Centro de Educação, conforme anunciado no **Gráfico 5**.

O **Gráfico 6**, expressa a função/cargo exercido pelos sujeitos entrevistados, onde, 14% declarou ocupar cargo de Assessoramento, e 86% respondeu que não ocupa nenhum cargo,

destes, 14% tem a função de técnico em contabilidade e 72% a função de Assistentes em Administração.

Gráfico 6 – Função/Cargo Exercido.

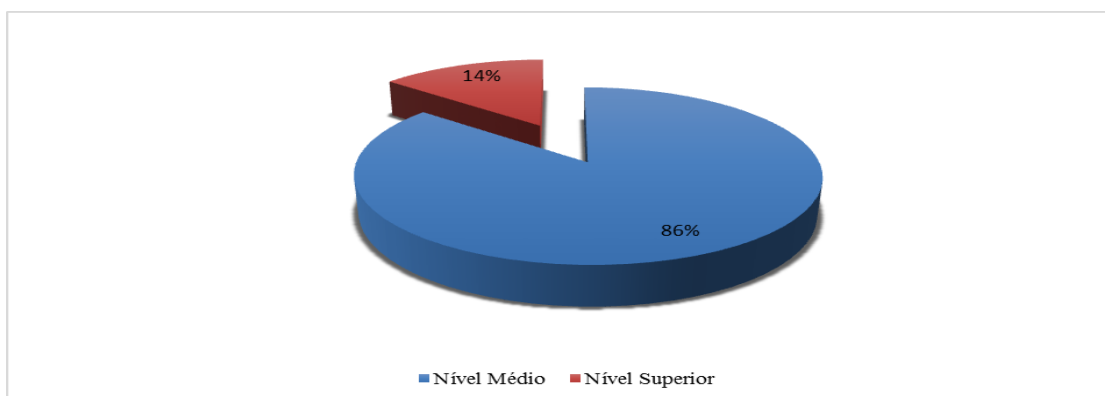


Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Analisando as respostas dos sujeitos da pesquisa, observamos que os dados apontam que há uma relação entre a formação e a função para a qual o servidor foi contratado.

Já no **Gráfico 7**, que expressa a porcentagem em relação ao nível da função que os entrevistados ocupam no serviço público, 86% responderam que o nível da função que ocupa no Serviço Público é médio e 14% respondeu que ocupa função de nível superior.

Gráfico 7 – Nível da função que ocupa no serviço público.



Fonte: pesquisa de campo, 2017.

A análise evidencia que a maior parte dos servidores tem nível superior, mas foram contratados para exercerem funções de nível médio, se encontrando impossibilitados de

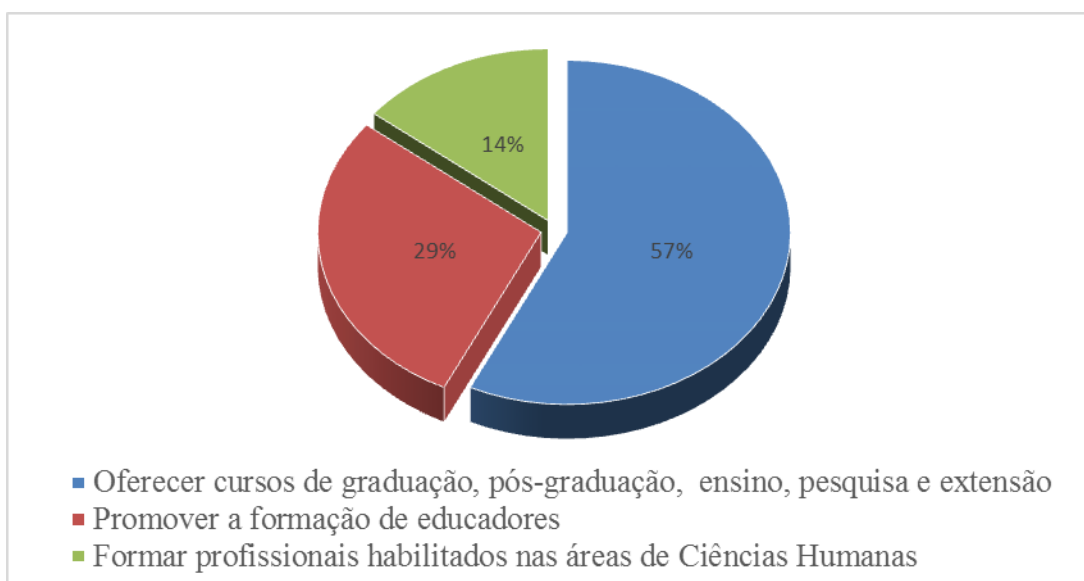
mudarem de nível devido à inconstitucionalidade ao caráter de mudança por violar o disposto no Artigo 37, inciso II, da Constituição Federal, que exige a admissão de servidores públicos por concurso público, exceto em casos excepcionais, de contratações temporárias em casos de emergência.

Apresentada a caracterização dos sujeitos da pesquisa, passaremos doravante à apresentação dos dados funcionais, relativos à compreensão do código de ética e do agir ético no cumprimento das atribuições dos servidores no Centro de Educação realizado por meio da aplicação de instrumento de coleta de dados, colhidos com entrevistas semiestruturadas e pesquisa de observação.

4.1.2. Dados Relativos à Compreensão do Código de Ética, Agir Ético e Desempenho Funcional dos Servidores do Centro de Educação.

Indagados sobre a função do Centro de Educação definida no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro, constante na questão um e expressa no **Gráfico 8**, os entrevistados emitiram as respostas que se seguem: 57% dos entrevistados, respondeu que a função do Centro de Educação é oferecer cursos de graduação e pós-graduação, o ensino, a pesquisa e a extensão; 29% respondeu que a função do Centro está centrada em promover a formação de educadores e 14% respondeu que é formar profissionais habilitados nas áreas de Ciências Humanas.

Gráfico 8 – Função definida no Estatuto da UFPB para o Centro de Educação.

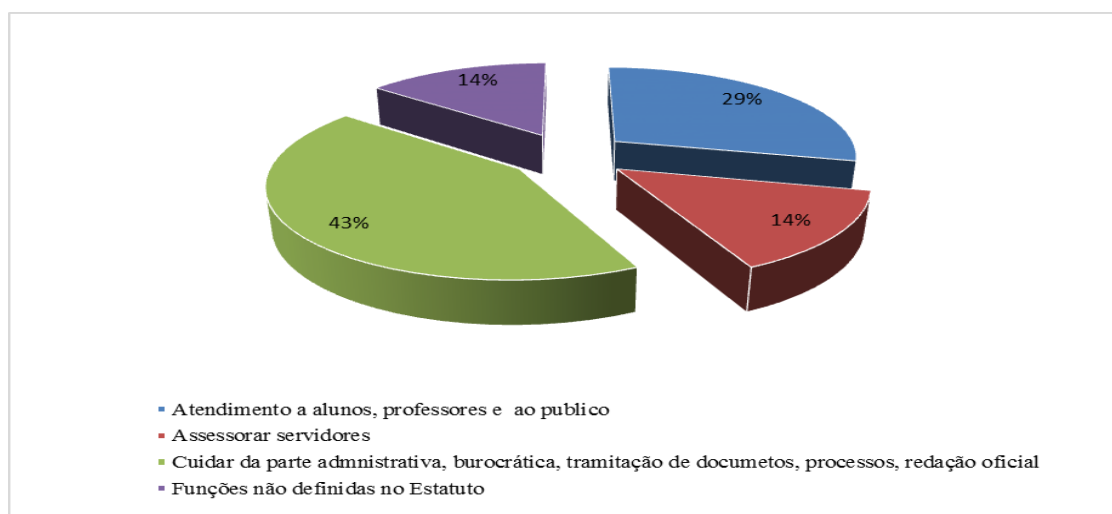


Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Constata-se que as respostas obtidas, convergem, em sua maioria, para as funções do Centro, definidas no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro de Educação, quais sejam: oferecer e desenvolver o ensino, a pesquisa e a extensão, promover a formação, o aperfeiçoamento e a qualificação plena de seus alunos na educação básica, na educação superior e na pós-graduação, e, ainda, fomentar o desenvolvimento técnico-científico-tecnológico e a formação profissional, bem como contribuir para o desenvolvimento da potencialidade de professores, alunos e servidores técnico-administrativos, permitindo-lhes o acesso e a apropriação dos princípios científico-tecnológicos e humanísticos. Apenas 14% dos sujeitos responderam ser a função do Centro habilitar profissionais nas Ciências Humanas, declarando a responsabilidade do referido Centro em Áreas que não são de sua competência.

Apresentando os resultados sobre a função exercida pelo servidor no Estatuto dos Servidores Públicos e no Estatuto da UFPB, constante na questão dois e conforme demonstrado no **Gráfico 9**, 29% respondeu que entende ser função do servidor técnico administrativo, atender alunos, professores e ao público em geral; 14% respondeu que assessora servidores nas questões que abrangem a gestão de pessoas, 43% respondeu que faz parte da sua função, atender ao público, executar atividades administrativas e burocráticas, redigir, tramitar e arquivar a documentação oficial e, 14% respondeu que não vê suas funções especificadas nem no Estatuto dos Servidores Públicos e nem no Estatuto da UFPB.

Gráfico 9 – Definição de funções de acordo com o Estatuto dos Servidores e da UFPB.

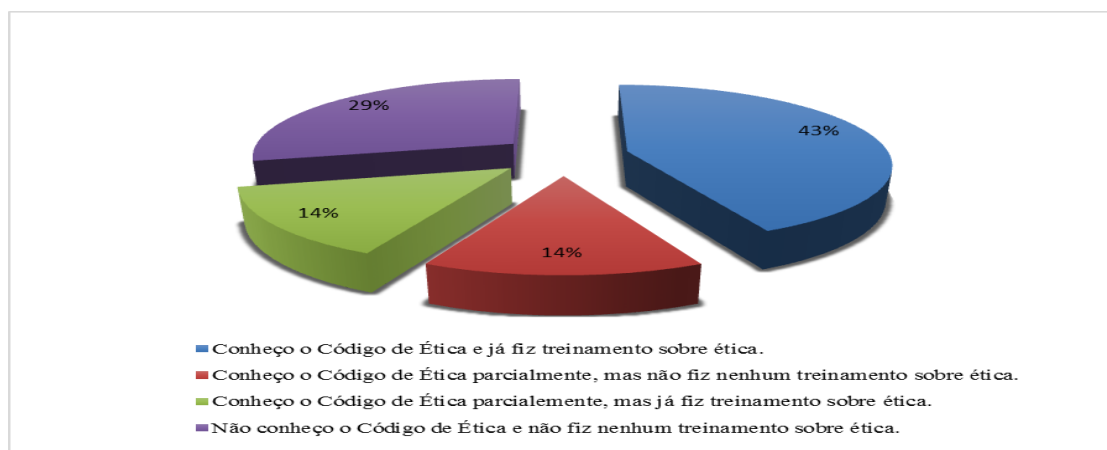


Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Observamos à luz do Estatuto dos Servidores Públicos Federais – Lei 8.112/90, em seu Art. 1º do Capítulo Único das Disposições Preliminares, que servidor público é a pessoa legalmente investida em cargo público que deve cumprir o conjunto de atribuições e responsabilidades que lhe são cometidas, na estrutura organizacional da instituição na qual exerce sua função. Analisando as respostas obtidas, inferimos que os sujeitos da pesquisa se colocam numa visão burocrática e verticalizada da administração, restringindo suas atribuições a documentação e ao atendimento ao público, sem contemplar as funções maiores de planejamento, execução e avaliação. Percebemos que o registro da não existência de função declarada no Estatuto reporta ao fato de que cabe ao Regimento da Unidade, no caso específico, ao CE, determinar as devidas funções de cada servidor. Essa indefinição, quanto a função de cada servidor, ficou evidenciada, quando da realização da pesquisa de observação nos setores, ficando evidente a falta de compromisso com a coisa pública, em grande parte, por falta de uma definição clara das funções de cada servidor no Regimento do Centro, o que inibiria a não realização das tarefas por parte de alguns servidores, pela alegação de que essa ou aquela tarefa não faz parte de sua função pública.

Em relação à questão três, que trata sobre o conhecimento, acesso e participação em eventos sobre o Código de Ética, 43% dos entrevistados respondeu que conhece o Código de Ética e já fez treinamento sobre ele; 29% respondeu que não conhece o Código de Ética e não fez nenhum treinamento sobre ética; 14% informou que conhece o Código de Ética parcialmente, mas não fez nenhum treinamento sobre ética e 14% declarou que conhece parcialmente e já fez treinamento sobre ética.

Gráfico 10 – Código de Ética: conhecimento, acesso e treinamento.



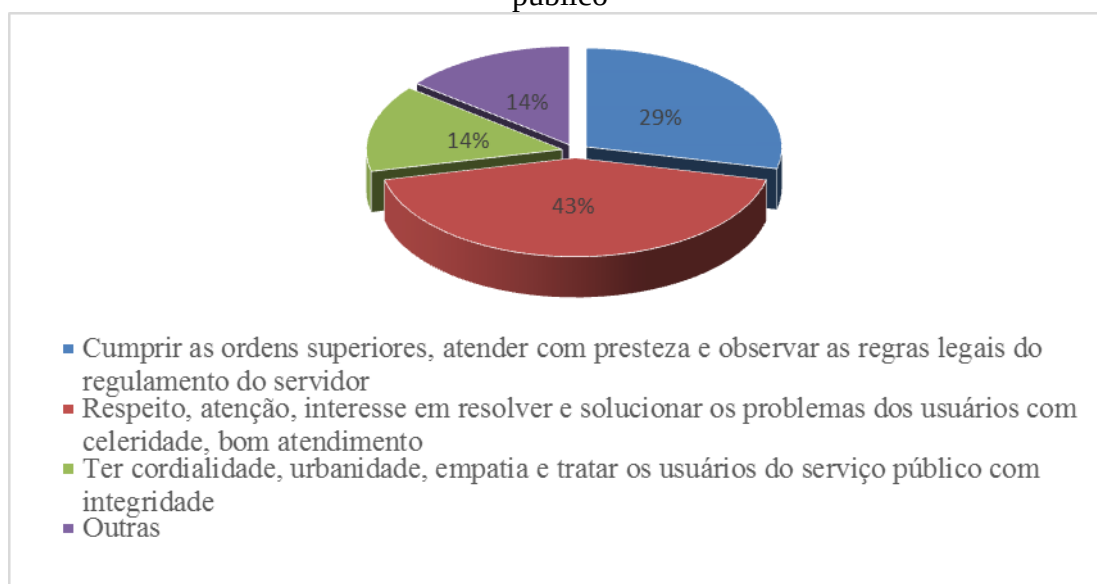
Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Quanto ao conhecimento e acesso ao Código de Ética representado no **Gráfico 10**, Analisando os dados inferidos as resposta emitidas pelos sujeitos da pesquisa, verificamos que a maioria dos entrevistados demonstrou ter conhecimento do código de ética e afirmou que o seu conhecimento por todos os servidores, eleva o padrão de qualidade, relacionada à conduta ética no âmbito da instituição, uma vez ser ele importante instrumento norteador do agir ético no ambiente de trabalho, pensamento respaldado por Silva e Gomes (2008), quando cita que o Código de Ética é uma ferramenta importante na política institucional, servindo para orientar o comportamento, a comunicação e a disseminação dos valores institucionais, o que eleva o estímulo do comprometimento dos servidores, unificando critérios e servindo de base para dissolução de conflitos, não esquecendo de equiparar as normas à realidade vivida na instituição. Sentimos uma preocupação na análise das respostas, fundamentada na concepção de que a Ética deve perpassar todo o fazer institucional, entretanto, observamos que 29% dos sujeitos entrevistados, desconhece o Código de Ética e nunca recebeu capacitação nesta área, e que 28%, o conhecem parcialmente.

Em relação à questão quatro, que se refere ao conhecimento dos postulados definidos pelo Código de Ética em relação ao atendimento ao público, observamos que, 43% dos entrevistados respondeu que deve haver respeito, atenção, interesse em resolver e solucionar os problemas dos usuários com celeridade e cortesia; 29% respondeu que entre os postulados definidos pelo Código de Ética, o servidor deve cumprir as ordens dos seus superiores e atender com presteza, observando os ditames do regimento; 14% respondeu que faz parte dos postulados ser cordial, exercer a urbanidade, a empatia, tratando os usuários do serviço público com integridade e 14% emitiu respostas vagas, que não condizem com a questão formulada, como expressa no exemplo abaixo:

Resposta do servidor A: Pelo que eu pude ver, ele dá algumas diretrizes, como a pessoa deve se conduzir tal, mas repetindo, eu não me aprofundei muito.

Gráfico 11 – Postulados definidos pelo Código de Ética em relação ao atendimento ao público



Fonte: pesquisa de campo, 2017.

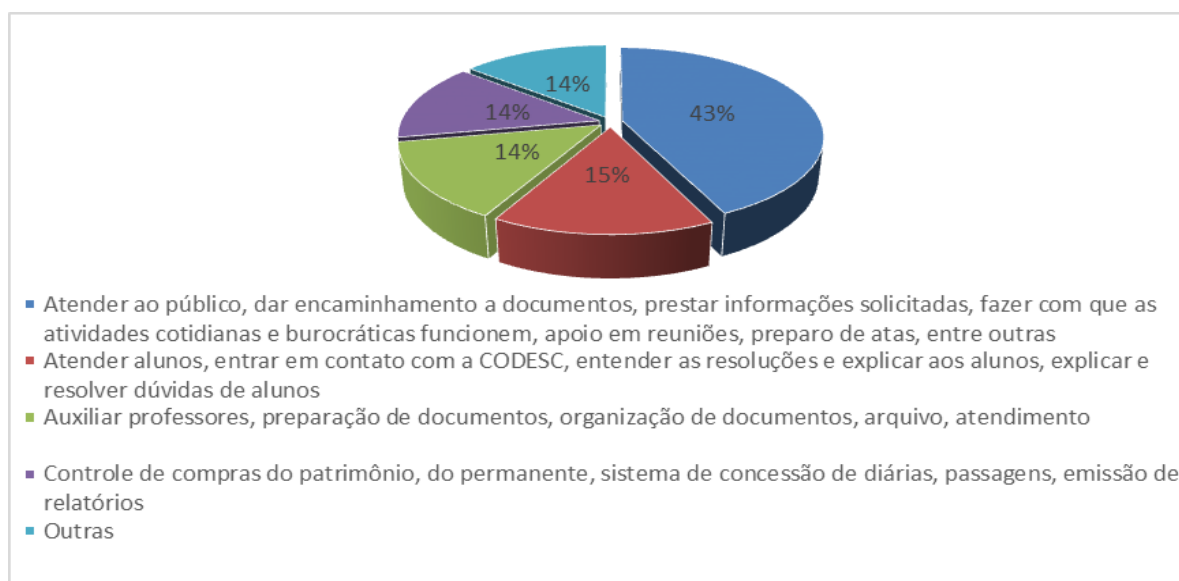
Constatamos a partir dos dados apresentados e representados no **Gráfico 11** que em sua maioria, os sujeitos entrevistados, têm conhecimento dos postulados necessários para que um bom atendimento seja dispensado ao público, emitiram respostas compatíveis com o Código de Ética dos Servidores Públicos, no seu Art. 2º, inciso V, que define a obrigatoriedade do servidor atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas, com o esclarecimento de situações de interesse pessoal, tratando com urbanidade seus pares e o público em geral, sempre dentro da legalidade, sem omissões e sem abuso de poder, conforme normas de conduta de Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas que devem ser observadas cotidianamente por cada servidor.

Analisamos que, em alguns setores, mesmo a maioria tendo demonstrado conhecimento dos Postulados definidos pelo Código de Ética dos Servidores Públicos, necessários para um bom atendimento emitido as questões da entrevista, o que presenciamos nas observações realizadas não espelha bem essas afirmativas, dado ao descaso de alguns servidores em relação ao atendimento, informações desconstruídas, falta de atenção e de cortesia tanto com os pares, como com o público em geral. Presenciamos ainda, servidores em pleno horário e local de trabalho, em conversas banais, em alto som, demonstrando total desrespeito, tanto com os pares, como com o público e também com a instituição, além da falta de assiduidade e de pontualidade, o que prejudica a imagem tanto dos servidores quanto da unidade onde este está lotado. Isso reforça nossa proposta da necessidade de uma reformulação no Regimento do Centro, incluindo a função de cada servidor, de acordo com o que consta no Estatuto dos

Servidores Públicos Federal – Lei 8.112/90, em seu Art. 1º do Capítulo Único das Disposições Preliminares, onde a instituição na qual o servidor exerce sua função deve especificar as atribuições e responsabilidades que lhes são cometidas. Deve ainda realizar reuniões periódicas dos superiores com os servidores, com o fim de incutir em cada um a necessidade do conhecimento e aplicação do código de ética e do Estatuto do Servidor Público – Lei 8.112/90, em todas as atividades funcionais, visando gradativamente, mudar a cultura organizacional, presente no Centro de Educação, uma vez que estamos em fase de grande mudança no quadro de servidores, devido sua maioria está em fase de aposentadoria.

Em relação à questão cinco, que indaga sobre as atribuições correlatas a função exercida pelos sujeitos entrevistados, expressa no **Gráfico 12**, 43% respondeu que dentro das atribuições que lhes são conferidas, estão o atendimento ao público, encaminhamento de documentos, prestação de informações, celeridade nas atividades cotidianas e burocráticas, apoio às reuniões do setor, redação de atas, entre outras atividades; 15% respondeu que entre as suas atribuições estão: o atendimento a alunos, contato com a Coordenação de Escolaridade – CODESC, conhecimento das resoluções que tratam da vida acadêmica, visando explicar e tirar dúvidas dos alunos; 14% afirmou que entre suas atribuições estão, auxiliar professores, preparar documentos do setor, organizar e arquivar documentos, atender ao público; 14% respondeu que trabalha com o controle de compras do patrimônio e de consumo, sistema de concessão de diárias e passagens, emissão de relatórios e 14% citou atribuições diversas no exercício de suas funções.

Gráfico 12. Atribuições correlatas à função exercida

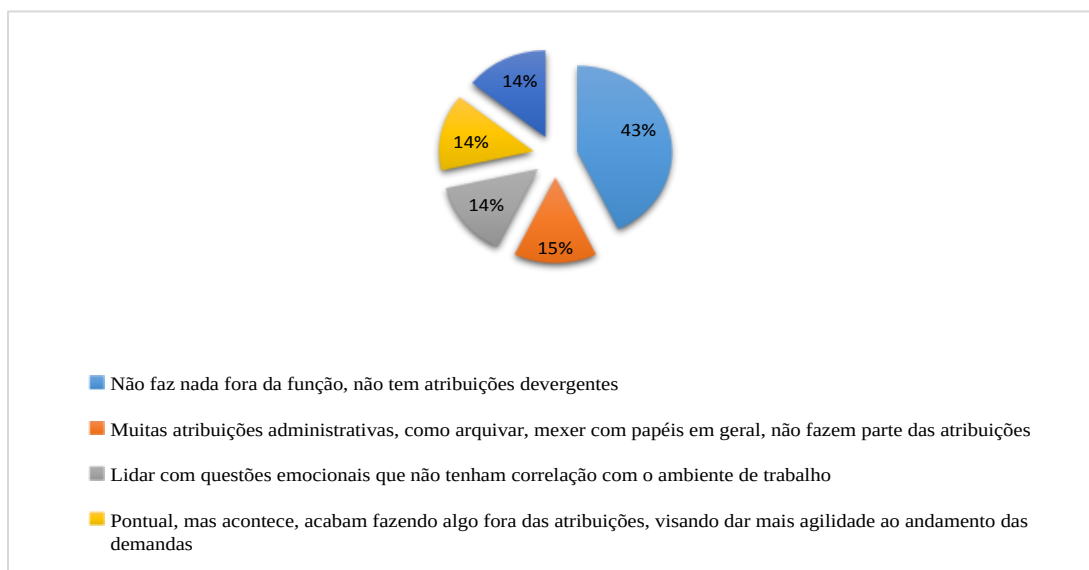


Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Analisando as respostas, verificamos coerência entre os deveres estabelecidos no Código de Ética do Servidor Público Federal, o qual é referência para o exercício de funções dos servidores, onde devemos seguir os princípios morais mínimos, aqueles que jamais devem ser transgredidos pelos servidores e pela instituição. Desse modo, o Código de Ética não deve ser observado de forma instrumental visando garantir a reputação da instituição e evitar condutas dos funcionários que possam prejudicá-la, deve ser um instrumento ético efetivo, uma vez que a busca de resultados e limites de realização dos papéis pertinentes a instituição, dependem da forma como os servidores desempenham suas funções.

Seguindo o pressuposto e as observações realizadas, observamos que o Regimento do Centro de Educação, que deveria ser documento particularizado em nível de funções coerentes com o objetivo das diversas subunidades que o compõem, carece de maior clareza no detalhamento das atribuições relativas aos diversos níveis funcionais. Esta constatação exige da gestão um trabalho de reconfiguração do Regimento, no sentido de detalhar as atribuições de servidores, em coerência com a missão, objetivos e estrutura organizacional do Centro e com os seus compromissos acadêmicos e sócio políticos.

Já com relação a questão seis que trata das divergências nas atribuições exercidas quando do exercício da função expressa no **Gráfico 13**, constatamos que 43% respondeu que não executam nada fora das suas funções que, portanto, não têm atribuições divergentes à função que exerce, 15%, afirmou que muitas atribuições administrativas do tipo, arquivar, mexer com papéis em geral não fazem parte das suas funções; 14% respondeu que lidar com questões emocionais que não tenham correlação com o ambiente de trabalho, que chegam constante ao setor, não fazem parte das suas atribuições; 14% respondeu ser pontual surgir atribuições divergentes da função que exerce, mas acontece, acaba fazendo algo fora das atribuições, até mesmo para dar mais agilidade ao andamento das demandas e 14% emitiram respostas diversas.

Gráfico 13. Atribuições divergentes da função exercida.

Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Com os dados obtidos nesse gráfico podemos observar que embora 43% dos sujeitos entrevistados tenham respondido que não fazem nada fora da função que exerce e que não tem atribuições divergentes, essa afirmação pode exprimir contradições ao confirmar a resposta expressa no Gráfico 9, no qual 43% dos sujeitos entrevistados listaram suas funções, embora essas não estejam bem definidas nem no Estatuto dos Servidores Públicos, nem no Estatuto da UFPB e nem no Regimento do Centro de Educação, o que mais uma vez, nos aponta a necessidade do Centro de Educação normatizar e determinar as devidas funções de cada servidor no seu Regimento.

O **Gráfico 14**, retrata as respostas emitidas a questão sete, que trata dos cuidados patrimoniais que o servidor expressa ter no exercício da função, de acordo com o que consta no Código de Ética dos Servidores Públicos, nos seus Artigos 2º, 4º e 5º, incisos VI, I e IV, respectivamente, onde consta a obrigatoriedade com o zelo e economia de material e conservação do patrimônio público e, a retirada, sem prévia autorização, por escrito, da autoridade competente, de qualquer documento ou objeto da instituição, bem como a utilização de pessoal ou recursos materiais da instituição em serviços ou atividades particulares se configuram faltas administrativas.

Assim, verificamos que 29% dos sujeitos entrevistados respondeu que o cuidado com equipamentos, em algumas situações deixa muito a desejar, pois quando quebra algum equipamento, não tem quem conserte com rapidez, não tem agilidade e isso atrapalha as

atividades do dia a dia; 29% respondeu que não existe manutenção preventiva nem de limpeza dos equipamentos, só se deixa para resolver depois que quebra, deixam ar condicionado ligado sem ninguém nas salas, assumindo uma postura de que o patrimônio não é de ninguém. Não se tem responsabilidade; 14% respondeu que há muito desperdício, material vencido, equipamentos que não foram usados, mas não funcionam mais, poucos servidores para atendimento na parte da informática, com relação a assistência técnica; 14% respondeu ser péssimo os cuidados com materiais e equipamentos, tanto da parte dos alunos como da parte dos servidores e 14% respondeu que não existe o cuidado que deveria ter com o patrimônio no Centro.

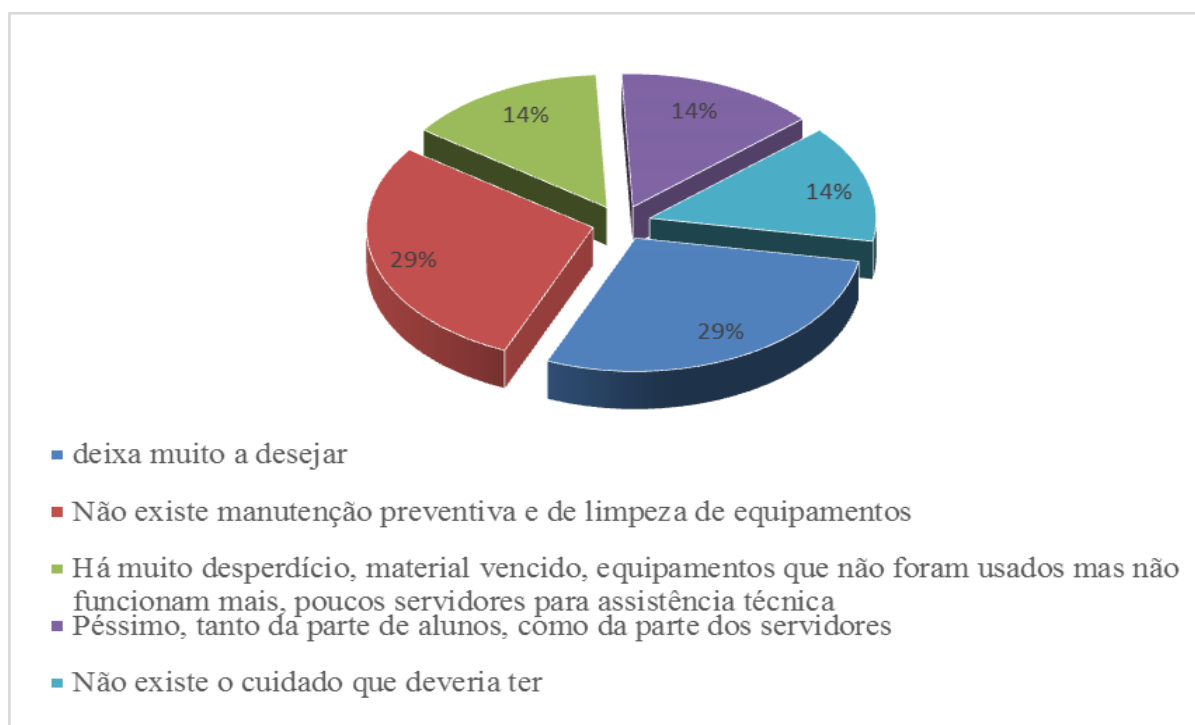
Constata-se com as afirmações acima, que no geral, em relação aos cuidados com os materiais e com o patrimônio público, os servidores não estão cumprindo a obrigatoriedade com o zelo e conservação, conforme o estabelecido pelo Código de Ética do Servidor Público, nos seus artigos acima citados. O que foi reafirmado quando realizamos a pesquisa de observação, onde constatamos o descaso de alguns servidores quanto ao patrimônio do Centro, o ambiente de trabalho, e também com material de consumo, demonstrando total desinteresse e descompromisso dos servidores com a coisa pública.

Cito como exemplo, o desperdício de papel e tinta, quando da impressão de materiais desnecessária, devido a não conferência dos documentos antes de enviá-los para impressão; impressão de materiais particulares e outros da Internet, que não fazem parte da documentação do setor; falta de cuidado com o uso dos equipamentos, muitas vezes, deixando-os ligados, após o término do expediente; o empréstimo de equipamentos realizado, sem o compromisso do servidor responsável de esperar para receber ou acertar a entrega no mesmo setor que pegou, logo após o término do uso, autorizando por vezes que a pessoa que o solicitou, entregue-os em outros setores do Centro, para reaver no outro dia, ou em outra hora, e em muitos casos, até as chaves de ambientes são levadas pelos usuários, para casa, ocasionando muitos transtornos as atividades já programadas, devido os ambientes encontrarem-se fechados e a chave em posse de pessoas que não se encontram na instituição; setores fechados, sem funcionar, por ausência sem justificativa de servidores; servidores que só se sentem na obrigação de prestarem um bom serviço, se receberem alguma forma de incentivo extra salário, entre outras observações quando da pesquisa de observação. Essas observações estão respaldadas pela resposta emitida pelo servidor D:

Resposta Servidor D: Eu acho que em muitos casos há muito desperdício, talvez em alguns processos a gente pudesse diminuir a quantidade de papel e coisas que muitas vezes a

gente usa e muitas vezes tem desperdício. Em relação aos materiais eu acho que não existe manutenção preventiva, então impressoras, computadores, é sempre assim, se resolve quando quebrou, não tem uma manutenção preventiva de limpeza desses equipamentos e tal. Você vê, muitas vezes você passa em setores, o ar condicionado tá ligado sem ninguém na sala. Assim, tem uma série de posturas em relação ao patrimônio que muitas vezes me parece aquela ideia de que não é de ninguém, se é publico não é de ninguém não tem ninguém cuidando, ninguém tem responsabilidade a cerca disso, a minha visão geral, não significa que todo mundo aja dessa forma, tem servidores que são mais conscientes e cuidam mais do patrimônio, mas de uma forma geral dá essa impressão que não é de ninguém, que as pessoas não tão muito preocupadas com as coisas.

Gráfico 14 – Cuidado com os recursos patrimoniais no ambiente de trabalho.



Fonte: pesquisa de campo, 2017.

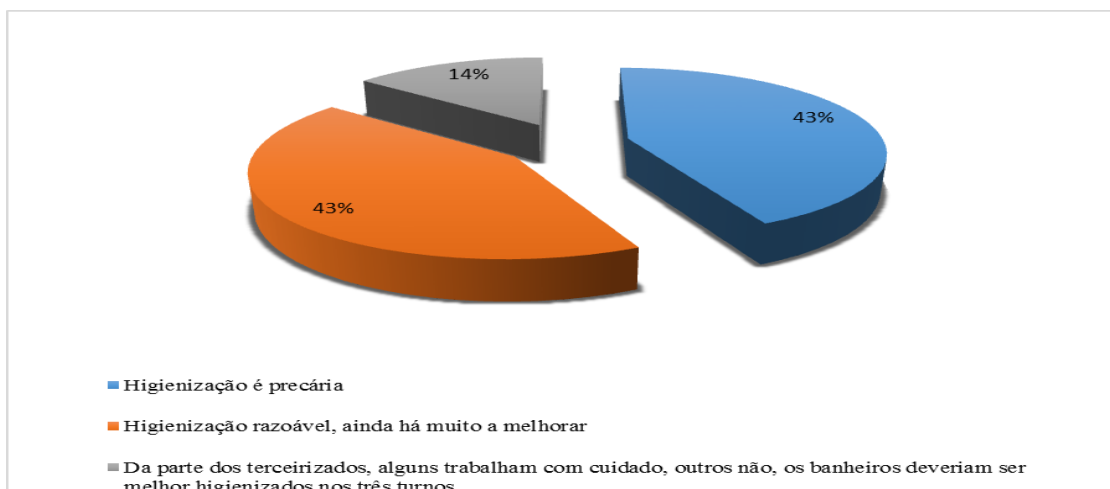
A análise das respostas emitidas pelos servidores entrevistados e das observações realizadas, evidencia alguns aspectos relacionados à atuação de alguns servidores desconforme com o zelo pela coisa pública e com as normas estabelecidas quanto ao desempenho com responsabilidade das funções para as quais foi contratado, pois apesar de serem corriqueiras, essas ocorrências de descaso com o patrimônio público existem e o servidor deve ser alertado no sentido de que os interesses do serviço público, sempre estejam

em evidência, acima dos interesses particulares, visando minimizar o máximo possível, os danos financeiros e administrativos gerados pelo descaso com o patrimônio público, garantindo assim o interesse público e o bom atendimento aos usuários dos nossos serviços. Afirmativa respaldada por Almeida (2007, p. 46) quando cita que “muitas vezes o jeitinho brasileiro é utilizado como forma de burlar o excesso de burocracia, sendo acessível à maior parte da população, independentemente de ser importante, ter dinheiro, ser famoso ou conhecer pessoas importantes. Por meio dele é possível furar a fila e burlar a burocracia”. Além disso, há situações em que a sociedade se depara com servidores despreparados, mal formados, desmotivados, mal remunerados e sem condições estruturais e administrativas para exercerem a contento suas atribuições, provocando um cenário de insatisfação em toda a sociedade.

Com relação a questão oito, que trata dos cuidados com a organização dos documentos no setor de trabalho, 100% dos sujeitos entrevistados respondeu que a organização dos documentos no seu setor de trabalho é razoável, mas que necessita de um olhar mais focado no sentido de estudar melhorias, quanto a organização e arquivamento uma vez que consideram a conservação dos documentos de extrema importância para a Instituição.

Feita a análise das entrevistas e levando em consideração as observações realizadas nos setores, observamos a precariedade na organização dos arquivos de alguns setores e verificamos a insatisfação dos sujeitos entrevistados na forma como estão sendo organizados os documentos nos setores do Centro, o que indica que deve ser feito um esforço maior, para que o Setor de Arquivo do CE, volte a funcionar e a atender as expectativas e necessidades dos setores, visando a preservação do arquivo por meio de uma organização melhor, para que se possa atender com presteza o usuário, quando, principalmente, vier em busca de documentos de anos anteriores, sem a necessidade de espera ou sem precisar marcar data para o atendimento, uma vez que todo órgão deve ter seu setor de arquivo permanente em plena atividade.

Na questão nove que trata da opinião dos sujeitos entrevistados sobre os cuidados com higienização no Centro de Educação, expressa no **Gráfico 15**, dentre os entrevistados, 43% respondeu que a higienização é precária; 43% que acha razoável, e vê que ainda há muito a melhorar e 14% respondeu que vê na parte dos terceirizados que alguns trabalham com cuidado, outros não, e que os banheiros deveriam ser melhor higienizados nos três turnos.

Gráfico 15 – Cuidados com a higienização

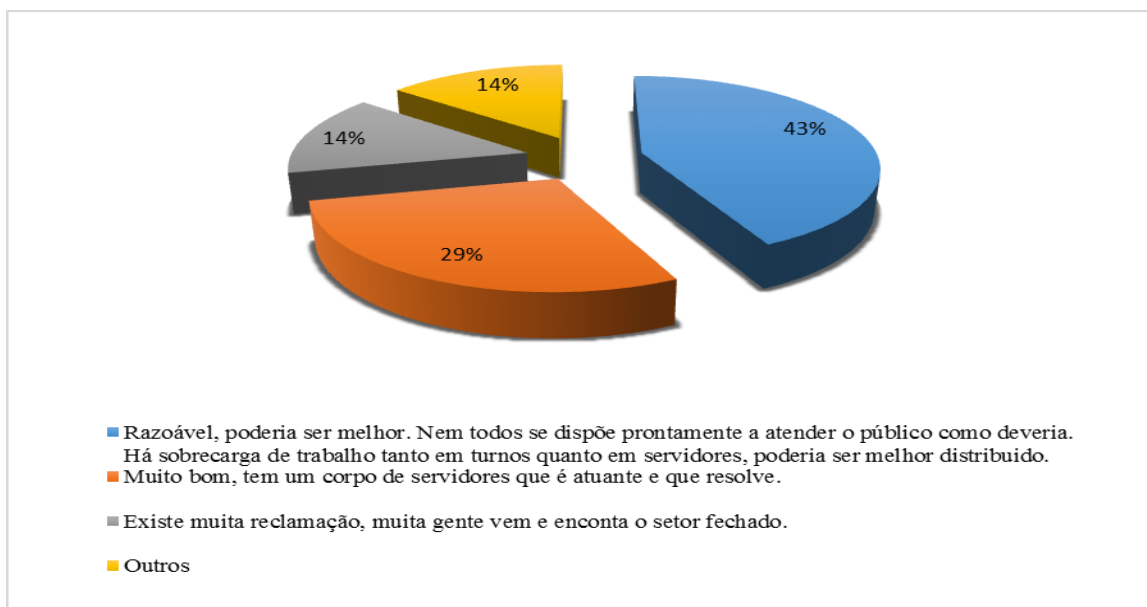
Fonte: pesquisa de campo, 2017.

Realizando a análise desta questão juntamente com as observações realizadas, constatamos que existe uma insatisfação no que tange a higienização do Centro como um todo, uma vez que em sua totalidade, os sujeitos da pesquisa afirmaram não estarem satisfeitos com a higienização por ser considerada precária, devido o trabalho de incompletude realizado por alguns funcionários e a não disponibilidade de material necessária e em quantidade suficiente para uma limpeza adequada; a limpeza é realizada sem os devidos cuidado, superficialmente; os equipamentos e mobiliário dos setores, quase nunca são bem higienizados; a higienização dos banheiros são superficiais, sem o cuidado em ser repetida nos três turnos. Desse modo a maioria dos entrevistados entende que ainda há muito a melhorar, a higienização no Centro de Educação ainda está muito abaixo do padrão desejado. Assim, , sugestões a esse respeito, também serão ser levadas a Gestão do Centro, no sentido de tentar minimizar esse problema, se reunindo com os responsáveis pela Empresa prestadora desses serviços, visando melhorar a prestação dos serviços de limpeza, uma vez que servidores terceirizados são contratados com a finalidade de manter todas as dependências do Centro limpa e higienizada.

Como estamos versando sobre a higienização do Centro, não podemos deixar de citar o descontentamento no que tange a grande população de gatos existente no Centro de Educação, causando desconforto e insatisfação, tanto aos servidores, quanto aos alunos e usuários, devido à fedentina exalada pelas fezes e urina dos mesmos. Eles causam muito desconforto, principalmente na área interna da administração do Centro, uma vez que entram nos setores, urinam nas cadeiras, bureau, telas de computadores, etc., o que requer um cuidado muito

grande por parte dos servidores, que estão expostos a doenças transmitidas por esses animais. Citamos ainda, que por diversas vezes, já morreu filhotes de gatos sobre o forro das salas da área administrativa do Centro, levando alguns setores a suspender suas atividades por falta de condições de trabalho, devido à fedentina emitida pelos referidos animais mortos. Desse modo, gostaríamos de sugerir a Gestão do Centro que estude juntamente com os órgãos superiores desta Instituição e outros órgãos competentes, uma forma de conseguir um local adequado fora da UFPB, para onde possa ser transferido esses gatos, garantindo a integridade dos mesmos e um ambiente salubre para todos que fazem parte do Centro de Educação. Seguindo as Leis de proteção aos animais, entre elas, a Lei nº 8616/1998, que dispõe sobre o controle e proteção de populações animais, bem como sobre a prevenção de zoonoses no município de João Pessoa, e dá outras providências e a Lei nº 13.426/2017, que dispõe sobre a política de controle de natalidade de cães e gatos e dá outras providências.

Na questão dez que trata do atendimento das demandas públicas, expressa no **Gráfico 16**, 43% respondeu que o atendimento as demandas são razoáveis, mas poderia ser melhor, uma vez que nem todos os servidores se dispõem prontamente a atenderem o público como deveria; 29% respondeu que veem o atendimento as demandas de uma forma muito boa, que o Centro conta com um corpo de servidores atuantes capazes de resolver as demandas; 14% respondeu que existe muita reclamação, muita gente que necessita dos serviços, e encontra setores fechados, focaram em alguns casos no número insuficiente de servidores em alguns setores, e 14% emitiu opiniões diversas, entre elas o atendimento em alguns setores a alunos de outros Centros e ao desrespeito dos mesmos ao cumprimento das regras estabelecidas para uso de setores específicos.

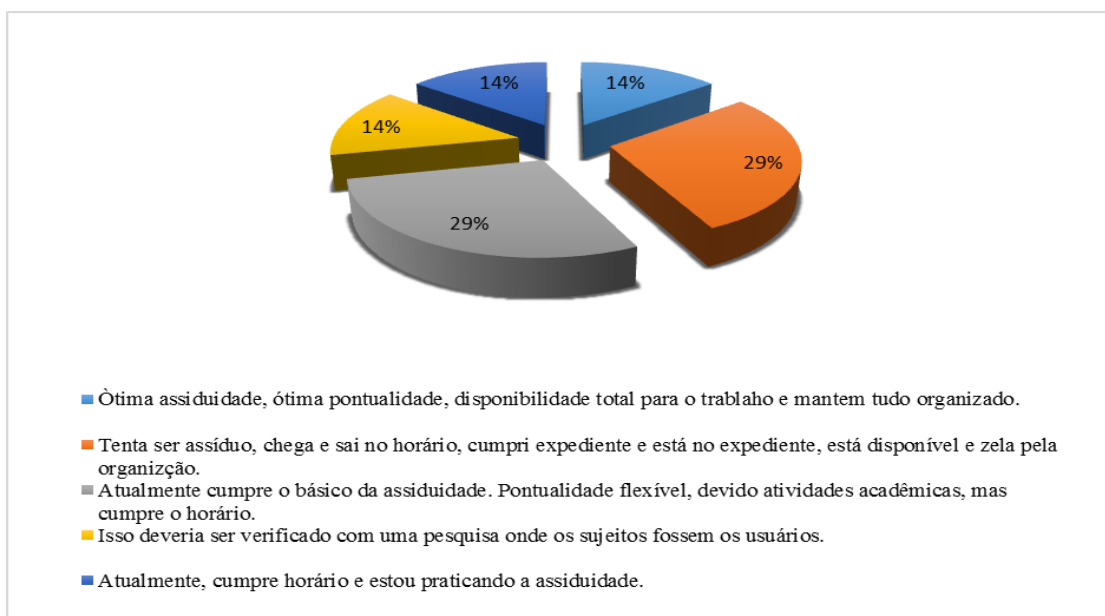
Gráfico 16 – Atendimento das demandas públicas.

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analizando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa e levando em consideração o agir ético e as atitudes dos servidores e ainda considerando que a virtude forma a consciência ética e baseia o caráter, levando o servidor a se sentir capaz de desenvolver suas atividades, lembramos que as demandas devem sempre ser atendidas e realizadas visando a dignidade, o zelo e a eficiência dos serviços prestados. Afirmativa respaldada em Habermas (2003, p. 153) quando afirma que atitudes voltadas para as demandas públicas tem consequência direta na compreensão das obrigações públicas modernas. “Indivíduos livres e iguais se relacionam socialmente, sendo função do direito proteger e efetivar as liberdades estabelecidas de forma simétrica. Serão normas legítimas aquelas que se submeterem ao crivo do direito, que tratem os membros de uma coletividade com igual respeito e consideração”. Desse modo, comparando as resposta dos sujeitos da pesquisa com as observações realizadas, concordamos com a maioria que respondeu que o atendimento as demandas do público, não está de acordo com as normas estabelecidas no Código de Ética dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal, estabelecida no seu Art. 2º, inciso I, onde consta que o servidor deve exercer com zelo e dedicação as atribuições legais e regulamentares inerentes ao cargo ou função que ocupa e inciso V, que é atender com presteza ao público em geral.

Na questão onze, que trata do Cotidiano no exercício da função em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização, verificamos que no Art. 2º do Código de Ética, em seu inciso IX e X, consta que o servidor deve ser assíduo e pontual em relação ao serviço, ao tempo em que deve tratar com urbanidade os demais servidores e o público em geral. Diante das afirmativas, expressas no **Gráfico 17**, constatamos que, 29 % respondeu que tentam ser assíduos, chegam e saem no horário, cumpre expediente e estão no expediente, estão disponíveis para o trabalho e zelam pela organização; 29% respondeu que atualmente cumprem o básico da assiduidade e que suas pontualidades são flexíveis, devido a atividades acadêmicas, mas cumprem o horário; 14% respondeu que tem uma ótima assiduidade e pontualidade, tem disponibilidade para o trabalho e mantêm tudo organizado no seu setor; 14% respondeu que atualmente cumpre horário e pratica assiduidade e 14% respondeu que isso deveria ser verificado com uma pesquisa onde os sujeitos fossem os usuários. De uma forma geral, constatamos que, os servidores não se sentem na obrigação de ser assíduos e cumprir horário, existe uma disparidade nas respostas o que não condiz com as normas que deveriam ser seguidas pelos servidores, conforme normatiza o Código de Ética no seu Artigo 2º, acima citado.

Gráfico 17 - Cotidiano no exercício da função em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

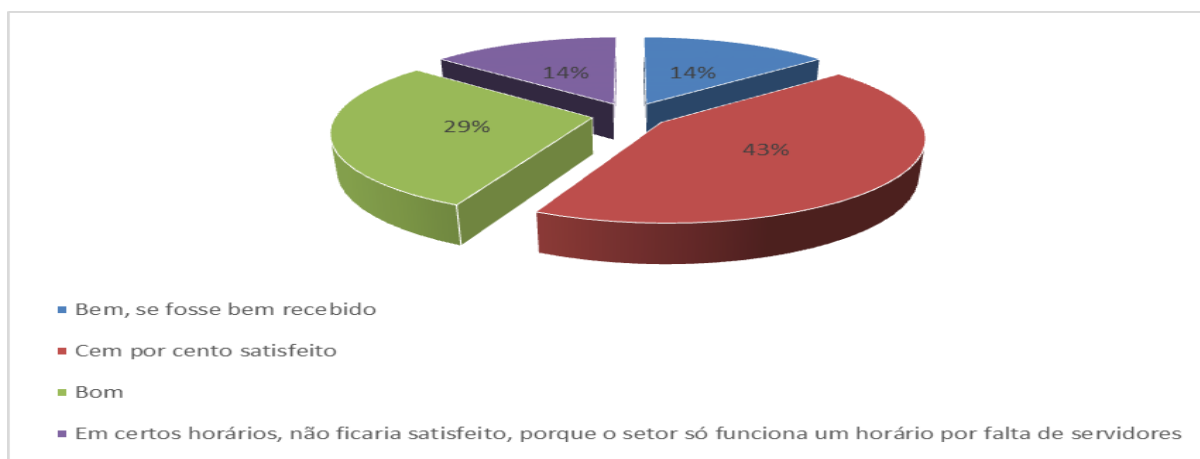


Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas, constatamos que as mesmas condizem com as respostas emitidas por Chaves e Brito (2013, p. 15) quando afirmam que “para alguns servidores sua conduta depende do momento e dos interesses envolvidos, enquanto que para outros, estão pautadas nos interesses públicos e no bem comum”. Confrontando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa com a observação realizada, verificamos uma certa distância entre o que foi afirmado e o que foi observado, uma vez que nas observações, constatamos que são poucos os servidores pontuais e assíduos e que demonstraram disponibilidade total para o trabalho, pois alguns, quando estão no horário de expediente, não trabalha, ou não está no local de trabalho, bate o ponto e se ausenta, não realiza nenhuma tarefa relacionada ao seu setor, não tem compromisso nem com a organização e nem zela pela função e pelo setor para o qual foi contratado. Assim, constatamos que a assiduidade, pontualidade, disponibilidade, organização, enfim, que a atuação do servidor, de uma forma geral, não pode depender da vontade, do momento, nem de suas necessidades e interesses particulares ou situacionais, devendo o servidor assumir a responsabilidade de desenvolver-se continuamente, visando seu crescimento pessoal e profissional, bem como o desempenho institucional.

A questão doze, representada pelo **Gráfico 18**, expressa o nível de satisfação que o servidor teria, se, se colocasse no lugar dos usuários dos serviços e atendimentos oferecidos pelo setor que trabalha, onde 43% respondeu que ficariam cem por cento satisfeitos; 29% respondeu que teria uma boa satisfação; 14% responderam que se sentiram bem, se fossem bem recebidos e 14% respondeu que em certos horários e em certos setores, não ficariam satisfeitos, porque alguns setores não funcionam regularmente, ou por falta de servidores ou por ausência deles.

Gráfico 18 - Nível de satisfação se colocando no lugar do usuário

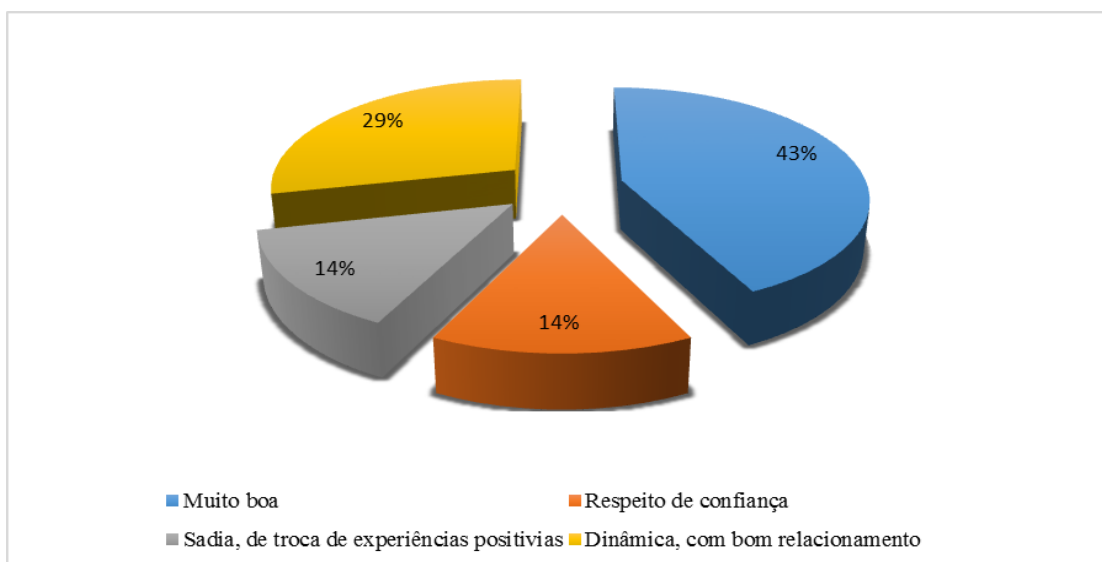


Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa e as constatações obtidas com a pesquisa de observação, verificamos divergência entre as respostas e as observações no que tange ao nível de satisfação que o servidor teria se, se colocasse no lugar do usuário. Presenciamos diversas pessoas saírem insatisfeitas de alguns setores onde estávamos realizando a observação, ou por falta de informações, ou por mal atendimento, ou por falta de interesse do servidor em solucionar o problema trazido pelo usuário, ou por falta de servidores para atender no momento. Embora a maioria tenha afirmado que se sentiria satisfeito, um parcela dos entrevistados respondeu que em certos setores e horários, não ficaria satisfeito com o atendimento, o que reforça nossa observação quanto a constatação de que é preciso tentar trabalhar junto ao quadro de servidores, a importância da execução das atividades cotidianas em conformidade com as normas e princípios estabelecidos pelo Código de Ética e o Regimento do Centro, visando aumentar o nível de satisfação dos usuários.

Na questão treze, representada no **Gráfico 19**, que expressa a opinião dos sujeitos, à respeito da sua relação com o superior, com vistas ao exercício da função, 43% respondeu que sua relação com o seu superior é uma relação muito boa, 29% respondeu que existe uma relação de respeito e confiança; 14% respondeu ser uma relação de troca de experiências positivas e 14% respondeu que existe uma relação dinâmica, com bom relacionamento.

Gráfico 19 - Relação com o superior com vista ao exercício da função.



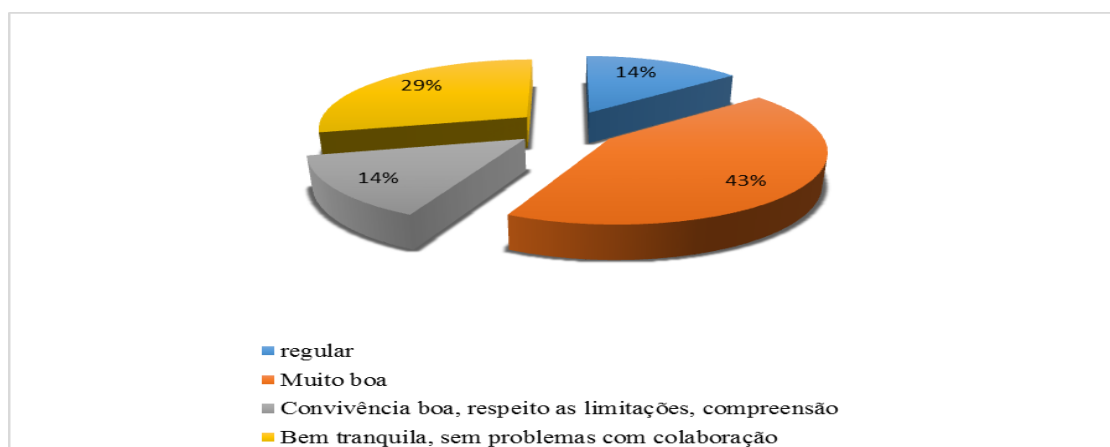
Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Desse modo, considerando o Art. 2º, inciso IV, do Código de Ética, onde consta que o servidor deve cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais.

Constatamos que as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa retratam que de uma forma geral os servidores estão cumprindo as normas legais estabelecidas pelo referido código. Por outro lado, quando confrontamos com a pesquisa de observação, constatamos que existe um distanciamento entre o que diz o código de ética e o cumprimento dessas normas. Esse distanciamento às vezes se dá pelo excesso de coleguismo, levando alguns servidores a confundirem o tratamento a eles dispensado pelos superiores e se sentirem tão íntimos, que essa intimidade os leva a não respeitar privacidades, interferirem em conversas particulares, a não fazerem silêncio quando os superiores estão em reunião, recebendo alguma pessoa ou resolvendo algum assunto de interesse da instituição, quando essa relação dentro da instituição deveria ser formal, mesmo que exista uma certa amizade entre os mesmos, essa amizade deveria ser expressa fora da instituição, o que passaria um maior grau de credibilidade tanto para os servidores quanto para a instituição.

Na questão quatorze, representada no **Gráfico 20**, que trata da avaliação das relações sócio profissionais entre iguais, englobando o grau de contentamento, amizade, confiança, colaboração e tipo de relacionamento entre os colaboradores, 43% dos sujeitos entrevistados respondeu que as relações sócio profissionais entre os colegas de trabalho é muito boa; 29% respondeu que são relações bem tranquilas, sem problemas e com colaboração entre iguais; 14% respondeu ser uma relação de convivência boa, com respeito as limitações do outro e com bastante compreensão e 14% respondeu que acha a relação entre iguais, regular.

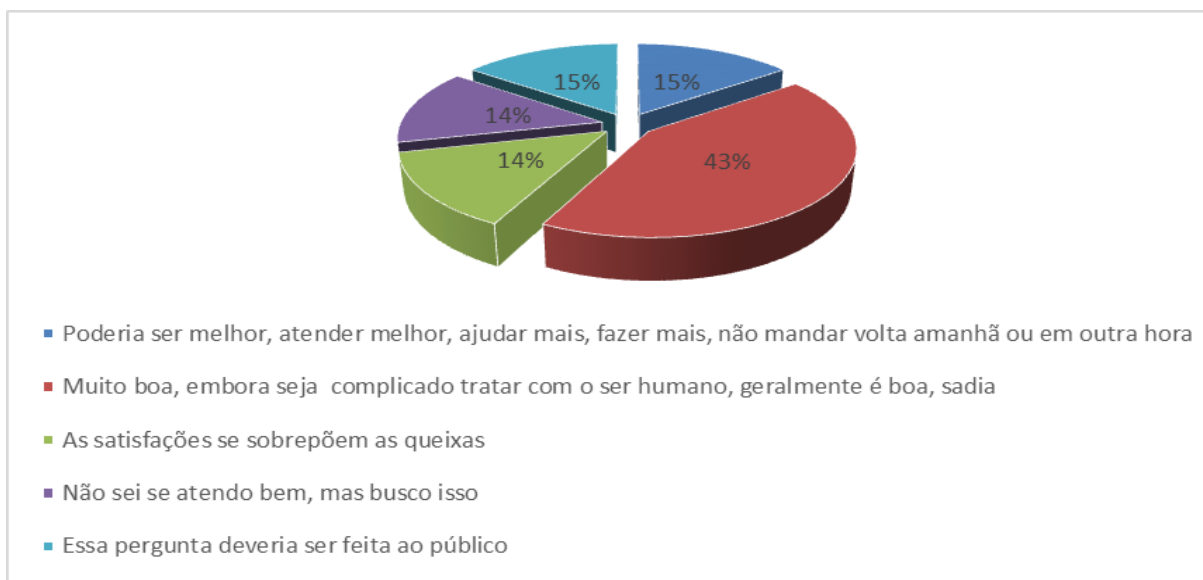
Gráfico 20 – Avaliação das relações sócio profissionais entre iguais.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Após a realização da análise das respostas emitidas a esta questão, verificamos que há um consenso entre os entrevistados de que os mesmos estão cumprindo com seus deveres quanto às relações sócio profissionais, de acordo com o inciso X do Art.2º do Código de Ética, que alude ser dever do servidor, tratar com urbanidade os demais servidores públicos, além do público em geral. Este quadro apresentado é referendado em estudo desenvolvido por Tonetto (2013, p. 22), que apresenta resultado semelhante no qual afirma que “a escala de satisfação no trabalho é uma medida multidimensional, construída de um objetivo de avaliar o grau de contentamento de cada trabalhador em relação as cinco dimensões do seu trabalho: satisfação com os colegas, satisfação com o salário, satisfação com a chefia, satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções”. Levando em consideração os resultados obtidos com as respostas emitidas, verificamos que a maioria dos servidores entrevistados, respondeu que se encontram satisfeitos com as relações sócio profissionais com os colegas de trabalho. Comparando essas respostas com as observações realizadas, constatamos que essa realidade não condiz com a realidade verificada, uma vez que apesar dos servidores não se indisporem com os pares, alguns não conseguem esconder seu descontentamento com o agir profissional de colegas que não cumprem horário, não realizam as atividades que deveriam no setor de trabalho, não atendem bem, não são assíduos, faltam sem justificativa. Isso reforça a necessidade da gestão reunir os servidores, distribuir funções, e cobrar cumprimento, tanto do horário, da assiduidade, como das atribuições de cada um, deixando desse modo, de sobrecarregar alguns, quando outros simplesmente recebem o salário sem realizar nenhuma atividade dentro do setor de trabalho.

Quanto a pergunta constante na questão quinze que trata das relações dos servidores no exercício de sua profissão com o público, expressas no **Gráfico 21**, constatamos que 43% respondeu que considera ser relações muito boas, embora enfatizaram que é muito complicado lidar com o ser humano; 15 respondeu que poderia ser melhor, atender melhor, ajudar mais, fazer mais, não mandar que o usuário vote amanhã ou em outra hora, uma vez que somos todos servidores e estamos no setor para exercer as mesmas atribuições, independente de cargo de secretário ou não, as atribuições dos técnicos administrativos lotados no setor são as mesmas; 14% respondeu que acha que as satisfações do público com relação ao atendimento se sobrepõem as queixas recebidas; 14% respondeu que não sabe se atende bem, mas que busca fazer esse atendimento com presteza e 14% respondeu que essa pergunta deveria ser feita ao público que utiliza os serviços dos setores, mas que acha que todos saem satisfeitos no seu setor após serem atendidos.

Gráfico 21 – Avaliação das relações com o público

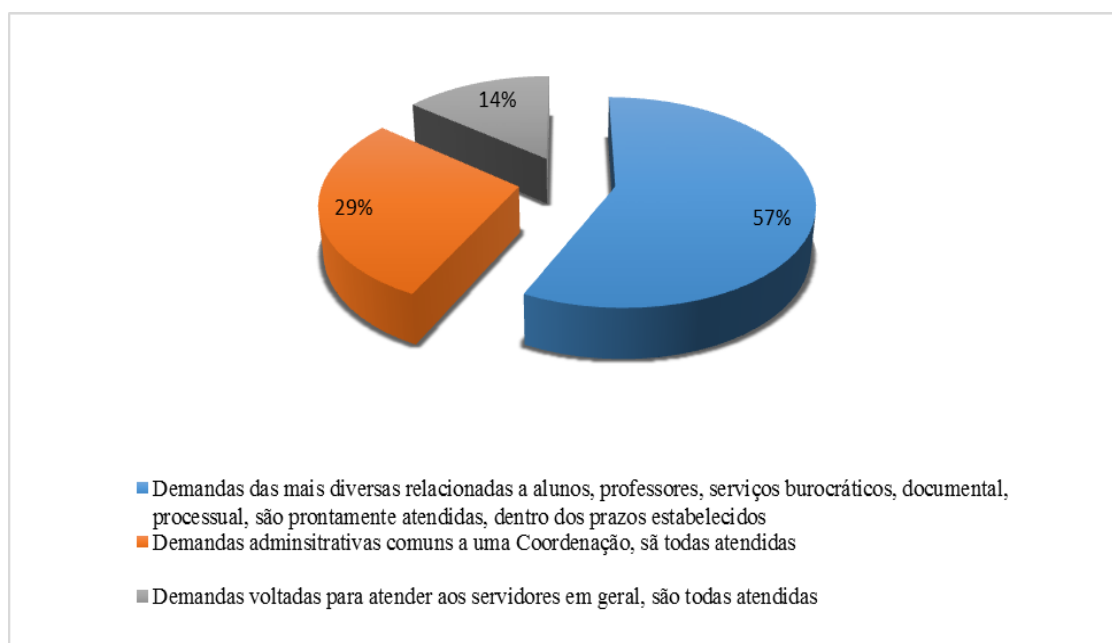
Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Portanto, após a análise das respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa, constatamos que as respostas apontam que, de uma forma geral, os servidores tentam agir de acordo com o código de Ética, no tocante ao incisos V e X do Art. 2º que cita ser dever do servidor atender bem e tratar com urbanidade o público em geral. Apesar da maioria ter afirmado ter uma boa relação com o público, constatamos que as respostas emitidas pelos sujeitos entrevistados, quando comparadas as observações realizadas, também não condizem com a realidade que presenciamos, vez que nas observações verificamos a falta de responsabilidade de alguns servidores, no tocante ao atendimento, demonstrando desinteresse, falta de atenção, não buscando esgotar todas as possibilidades antes de dizer um não, ou mandar voltar em outra hora; falta de assiduidade de alguns, deixando o setor sem atendimento por horas, causando desconforto nos que procuram os serviços do setor; servidores em rodas de conversas, celulares ou computadores, enquanto os usuários esperavam por atendimento; servidores que apesar de fazerem parte do quadro do setor, não saber sequer dar uma informação, enfim, servidores totalmente descompromissados com a coisa pública.

Na questão dezesseis, expressas no **Gráfico 22**, pedimos aos entrevistados, que relatasse quais as principais demandas no exercício profissional, que surgem no atendimento ao público no seu setor e como essas demandas são atendidas, 57% dos sujeitos entrevistados responderam ser a demanda dos seus setores compostas pelas mais diversas solicitações de alunos, de professores, por serviços burocráticos documental, processual, atendimento geral

entre outros informando que essas demandas são prontamente atendidas, dentro dos prazos estabelecidos pelas legislações vigentes; 29% respondeu que as principais demandas dos seus setores são voltadas para a parte administrativa comum a uma Coordenação e que todas elas são atendidas e 14% respondeu que as suas demandas são voltadas para atender aos interesses profissionais e funcionais dos servidores em geral e que todas as demandas que chegam são atendidas dentro do prazo.

Gráfico 22 – Principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas.

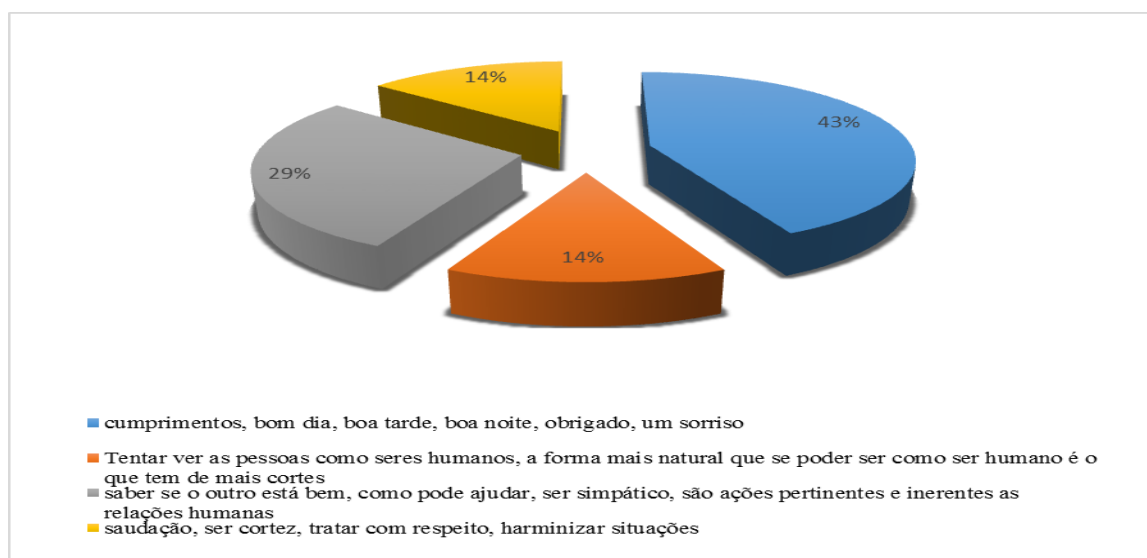


Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas dos sujeitos entrevistados, verificamos que as demandas que surgem no atendimento ao público, citadas pelos entrevistados, se encaixam nas funções, deveres e obrigações dos servidores, constantes nos artigos: 1º, 2º e 7º do Código de ética e, seus atendimentos estão em consonância tanto com o código de ética como com a Lei 8.122/90 nos seus Artigos, 116 e 117, que tratam dos deveres dos servidores públicos e no Regimento do CE, no seu capítulo IX, Seção I e II, Artigos de 37 a 44, que tratam das atribuições e competência da Secretaria do Centro e dos órgãos de apoio administrativos. Comparando as respostas obtidas pelas entrevistas com as observações realizadas, constatamos que as mesmas estão em consonância, não havendo divergências entre respostas e observações.

Quanto a questão dezessete, que trata das atitudes de cortesia na prática diária dos servidores em relação ao público e do público em relação aos servidores, expressas no **Gráfico 23**, 43% dos sujeitos entrevistados respondeu que as atitudes de cortesia recíprocas deles com o público e do público com eles são os cumprimentos, bom dia, boa tarde, boa noite, obrigada e também um sorriso; 29% respondeu que é saber se o outro está bem, como pode ajudá-lo, ser cordial e, ser simpático, uma vez que são essas, ações pertinentes e inerentes as relações humanas; 14% respondeu que no seu entendimento tentar ver as pessoas como seres humano é a forma mais natural que se pode ser como ser humano, é o que se tem de mais cortes e 14% respondeu que cortesia é tratar com respeito, esboçar uma saudação, e também tentar harmonizar situações de estresses.

Gráfico 23 – Atitudes de cortesia na prática diária.



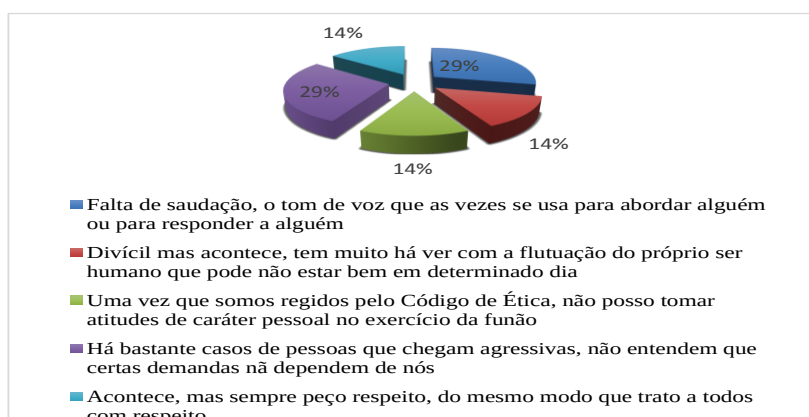
Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas dos sujeitos entrevistados e as observações realizadas, constatamos que as atitudes de cortesia na prática diária dos servidores em relação ao público e do público em relação aos servidores existem em parte, uma vez que são ações inerentes ao ser humano, cujas atitudes compõem o conjunto de intenções comportamentais dos indivíduos. O que é respaldado por Chaves e Brito (2013, p. 07) quando cita que “nesse contexto, os valores e crenças poderão interferir e influenciar em todas as demais fases até chegar ao comportamento de fato”. A depender de que tipo de valores que uma pessoa possui, seu comportamento poderá ser analisado como certo ou errado, moral ou imoral. Essa informação é importante para analisar as atitudes e comportamentos dos sujeitos que fazem

parte do serviço público na condição de servidores públicos, sob o ponto de vista ético e moral. Assim, cabe a gestão desenvolver projetos e ações que trabalhem a disseminação e incorporação por parte dos seus servidores, de valores éticos e morais em sua atuação junto ao serviço público, visando não só ser cortez com o usuário, mas saber entender e atender, quando esse chega ao seu setor visivelmente descontrolado.

Na questão dezoito, expressa no **Gráfico 24**, que trata das atitudes de descortesia na prática diária dos servidores entrevistados, 29% informaram que as principais descortesia no seu entendimento estão relacionadas a falta de saudação, ao tom de voz que as vezes as pessoas usam tanto para abordar alguém como para responde alguma pergunta; 29% respondeu que há bastante casos de pessoas que chegam agressivas nos setores do Centro, pessoas que não entendem que certas demandas não dependem daquele setor, que tem tramitação a ser cumprida; 14% respondeu que é difícil, mas acontece, e que isso tem muito há ver com a flutuação do próprio ser humano que pode não estar bem em determinado dia; 14% respondeu que como os servidores são regidos pelo Código de Ética, não podem tomar atitudes de caráter pessoal no exercício da função e 14% informou que sempre que acontece, pede respeito às pessoas que estão procedendo de forma errada, pede que as trate do mesmo modo como estão sendo tratados.

Gráfico 24 – Atitudes de descortesia na prática diária.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

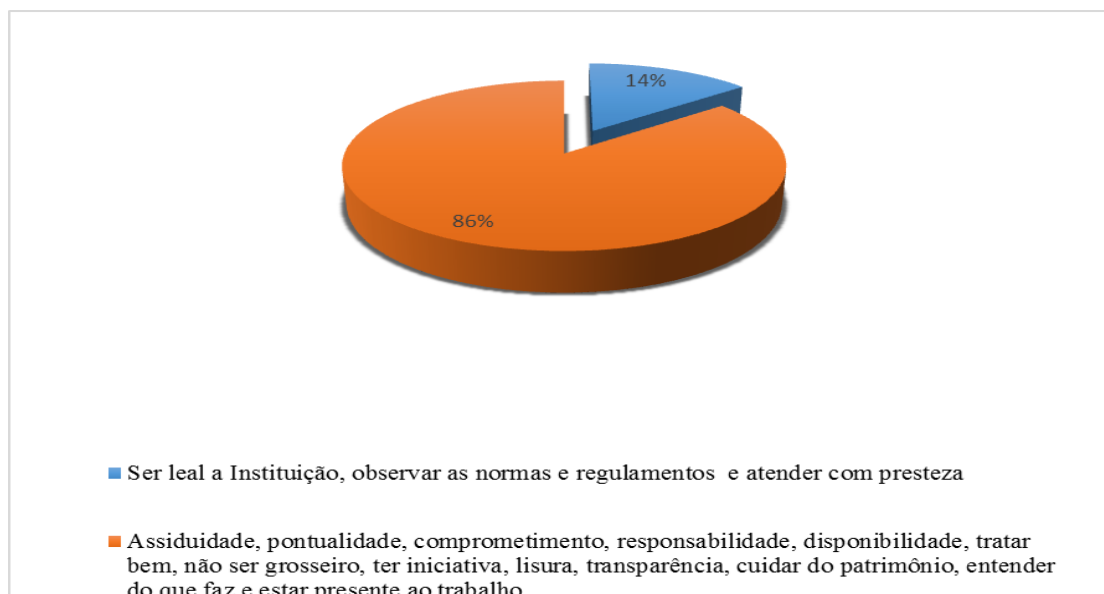
Fazendo a análise das respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa e levando em consideração o que consta no Código de Ética nos seus artigos 3º, 4º, 5º e 6º, que tratam sobre

faltas administrativas puníveis de advertência, suspensão e demissão a bem do serviço público, constatamos que no geral são poucas as ocorrências de descortesia, mas, graves o suficiente para afetar a imagem tanto do servidor, quando da instituição perante a sociedade.

Constatamos também, que existem comportamentos que ferem princípios éticos e motivacionais no desempenho das funções, relacionados a prática da descortesia, tanto dos servidores com o público, quanto do público com os servidores, sendo necessária uma atenção maior dos servidores quanto ao conhecimento do Código de Ética dos Servidores Públicos Civis do Poder Executivo Federal e o Regimento do Centro de Educação, visando o cumprimento das normas, que proporcione um agir ético em consonância com o que estabelece o referido código e também, levando em consideração o cenário que vivemos frente a globalização que exige de nós capacidade para ultrapassar metas, ser produtivo e eficiente, uma vez que estamos aos poucos nos tornar mais máquinas que humanos, em uma desenfreada corrida para atender as necessidades impostas pelas demandas.

Nesse contexto, verificamos com a realização das observações que as atitudes de descortesia na prática diária, estão cada vez mais presentes devido ao individualismo que está passando a vigorar de tal forma que as pessoas passam a não mais valorizar os princípios éticos, se tornando insensíveis, o que as leva a não valorizar seus semelhantes. Este pensamento é compartilhado por Chaves e Brito (2013, p. 02) quando afirma que “essa realidade, em parte, pode ser atribuída ao resultado das alterações pela qual a concepção do trabalho vem passando ao longo dos anos”, onde cada um busca o crescimento individual, sem se importar com o crescimento do colega de trabalho ou com o grupo onde está inserido.

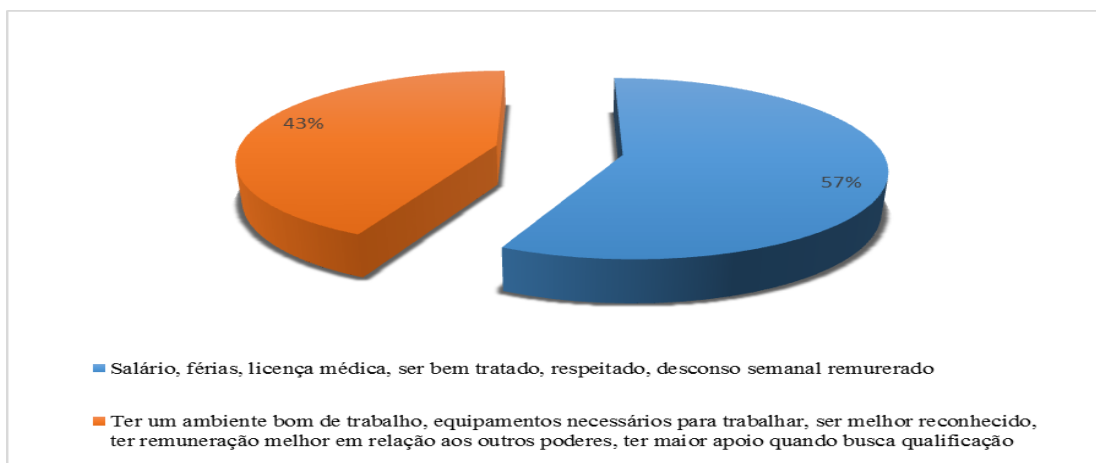
Na questão dezenove, expressa no **Gráfico 25**, que trata da percepção dos sujeitos entrevistados sobre os principais deveres do Servidor Público Federal, onde 14% respondeu que o servidor público tem o dever de ser leal a Instituição, observando as normas e regulamentos e atender ao público com presteza, enquanto 85% respondeu que são deveres dos servidores públicos a assiduidade, pontualidade, comprometimento com o trabalho, responsabilidade, disponibilidade, tratar bem e não ser agressivo, ter iniciativa, lisura, transparência, cuidar do patrimônio, entender do que faz e estar presente ao trabalho.

Gráfico 25 – Principais deveres do Servidor Público Federal.

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analizando as respostas dos sujeitos da pesquisa e comparando com as observações realizadas, constatamos que a maioria dos sujeitos entrevistados, tem pleno conhecimento das normas estabelecidas pelo Código de Ética, no seu Artigo 2º, que trata dos deveres dos servidores públicos e que quando os deveres não são respeitados, é devido a definição de hábitos, comportamentos e costumes impregnados, onde não estão sendo observada a distinção entre ética social e ética Institucional, levando os sujeitos a não se sentirem parte do cenário no qual estão inseridos, uma vez que o servidor não deve exercer funções isoladas quando faz parte de uma coletividade, como afirma Vásquez (2011. p. 273), quando cita que Aristóteles, já enfatizava que os indivíduos, compartilham interesses comuns, antes de serem indivíduos por si só. Daí a importância de se preocupar com o bem estar social, quando tratamos de deveres dos servidores que lidam diretamente com o público.

Na questão vinte, que trata sobre os principais direitos do servidor público federal, expresso no **Gráfico 26**, 57% dos sujeitos entrevistados, respondeu que entre os principais direitos dos servidores estão o salário, as férias, a licença para tratamento médico, ser bem tratado, respeitado e gozar do descanso semanal remunerado e 43% respondeu ser direito do servidor, ter um ambiente bom de trabalho com os equipamentos necessários para um bom andamento dos trabalhos, ser melhor reconhecido, ter uma remuneração salarial em relação aos outros poderes e ter mais apoio quando busca a qualificação.

Gráfico 26 – Principais direitos dos Servidores Públicos Federais.

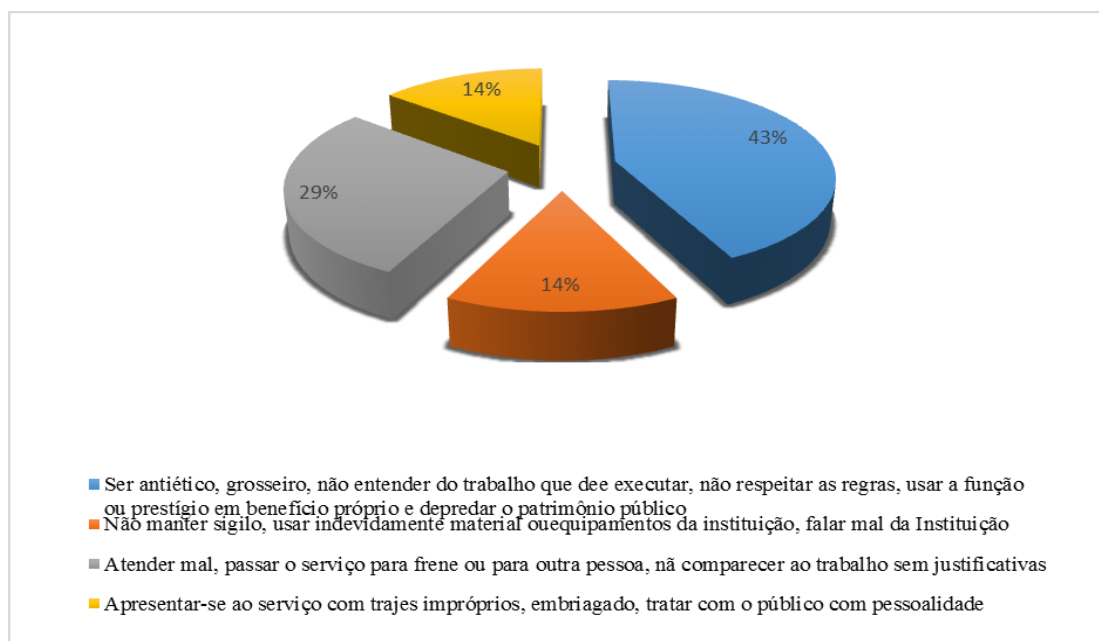
Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Fazendo a análise dos dados obtidos e em conformidade com o que consta no Estatuto do Servidor Público -Lei 8.112/90, Título III que trata dos direitos e vantagens dos servidores públicos, nos seus artigos 40 a 115, constatamos que todos os direitos citados pelos sujeitos da pesquisa, então inclusos e em concordância com a Lei acima citada, no entanto, observamos que no geral os sujeitos entrevistados demonstraram ser a remuneração, ponto primordial para a boa atuação profissional. Mas não se pode esquecer que a remuneração mensal não pode ser vinculada a troca pelo trabalho, sendo restringida a obtenção de lucro, uma vez que o fim maior do trabalho do servidor público deve ser o bem estar da sociedade, pensamento reforçado por Goleman (2001), quando cita que o salário não é o fator mais importante para motivar o servidor. É preciso sentir prazer e amar o que faz. As coisas feitas apenas pelo pagamento, logo deixam a pessoa desmotivada, desinteressada ou até mesmo irritada. Para o autor é preciso que a Instituição trate seus servidores com equidade e respeito para ganhar a lealdade emocional dele. “Quanto mais apoio os servidores sentirem por parte de sua Instituição, maiores serão sua confiança, apego e lealdade, e tanto melhores eles serão, como cidadãos Institucionais.” (GOLEMAN, 2001, p.135).

Conforme consta na Lei 8.112/90, no Capítulo II que trata das proibições impetradas ao servidor público federal, nos seus artigos 117 a 120, expressa na questão vinte e um e representada no **Gráfico 27**, 43% citou como proibições impetradas aos servidores públicos, ser antiético, ser grosseiro, não entender do trabalho que deve executar, não respeitar as regras da Instituição, usar a função ou prestígio em benefício próprio ou de familiares e depredar o patrimônio público; 29% afirmou ser proibido atender mal ao usuários e aos pares, passar o

serviço para a frente ou para outra pessoa e não comparecer ao trabalho sem justa causa; 14% respondeu que é proibido não manter sigilo, usar indevidamente material ou equipamentos da Instituição e falar mal da Instituição e 14% declarou ser proibido apresentar-se ao trabalho com trajes impróprios, embriagado e tratar com o público com pessoalidade.

Gráfico 27 – Proibições impetradas ao Servidor Público Federal.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa, comprovamos que em sua maioria os sujeitos da pesquisa, demonstram ter conhecimento das proibições constantes na lei, embora em muitos casos os usuários se deparem com servidores despreparados, mal formados e mal informados, sem motivação para desempenharem as demandas que surgem no seu setor de trabalho, o que por vezes, provoca insatisfações nas pessoas que buscam os serviços da Instituição. Desse modo, corrobora com nossa opinião Chaves e Brito (2013, p. 9) quando afirmam que “a falta de disseminação de valores éticos nas instituições públicas põe em risco a persecução do bem comum, do interesse público, além de causar sérios danos à coisa pública, aos recursos públicos e a toda a sociedade”, impedindo, inclusive, a prática de princípios importantes, inerentes à Administração Pública, como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Na questão vinte e dois, expressa no **Gráfico 28**, que trata das penalidades impetradas ao servidor público federal no exercício irregular da função, de acordo com a Lei 8.112/90,

Capítulo V, no seu artigo 127, 72% dos sujeitos entrevistados, respondeu que as principais penalidades que são impetradas aos servidores públicos federais, são advertência verbal e por escrito, suspensão e demissão; 14% respondeu que sabem que existe a advertência, a suspensão e em casos mais graves a demissão, só que infelizmente, essas penalidades não são utilizadas e nem efetivadas, só ficam no papel e 14% respondeu que não sabia dizer nada sobre as penalidades.

Gráfico 28 – Penalidades impetradas ao Servidor Público Federal no exercício irregular da função.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas dos sujeitos entrevistados, constatamos que a maioria dos sujeitos da pesquisa, conhecem plenamente as penalidades a que estão sujeitos enquanto servidores públicos e que, quando infringem as normas legais por meio do exercício irregular da função, não as estão fazendo por desconhecimento das normas, mas por algum interesse outro, que foge as obrigações funcionais. Essa constatação ficou retratada com as observações realizadas quanto ao descaso de alguns servidores no que tange ao cumprimento de suas obrigações, expressando a certeza da impunidade quanto a atos falhos enquanto servidor público, uma vez que não é usual a aplicação de penalidades aos servidores, por exercício irregular da função, existindo uma cultura de que o servidor público, tem estabilidade, portanto, o emprego é vitalício, e o servidor acha que usufrui de privilégios que os dão o direito de até mesmo descumprir as normas que regem a sua condição de servidor público, sem correr o risco de responder por certos atos irregulares no exercício da função.

Na questão vinte e três, que trata do conhecimento sobre faltas administrativas passíveis de punição, expressas no **Gráfico 29**, constatamos que 43% respondeu ser falta administrativa passível de punição, atender mal de forma descortês e/ou violenta, expressar atitudes indecoroso no trabalho, falta de assiduidade, comercializar no local de trabalho e prejudicar o próximo; 29% respondeu, se ausentar do serviço sem justa causa, colocar pessoas que não são servidores para fazer seus serviços e se recusar a prestar serviços solicitados e 14% respondeu, se negar a prestar informações, não ser assíduo, desrespeito aos colegas e superiores o que confirma a ciência de todos sobre as penas que podem ser impetradas ao servidor público quando não cumprem com suas funções administrativas de forma legal.

Gráfico 29 – Faltas administrativas passíveis de punição de acordo com o código de ética.



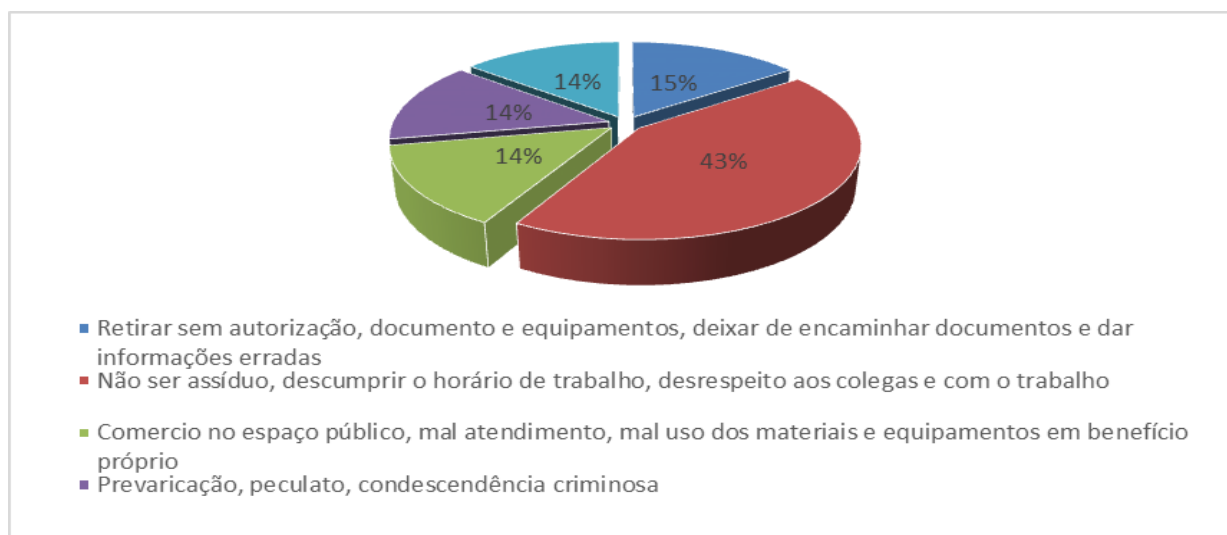
Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Para a análise dos dados dessa questão, consultando o Código de Ética, nos seus artigos 3º, 4º, 5º, que trata das faltas administrativas passíveis de punições no que tange a pena de advertência por escrito, pena de suspensão até 90 dias cumulada, se couber, com a destituição do cargo em comissão e pena de demissão, a bem do serviço público. Desse modo, fica evidente, com as respostas ao questionamento sobre faltas administrativas passíveis de punição: o mal atendimento, as atitudes indecorosas no trabalho, a falta de assiduidade, comercio no local de trabalho, colocar pessoas que não sejam servidoras para fazer o seu serviço, se recusar a prestar serviços solicitados, se negar a prestar informações, desrespeito aos colegas de trabalho e aos superiores, apresentar-se embriagado ao trabalho, falhar com as obrigações, prevaricação e peculato, o que configura um bom entendimento dos entrevistados

sobre o assunto em pauta. Assim, fica evidente que os servidores se encontram cientes das faltas administrativas que são passíveis de punição, embora nas observações realizadas, parte dos servidores, não se preocupam em cumprir as orientações contidas no Código de Ética.

Na questão vinte e quatro, representada no **Gráfico 30**, buscamos saber sobre as infrações que são praticadas com mais frequências no exercício da função pública. Aqui, 43% respondeu que as infrações mais frequentes praticadas por servidores no Centro de Educação são: não ser assíduo, descumprir o horário de trabalho, desrespeito aos colegas e ao trabalho; 15% respondeu que são a retirada sem autorização de documentos e equipamentos públicos, não encaminhar documentos dentro do prazo e dar informações erradas; 14% respondeu ser comparecer ao trabalho e não trabalhar ou não comparecer, ou ausentar-se sem justa causa e não atender bem; 14% respondeu ser a prevaricação, peculato, condescendência criminosa e 14% respondeu realizar comercio no espaço público, mal atendimento, mal uso dos matérias e equipamentos em benefício próprio, configurando que a maioria tem conhecimento das infrações que não devem ser cometidas no exercício da função pública.

Gráfico 30 – Infrações mais frequentes praticadas no exercício da função pública.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

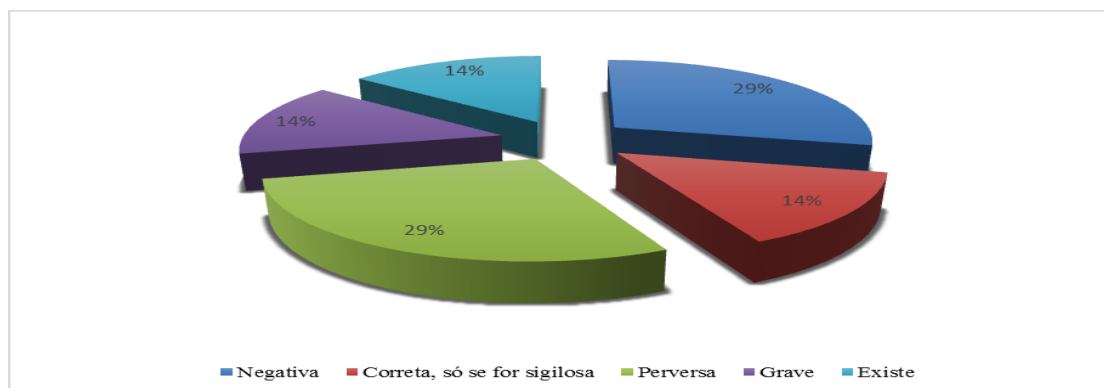
Analisando as respostas emitidas pelos entrevistados, a luz do Código de Ética, no seu Art. 6º, que afirma constituir infração grave, passível de aplicação da pena de demissão, a acumulação remunerada de cargos, empregos e funções públicas, amparada pela Constituição Federal, estendendo-se às autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e fundações mantidas pelo Poder

Público, constatamos que a maioria entende que dentre as infrações mais graves estão a inassiduidade, descumprimento do horário de trabalho, desrespeito aos colegas e ao trabalho, a retirada sem autorização de documentos e equipamentos da instituição, não encaminhar documentos em prazos hábeis, emitir informações inverídicas, comercializar no local de trabalho, atender mal, uso dos materiais e equipamentos em benefício próprio, prevaricação, peculato, condescendência criminosa, comparecer ao trabalho e não trabalhar, não vir ou se ausentar sem justa causa. Levando em consideração as respostas obtidas, constatamos que de uma forma geral, os servidores estão plenamente cientes das infrações que não podem cometer e que quando as violam, essas violações são conscientes, cientes do não cumprimento das normas estabelecidas para a boa conduta que o servidor público deve incorporar e executar no seu cotidiano. Desse modo, quando comparamos as respostas obtidas com as observações realizadas, constatamos haver incoerência, uma vez que o que presenciamos, em grande parte, não condiz com o que os entrevistados afirmaram vivenciar no seu cotidiano.

Na questão vinte e cinco, expressa no **Gráfico 31**, que trata das ocorrências de omissão de informações na dinâmica institucional, seguindo o que consta no Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, Artigo 2º, inciso V, a) quando afirma que cabe ao servidor prestar informações requeridas ao público em geral, ressalvadas as protegidas pelo sigilo, e no inciso XI que trata da representação que o servidor deve ter primando contra a ilegalidade, omissão ou abuso de poder, constatamos que quanto a omissão de informação 29% afirmaram ser essa uma ocorrência negativa para os usuários, para os servidores e principalmente para a Instituição, uma vez que as informações devem ser fornecidas com certeza e clareza, com fundamento, obedecendo a Lei 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do Art. 5º, no inciso II do § 2º do Art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112/90 e revoga a Lei 11.111/2005 e dispositivos da Lei nº 8.159/1991, obrigando os detentores das informações públicas fornecer as informações solicitadas, desde que não sejam sigilosas nem comprometam a segurança nacional; 28% declarou ser perversa esse tipo de atitude, uma vez que somos servidores públicos e temos que cumprir com o que nos propomos quando assumimos a função pública; 14% respondeu que é correta, só se for sigilosa. Do contrário é obrigação informar corretamente tudo que diz respeito as demandas do setor; 14% disse que acha grave, porque por vezes já presenciou problemas de informação, embora achem que existam ocorrências intencionais, devido o contexto político dentro da Instituição, que as vezes tenta favorecer determinados interesses e 14% afirmaram que existe, e acham que muitas vezes por preguiça do servidor em buscar as

respostas para as demandas surgidas, também há falta de interesse em prestar as informações e a falta de colaboração com o que se procura no setor.

Gráfico 31 – Ocorrências de omissão de informações na dinâmica institucional.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

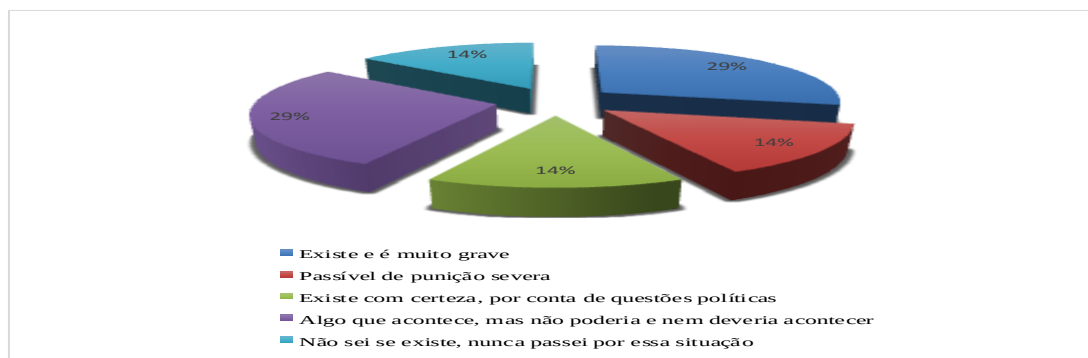
Analisando as respostas dos sujeitos entrevistados e as observações realizadas, constatamos ser esse um dos problemas sérios presentes no Centro de Educação, com reflexo negativo na imagem tanto da instituição quando do servidor. O que confirma a maioria dos sujeitos entrevistados quando afirma ser essa uma das ocorrências mais negativas com que se deparam constantemente. O que é confirmado pela fala de um dos servidores entrevistados:

Resposta do servidor G: **omissão de informação:** Eu percebo que há omissão de informação, embora esteja no código em qualquer lugar sobre a transparência, isso tem que está muito claro mas as pessoas usam disso, eu não sei porque, controlam seja lá que tipo de informação. Isso é público, as pessoas tem que entender que isso é da sociedade, não é nosso, nós estamos apenas prestando um serviço administrativo em relação a isso, mas as pessoas as vezes não entendem, não quer passar informação, como se fosse algo pessoal, e não é.

A questão vinte e seis, expressa no **Gráfico 32**, apresenta os resultados dadas a pergunta que trata das ocorrências de falseamento de informações na dinâmica Institucional, onde 29% afirmaram que o falseamento de informações no Centro de Educação, existe e que acham essa ocorrência muito grave e deplorável; 29% responderam ser algo que acontece, mas não pode e não deveria ocorrer na execução das atividades, dentro da administração pública, uma vez que o servidor tem fé pública, não pode e não deve cometer esse tipo de infração; 14% respondeu que essa infração é passível de punição; 14% respondeu que existe com certeza, exatamente

por conta de algumas questões políticas que existem dentro da Instituição, que isso é bem intencional na maioria das vezes e 14% respondeu que não sabe se existe esse tipo de ocorrência, uma vez que nunca passou por essa situação.

Gráfico 32 – Ocorrências de falseamento de informações na dinâmica institucional.



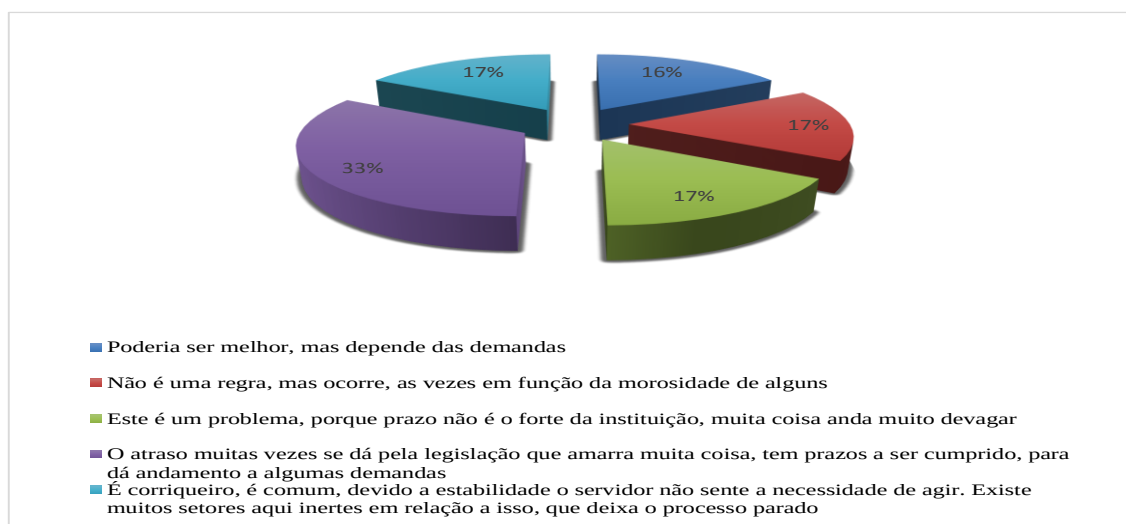
Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas emitidas pelos sujeitos entrevistados e comparando com as observações realizadas, verificamos que a pesar da confirmação pela maioria dos sujeitos entrevistados de que existe ocorrência de falseamento de informações na dinâmica institucional, já constatamos que a grande parte deles detém o conhecimentos dos direitos e deveres eminentes ao servidor público constantes no código de ética e que valores e crenças dos sujeitos entrevistados é que influenciam na percepção do comportamento e da atitude dos servidores de uma forma geral. Assim, ressaltamos mais uma vez a necessidade da Instituição trabalhar e disseminar valores éticos e morais com o fim de que aos poucos os servidores incorporem tais valores visando uma melhor atuação profissional, uma vez que na administração pública a sociedade espera que os serviços disponibilizados sejam eficientes e que os servidores atuem em conformidade com o interesse público, o que é reforçado por Chaves e Brito (2013), que expressa o mesmo pensamento quando afirmam que o servidor público é parte fundamental do processo organizacional e é por meio deles que os serviços se concretizam, sendo por meio dos servidores que os princípios constitucionais inerentes à administração público se efetivam, evitando assim, ocorrências de infrações como esta, que fere a dinâmica institucional.

A questão vinte e sete, que trata sobre o atraso nas soluções dos problemas, expressa no **Gráfico 33**, mostra que 33% afirmou que o atraso nas soluções dos problemas muitas vezes se dá pela legislação que amarra muita coisa, tem prazos a ser cumprido para dá andamento a

algumas demandas; 17% respondeu que não é uma regra, mas ocorre, as vezes em função da morosidade de alguns; 17% respondeu que esse é um problema a ser resolvido porque prazo não é o forte da instituição, muitas coisas andam muito devagar; 17% respondeu que existe muito atraso nas soluções dos problemas, elas são lentas, muito lentas; 17% respondeu que o atraso na solução dos problemas é corriqueiro, é comum, devido a estabilidade, o servidor não sente a necessidade de agir. Existe muitos setores aqui inertes em relação a isso, que deixa o processo parado, sem se preocupar. E 16% respondeu que poderia ser melhor, mas depende das demandas.

Gráfico 33 – Atraso nas soluções dos problemas.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

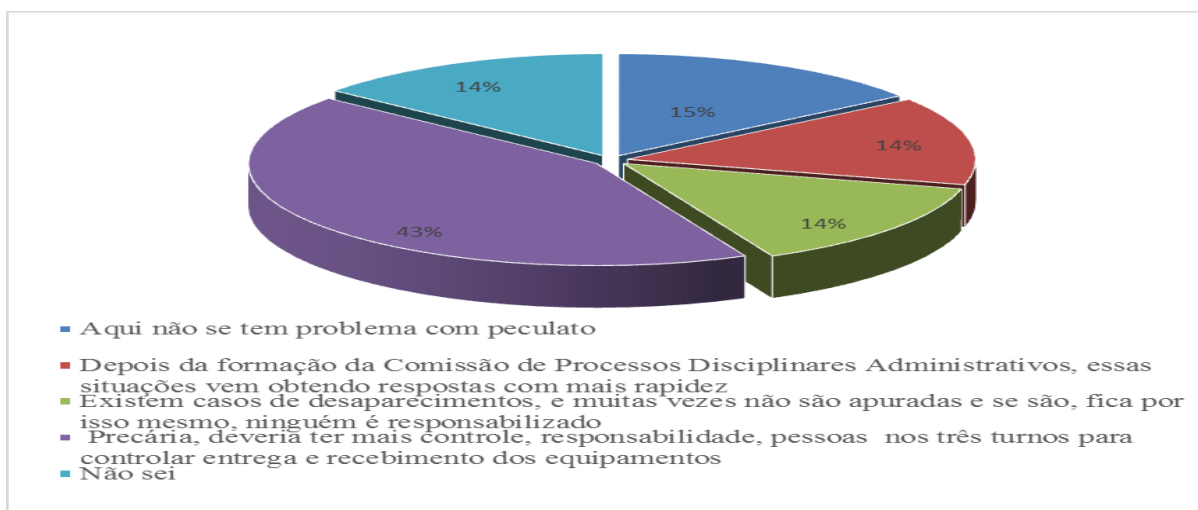
Analisando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa, constatamos que existe atraso nas soluções dos problemas causados por vários motivos, entre eles, a necessidade de cumprir os prazos da legislação; morosidade de alguns servidores; falta de compromisso em cumprir os prazos; falta de vontade do servidor em dar andamento às demandas. Constatamos com a pesquisa de observação, que nesse processo, o servidor é peça fundamental, uma vez que é ele que realiza os serviços burocráticos disponibilizados ao público, que devem ser realizados de acordo com os princípios legais essenciais à administração pública, respaldada por Chaves e Brito (2013, p. 9), quando afirma que a falta de disseminação de valores éticos nas instituições públicas põe em risco a persecução do bem comum, do interesse público, além de causar sérios danos à coisa pública, aos recursos públicos e a toda a sociedade, impedindo, inclusive, a prática de princípios importantes, inerentes à Administração Pública,

como a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, corroborando com o nosso pensamento.

A questão vinte e oito, solicitou que o servidor descrevesse sobre quais as atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens públicos no âmbito do setor de trabalho. Consultando o Código de ética, em seu artigo 2º, inciso VI, onde consta que o servidor público tem o dever de zelar pela economia do material e pela conservação do patrimônio público e no seu artigo 4º, inciso I, onde afirma que retirar, sem prévia autorização, por escrito, da autoridade competente, qualquer documento ou objeto da repartição configura-se falta administrativa punível de suspensão por até 90 dias, por ser crime que consiste na subtração ou desvio, por abuso de confiança, de dinheiro público ou de coisas móveis apreciável, para proveito próprio ou alheio, por funcionário público que os administra ou guarda; abuso de confiança pública.

Conforme expressa o **Gráfico 34**, 43% dos entrevistados respondeu que as atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens públicos no âmbito do Centro de Educação é precária e acham que deveria haver mais controle, responsabilidade, deveria colocar pessoas nos três turnos para controlar entrega e recebimento dos equipamentos; 15% respondeu que no Centro não existe problema com peculato, 14% respondeu que depois da formação da Comissão de Processos Disciplinares Administrativos, essas situações vem obtendo respostas com mais rapidez, uma vez que a Comissão se apossa dos processos e sempre chegam a alguma solução 14% respondeu que existem casos de desaparecimento e muitas vezes não são apurados e 14% respondeu que não sabem responder nada a esse respeito.

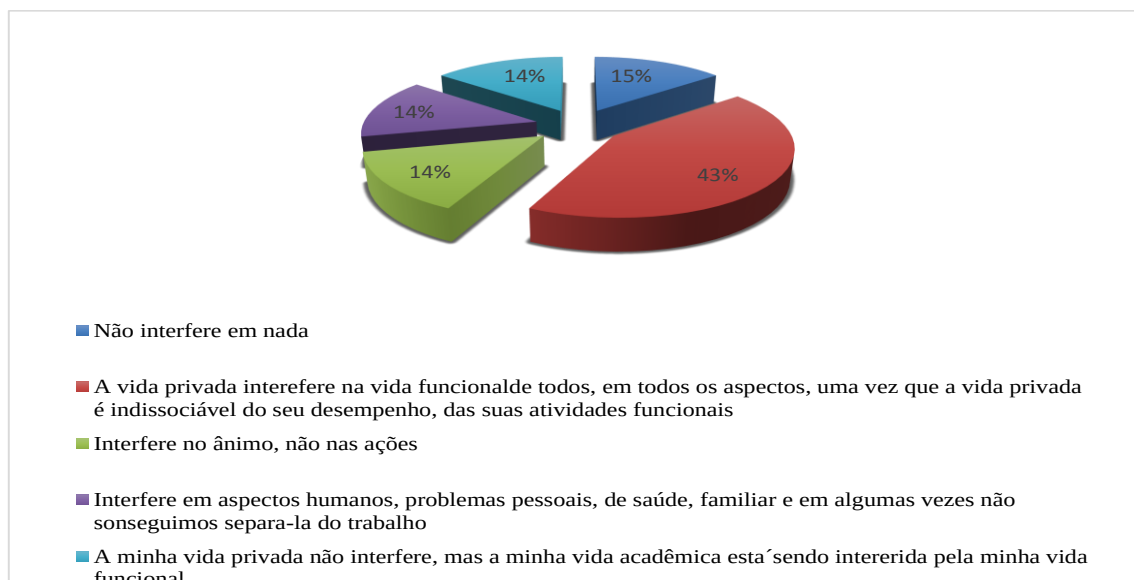
Gráfico 34 – Atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens públicos.



Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas dos sujeitos entrevistados, constatamos que, a maioria entende ser necessária a tomada de atitudes mais drásticas, com relação ao desaparecimento ou uso indevido de equipamentos e materiais públicos, punindo os responsáveis por tais usos ou desaparecimentos e nomeando servidores que assumam a responsabilidade por todos os equipamentos pertencentes ao Centro, ficando no controle da entrega e recebimento de tais materiais, visando um melhor uso e distribuição, bem como conservação dos mesmos, uma vez que é dever do servidor e dos gestores, zelar pela economia do material e pela conservação do patrimônio público. Nas observações realizadas, constatamos que realmente é necessário um olhar mais aguçado da gestão do Centro de Educação, para a resolução dos problemas causados pelo desaparecimento e mal uso dos equipamentos do Centro. Ressaltamos que no mês de outubro, o Conselho de Centro do Centro de Educação, aprovou a criação do Setor de Multimeios do Centro, o que com certeza trará grande melhoria, minimizando os problemas causados pelo uso indevido e desaparecimento de equipamentos do Centro.

A questão vinte e nove, representada pelo **Gráfico 35**, expressa a opinião dos sujeitos entrevistados sobre os aspectos em que a vida privada interfere na vida funcional do servidor. Neste quesito, 43% afirmaram que a vida privada interfere na vida funcional de todos e em todos os aspectos, uma vez que a vida privada é indissociável do seu desempenho, das suas atividades funcionais; em contrapartida, 15% respondeu que a vida privada não interfere em nada na vida funcional; 14%, respondeu que interfere em aspectos humanos, quais sejam: problemas pessoais, de saúde, familiar, e algumas vezes não se consegue separá-la do trabalho; 14% respondeu que interfere no ânimo, não nas ações e 14% respondeu que a vida privada não interfere em nada, mas que a sua vida acadêmica está sendo interferida pela vida funcional.

Gráfico 35 – Interferência da vida privada na vida funcional

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Analisando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa e comparando com as observações realizadas, constatamos total coerência entre as observações e a maioria das respostas com a afirmativa de que a vida privada não pode ser dissociada da vida funcional e vice-versa, uma vez que cada servidor é um ser humano único, dotado de emoções básicas, presentes com bastante frequência em nossas vidas, que geram vários sentimentos funcionando diferentemente em cada um de nós, e mesmo sendo o comportamento humano orientado para obtermos sempre algo prazeroso, temos sempre a escolha de nos retrairmos ou buscar aquilo que nos dá prazer, assim, vemos que os sentimentos e as emoções influenciam nossa relação pessoal não só com o trabalho, mas com o mundo de uma forma geral, não sendo assim possível dissociarmos a nossa vida privada da nossa vida funcional.

Mesmo sabendo que no Art. 5º da Constituição Federal de 1988, são invioláveis, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando a elas o direito a indenização caso venha a sofrer dano material ou moral decorrente de sua violação, o servidor público não está desobrigado de manter seu bom comportamento dentro e fora do horário e local de trabalho, agindo sempre de forma correta e prezando por sua índole para que suas ações não afetem ou repercutam negativamente a imagem da Instituição onde está lotado. Deve também, tentar o máximo possível não manifestar no local de trabalho, problemas pessoais que por ventura estejam o incomodando, com o fim de garantir o bom atendimento ao usuário e o bom desempenho dos trabalhos no seu cotidiano.

Encerramos as entrevistas, solicitando aos sujeitos entrevistados que emitissem sugestões sobre o que acham que deve ser feito para melhorar o agir ético no Centro de Educação, e para um melhor entendimento quanto as sugestões dadas, decidimos transcreverlas em sua íntegra abaixo, seguida pela análise da questão e sugestões pessoais sobre mudanças no agir ético dos servidores do Centro de Educação.

- Sugestão do servidor A:

É aquela coisa, aqui é a casa de papai e de mamãe, todo mundo só faz o que quer. Eu acho que para melhorar tem que haver reuniões, conversar com os funcionários, e expor que tá chegando reclamações, isso e aquilo outro e que os funcionários tem que está presente na hora em que os clientes chegam pra ser atendidos né?

- Sugestão do servidor B:

É complicado, não sei, não se pode julgar as pessoas, mas sempre tem as falhas, falhas tem mas não é dever da gente julgar, eu não gosto de julgar ninguém, dizer que tá acontecendo isso ou aquilo, mas tem falhas. Deve-se melhorar essas falhas, procurar ver principalmente, quem está trabalhando, quem está cumprindo seu expediente quem tá servindo, em primeiro lugar, isso ai é uma parte que a administração tem que fazer essa força, porque a gente vê aqui, uns trabalham e outros não trabalham corretamente, eu acho isso mas isso é só um acho

- Sugestão do servidor C:

Que os servidores tomem conhecimento do código de ética e da importância dele isso talvez já consiga conscientizar algumas pessoas a respeito da sua postura.

- Sugestão do servidor D:

Qualquer sugestão em forma de lei ou controle muito rígido eu tenho a ideia de que não funciona. Eu acredito que a melhor sugestão é que os gestores comecem a dar o exemplo, acho que essa é a melhor forma de ajudar os servidores, quando os gestores está no horário, está no local de trabalho, está presente, tenta pelo menos cumprir uma rotina de horário, eu acho que esse é o maior exemplo, ele começa a influenciar e o agir dele em relação aos materiais, ao patrimônio, as coisas, eu imagino que o exemplo, se você como servidor consegue dar o exemplo também de certa forma eu imagino que é a forma mais eficaz de tentar influenciar, porque já que o controle muito rígido não tem funcionado eu acho, porque

tem uma série de questões aí, políticas e outras coisas envolvidas é muito difícil, então eu acho que se você conseguir ajudar com o seu exemplo, tem alguma chance de ir modificando pelo menos em pequenos ambientes, no todo eu acho mais complicado mas assim em pequenos ambientes se o gestor da exemplo, ele vai pro trabalho, ele tá lá, há uma chance disso melhorar um pouquinho

- Sugestão do servidor E:

O que pode ser feito é uma questão de cultura organizacional, na verdade dos próprios servidores se conscientizarem que a relação de trabalho tem que ser o máximo profissional possível e a gente tem que tratar o serviço público como o nosso bem maior, né, as atividades do serviço público tem que ser o bem maior, então eu acho que é uma questão de cultura, uma questão de conscientização, e uma questão de conhecimento da legislação também.

- Sugestão do servidor F:

- Acho que tem que responsabilizar as pessoas e cobrar delas as responsabilidades para que elas cumpram com o que elas vieram desenvolver dentro do Centro de Educação. Acho que o Gestor deve cobrar mais isso, porque no momento em que isso não é cobrado sobrecarrega quem trabalha e as vezes quem trabalha, trabalha mal porque ele não é capaz de atender todas as demandas, então é visto como se trabalhasse mal porque não atende. De qualificar melhor as pessoas que estão em outros turnos, ou cobrar delas essa qualificação, porque talvez tenha a qualificação, mas elas não são cobradas, acho que precisa de uma maior fiscalização no exercer da função.

Sugestão do servidor G:

É, como ser humano, nós precisamos e carregamos uma cultura desse tipo, primeiro tem que ter aquela questão mais agressiva, então tem que ter uma, eu vou falar da administração porque tem mais poder então tem que ser uma coisa de cima pra baixo, embora muitas pessoas entendam que isso não funciona, mas acredito que sim, a cultura dentro do serviço público chegou a um ponto de quase de perder controle em relação a submissão de atividades, então assim, as pessoas não querem mais cumprir as regras né, então assim, na minha opinião seria primeiro os cumprimentos legais, infelizmente, mas é fazer cumprir, talvez a nova geração agora elas entendam isso é o que eu espero na minha cabeça e que essa geração de três décadas que estão saindo agora e essa nova que está entrando ela entre com um novo perfil e pra isso tem que ter uma mudança administrativa, então primeiro de cumprimento de horário e de forma agressiva eu penso assim, eu posso até tá dando um tiro no pé, mas tem

que ser isso, na minha opinião, e depois a cultura vai chegando e você vai acabar conscientemente ou inconscientemente praticando o que deve ser feito, independente de ter punição ou não, mas isso é cultural, não sei se um dia a gente chega a isso, mas eu acredito que é isso. Isso foi mudando com o tempo as pessoas não sabem mais o que são direitos e o que são deveres, e acaba atropelando tudo e virando um caos.

Analisando as respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa relacionada às sugestões que os mesmos emitiram sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético no Centro de Educação, constatamos que, mesmo sendo difícil encontrar humildade nos mais antigos, a maioria apontou que deve haver reuniões periódicas para conscientizar os servidores da necessidade do cumprimento de horário, necessidade de serem assíduos, de estarem no local de trabalho, procurar conhecer o código de ética e a importância dele; que os gestores devem começar a dar o exemplo, uma vez que o exemplo é a melhor forma de ajudar os servidores, pois quando os gestores estão presentes no horário e no local de trabalho, tentando pelo menos cumprir uma rotina de horário, esse é o maior exemplo, passando a influenciar os servidores também com agir em relação aos horários, materiais, patrimônio, etc.

Já o servidor consegue dar o exemplo também, agindo corretamente e cumprindo as normas que regem o serviço público, por ser essa a forma mais eficaz de tentar influenciar os colegas, uma vez que o controle muito rígido em relação aos deveres dos servidores, não é tradição no Centro de Educação e não tem funcionado em outros setores da Universidade, por uma série de questões, entre elas, questões políticas. Então, se conseguir ajudar com o exemplo, tem alguma chance de ir modificando pelo menos em pequenos ambientes, no todo é mais complicado mas se o gestor e alguns servidores derem bom exemplo, indo para o trabalho, estando lá, atende bem, sendo assíduo, há uma chance de ir melhorando aos poucos a conduta ética dos servidores de uma forma geral; Alguns entendem que isso faz parte da cultura organizacional, onde os próprios servidores devem se conscientizar que a relação de trabalho tem que ser o máximo profissional possível, que temos que tratar o serviço público como o nosso bem maior, mas como disse, é uma questão de cultura, de conscientização e de conhecimento da legislação também; outros entendem que tem que responsabilizar os servidores e, cobrar deles essas responsabilidades, para que cumpram da melhor maneira possível suas funções dentro do Centro de Educação.

Portanto, é consenso que o gestor cobre mais responsabilidade, assiduidade, pontualidade, conhecimento da legislação e bom atendimento, porque, no momento em que isso não é cobrado, sobrecarrega quem trabalha e as vezes quem trabalha, trabalha mal porque não é capaz de atender todas as demandas, então esse, é visto como se trabalhasse mal, por

não conseguir atender a todos, devido a sobrecarga de trabalho, enquanto outros servidores, não desempenham atividade nenhuma dentro do mesmo setor. A gestão deve também se empenhar em oferecer qualificação melhor aos servidores que trabalham nos três turnos, ou cobrar deles qualificação e responsabilidade, porque talvez alguns até tenha a qualificação, mas não tem compromisso com o trabalho. Desse modo, vemos que a cultura dentro do serviço público chegou a um ponto de quase se perder controle em relação a submissão de atividades, onde as pessoas não querem mais cumprir regras, o que nos leva a acreditar que seria preciso começar exigindo o cumprimento das normas e dos deveres que estão expressos na Constituição Federal, no Código de Ética do Servidor Público, no Estatuto do Servidor Público (Lei 8.112/90) e nas normas internas da UFPB e do Centro de Educação.

Talvez a nova geração que está ingressando no Centro de Educação, entenda essa situação, uma vez que estão substituindo a geração de três décadas que está saindo. O que esperamos é que assumam um novo perfil, já que para ingressarem no serviço público, tiveram acesso ao Código de Ética, e as demais normas institucionais que regem a sua função dentro do serviço público, e para que isso se concretize, tem que ter uma mudança administrativa rígida por parte dos gestores, primeiro de cumprimento de horário e de assiduidade, de forma agressiva mesmo, deve ser assim, começa por serem obrigados a cumprir normas, depois a cultura vai chegando e vão acabar consciente ou inconscientemente praticando o que deve ser feito, independente de ter punição ou não, mas isso é cultural, não sei se um dia se concretizará, mas é o que deveria ser feito, pois vemos que a situação que aí se encontra nem sempre foi assim, foi mudando com o tempo, as pessoas não sabem mais o que são direitos e o que são deveres, e acaba atropelando tudo, e o serviço público, a cada dia sendo mais negligenciado.

Nas observações realizadas, verificamos um item de imensurável importância, que infelizmente existe que é a fofoca, pois, por mais que a vejamos como inofensiva, é um problema grave dentro da Instituição, além de causar intrigas, denigre e prejudica a imagem dos envolvidos e causa um péssimo clima entre os que fazem parte do ambiente de trabalho.

Já com relação a hierarquia, infelizmente, o respeito em muitos casos não existe, por parte de alguns estudantes, servidores e professores, que se sentindo amigos, confundem as relações hierárquicas e muitas vezes não respeitam sequer a ordem de atendimentos que os superiores estão realizando, adentrando ao recinto, sem sequer esperar ser anunciado, muitas vezes interrompendo reuniões importantes, e o mais grave, permanecem no local, escutando o assunto que está sendo tratado sem se importar se é confidencial ou não.

Outra grande falha existente, é quanto ao reconhecimento aqueles que realmente trabalham e cumprem suas atividades cotidianas. Este deveria ser um dos fatores mais bem reconhecidos no ambiente de trabalho. Mas ao contrário, na maioria das vezes, os créditos são ofertados aqueles que não cumprem horário, não são assíduos, não realizam nenhuma ou quase nenhuma atividade, esses, nunca tiveram nenhuma advertência, seus pontos ou salários nunca foram cortados e sempre conta com a boa vontade e compreensão dos superiores, para continuarem agindo de forma ilegal, em relação ao trabalho.

Existem ainda aqueles, que não tem nenhuma educação, falam alto, interferem em conversas formais, atrapalham com o barulho que fazem as aulas, reuniões, a concentração dos colegas na execução das tarefas diárias, entre outros. Existem também os que são responsáveis por certos setores e equipamentos, mas que só se dispõem a atender prontamente, aqueles que são vistos com bons olhos por eles, ou quando recebem algum pagamento pelo serviço. Setores que só funcionam quando o servidor quer, porque a chave dos armários se encontra com ele, não sendo possível atender as demandas, quando este, está ausente.

Outro caso a ser revisto, é o da portaria, esse setor é um caos, os usuários ficam perdidos, e já que foi recentemente criado o setor de Multimeios, as chaves dos ambientes e salas de aula, deveria ficar sob a responsabilidade deste setor, colocado pessoas nos três turnos. Essas pessoas deveriam ficar responsáveis por abrir e fechar todas as portas, ligar e desligar ar condicionado, colocar e retirar equipamentos nas salas. Só assim, teria um controle maior e evitaria tanta reclamação dos usuários, bem como o uso indevido e o desaparecimento de equipamentos.

Ainda existe o setor de marcação de transportes, para esse, deveria ser designado um servidor com um local próprio e equipamentos, para que o mesmo pudesse ter o controle geral de todas as requisições de transportes que fossem emitidas para a circulação dos veículos pertencente ao Centro.

Percebendo que o registro da não existência de função declarada no Estatuto reporta ao fato de que cabe ao Regimento da Unidade, no caso específico, ao CE, determinar as devidas funções de cada servidor, pretendemos sugerir também a gestão do Centro, que o Regimento do Centro de Educação, que deveria ser documento particularizado a nível de funções coerentes com o objetivo das diversas subunidades que o compõem, carece de maior clareza no detalhamento das atribuições relativas aos diversos níveis funcionais. Esta constatação exige da gestão um trabalho de reconfiguração do Regimento, no sentido de detalhar as atribuições de servidores, em coerência com a missão, objetivos e estrutura organizacional do

Centro e com os seus compromissos acadêmicos e sócio políticos. Sem ter a pretensão de contornar o que é complexo, são essas as sugestões colhidas nas entrevistas, que pretendemos encaminhar para a Direção do Centro de Educação, esperando que contribuam para a reorientação do agir ético na Instituição.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciarmos estas proposições finais, queremos fazer referência à questão ética apresentada na pesquisa, reconhecendo que a produção do conhecimento também neste domínio, não é neutra, já que é empreendida por seres humanos do âmbito do poder acadêmico e ancorada em teorias eivadas de interesses e intencionalidades subjacentes ao contexto no qual são produzidas. Também o método, ainda que permita a mais fiel aproximação com o objeto da pesquisa, nunca é neutro, nem há pesquisas que traduzam a realidade com cem por cento de verdade, mesmo quando perseguimos o propósito do distanciamento emocional e nos prendemos o máximo possível às respostas obtidas no universo investigado. Destas constatações, deduzimos, ao final deste estudo, que a Ética tem a ver com o existir humano, e este, está atrelado à força das ideias e das ações vigentes em um tempo e um espaço determinado, e ao grau de liberdade e de consciência dos indivíduos em relação às suas escolhas.

É pelo agrupamento destas forças que são elaborados os códigos, valores, princípios e normas que regem os servidores públicos, sujeitos desta pesquisa. Contudo, mesmo sabendo que os preceitos gerais da ética no serviço público são definidos em legislação, o agir ético do servidor público não se limita à imposição da norma, mas abarca as demais esferas da sua vida. Assim, a formação ética de um servidor no que diz respeito à sua responsabilidade e compromisso, pontualidade, assiduidade, zelo pelo patrimônio, urbanidade, cumprimento integral da jornada e disponibilidade para o trabalho, não está atrelada exclusivamente à legislação institucional, mas tem raízes na sua educação doméstica, na sua formação religiosa e no seu pertencimento a uma cultura que valoriza a integridade. Esta afirmação encontra respaldo nas respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa a questão sete, na qual solicitamos aos entrevistados que falassem sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função como espaço físico, higienização, materiais, equipamentos e instalações no seu ambiente de trabalho e na questão nove que trata do cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

Por outro lado, verificamos que o perfil dos colegas no próprio ambiente de trabalho, pode influenciar positiva ou negativamente o agir ético do servidor, como é o caso de servidores que ao serem contratados iniciam sua função cumprindo rigorosamente os preceitos éticos postulados no Código, mas à medida que se apercebem da leniência dos colegas veteranos, passam a adotar condutas negligentes, dados que pudemos captar, através da técnica de observação e da aplicação da entrevista, precisamente na questão 10, na qual

interrogamos sobre como o servidor se sentiria se se colocasse no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor que trabalha.

Desse modo, em se tratando do agir ético no trabalho, não podemos esquecer que a aplicação da ética profissional, nos obriga por vezes, a abrir mão de benefícios e oportunidades, em favor dos valores institucionais, uma vez ser obrigação do servidor público zelar pela honestidade, ser responsáveis, agir com competência respeitando o trabalho em equipe, levando em consideração a igualdade entre os pares, respeitando ainda as diferenças, sem com tudo, esquecer de ser humilde. Uma vez que consta no Código de Ética que o servidor público deve ainda ser transparentes, educados e saber abordar as pessoas, mesmo quando isso for para advertir por alguma falha. Assim, em hipótese nenhuma, devemos desrespeitar a privacidade das pessoas, sejam elas, usuários, pares ou superiores, pois, para manter a boa convivência, a privacidade deve ser inviolável, bem como a responsabilidade pelos atos por nós cometidos e suas consequências, nunca atribuindo a outrem aquilo que foi ocasionado por nós. Esta afirmação encontra respaldo nas respostas emitidas pelos sujeitos da pesquisa à questão doze onde os mesmos emitiram parecer sobre as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano e na questão dezessete onde citaram os principais deveres do servidor público federal.

Além disso, o complexo ambiente em que se desenvolve o serviço público também não é de fácil definição, pois mesmo sabendo que seus servidores, depois da promulgação da Constituição Federal Brasileira de 1988, não mais ingressão por indicação, o concurso público que busca manter o critério da impessoalidade no ingresso do servidor, não garante a manutenção do mesmo dentro do padrão de trabalho para o qual foi contratado. Sendo assim, poderíamos supor que seguindo a legislação que define o que se deve ou não fazer e os procedimentos para punição estabelecidos pelas normas juntamente com a formação moral prévia do sujeito, bastaria para guiar o agir ético do servidor, mas infelizmente, na prática, isso não ocorre, em parte também devido à complexidade da gestão pública, principalmente porque atualmente ela se vê imersa e entremeada de uma forte influência política. Influência a que chegamos, ao analisarmos as respostas dos sujeitos emitidas às questões: dezenove, que trata das principal proibição impetrada ao servidor público federal; questão vinte, que trata das principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função e questão vinte e um, que trata das faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

Sintetizando as ideias apresentadas, percebemos que o agir ético de servidores públicos do Centro de Educação, pode ser compreendido à luz de uma tríplice ética: em primeiro lugar, a formação moral prévia do indivíduo; em segundo lugar, a formação moral prévia que agrega alterações por influência da convivência com os pares e da cultura organizacional do ambiente de trabalho; e em terceiro plano, em função das dificuldades enfrentadas pelos gestores para fazer cumprir as normas previstas no Código de Ética, necessárias ao exercício do serviço público eficiente.

Seguindo este raciocínio, mesmo com a legislação vigente determinando os deveres do servidor, no sentido de realizar um atendimento de qualidade, eficiente e com imparcialidade, ao longo dos anos como servidora pública, constatamos que o agir ético de alguns servidores do Centro de Educação, não está de acordo com o estabelecido no Código de Ética do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, quando observados alguns deveres, quais sejam: cumprimento do horário, assiduidade, interesse do servidor em procurar saber quais suas atribuições e obrigações relativas à função que exerce e interesse em conhecer como funciona o próprio local de trabalho, atendimento ao usuário, evitar o constrangimento e a forma grosseira e desinteressada de passar as informações e resolver os problemas solicitados, evitar também o desequilíbrio emocional e que os problemas pessoais interferem no processo de atendimento, não transferir responsabilidades para outros servidores, falta de conhecimento e/ou aplicabilidade do código de ética do servidor público civil do poder executivo federal, entre outros.

Assim sendo, como mostra as respostas dos sujeitos da pesquisa, as observações acima citadas, geralmente acontecem pelo desconhecimento da legislação, falta de capacitação e de conscientização moral e ética de cada servidor para o processo de atendimento e o desenvolvimento das funções laborais, falta de exigência da gestão imediata quanto ao cumprimento dos deveres pertinentes a cada servidor, em sua maioria, relacionadas à ausência de compromisso profissional, uma vez que sem o acompanhamento e a exigência do cumprimento dos deveres, por parte dos gestores, o círculo vicioso se perpetua e o agir ético de forma equivocada continua sendo uma constante, prejudicando não só o usuário, mas o setor e seus integrantes como um todo.

Ressaltamos ainda que os servidores, em especial os que estão na instituição há mais tempo, acreditam, talvez pela ausência na maioria dos casos, de uma formação continuada, e também pelo desconhecimento do código de ética, que agem corretamente, por entenderem, devido a cultura organizacional criada e alimentada por parte desses, que o serviço público é assim mesmo, funciona de acordo com a disponibilidade e vontade do servidor e não de

acordo com as normas que o regem, não atentando para o compromisso profissional que deveria ter para com a função pública que exerce, bem como para a instituição pública em sua plenitude.

Percebemos, portanto, que a capacitação, ao lado do exemplo dos gestores, juntamente com a influencia dos deveres éticos no exercício das atividades dos servidores, são de fundamental importância, levando em consideração que os mesmos devem nortear os atos dos servidores em todas as suas instâncias, sejam eles de trabalho, familiar ou social, tanto dentro como fora da Instituição. É certo que alguns servidores já têm esse entendimento, adquiridos pela sua criação e educação, pelo convívio com pessoas cujo agir é eticamente correto, pelo aperfeiçoamento por meio de alguns cursos, pela escolha de agir sempre com legalidade, probidade e justiça, buscando trabalhar de forma harmoniosa com seus pares.

Observamos que muitos servidores que ainda permanecem na ativa, ingressaram no Serviço Público por indicação, que não existe formação continuada nem avaliação periódica interna dos afazeres dos servidores no Centro de Educação, o que os leva a relativizar a importância e a necessidade de agir seguindo as normas vigentes. Isso se dá pela falta de conhecimento da legislação, pela falta de motivação, pela certeza de impunidade, pela cultura organizacional adotada por servidores veteranos, cujos hábitos e costumes são assimilados pelos novos servidores, perpetuando a leniência já existentes.

A mudança de comportamento e de hábitos no que diz respeito ao compromisso ético e moral no desenvolvimento das atividades dos servidores junto ao setor de trabalho, é antes de mais, uma questão de consciência, é também uma questão de gestão, é uma questão cultural. É sobre tudo, um imperativo a ser cultivado com construção coletiva. Para tanto, entendemos ser necessária a realização de reuniões periódicas com os servidores, tendo como pontos principais, o Código de Ética, o bom atendimento, o uso da ética no atendimento, o compromisso profissional, a aplicabilidade das normas constantes nos documentos que norteiam o serviço público, oferecimento com a obrigatoriedade da participação do servidor em cursos de capacitação, com a difusão e divulgação das normas de conduta e motivação, para que o servidor se conscientize da necessidade de exercer com presteza e responsabilidade sua função dentro da instituição, da melhor forma possível.

Portanto, fica como sugestão para a gestão e para às chefias imediatas do Centro de Educação que realizem reuniões mensais e sistemáticas de avaliação setorial interna colocando na pauta todas as questões ligadas ao setor, desde atendimento até a produtividade do setor, adotando metas a serem alcançadas semestralmente; colocar na pauta de discussões, de forma respeitosa, mas firme, as dificuldades e pontos fortes da equipe, e sem menosprezar

ou humilhar ninguém, ser firme na avaliação dos casos relativos ao não cumprimento de deveres funcionais, bem como tomar decisões para a superação, para melhoria e/ou eliminação dos fatos negativos, trazidos à discussão e avaliação. Aplicar as sanções previstas no Código de Ética dando todas as possibilidades de defesa ao servidor após ter sido advertido oralmente, por escrito, e com sindicância administrativa, uma vez que a não avaliação permanente, a falta de metas e de discussão de um padrão de trabalho leva cada um a agir da sua maneira, fugindo a qualidade no atendimento e dos serviços oferecidos pelo setor.

Percebemos também, a necessidade de clareza documental, quanto a inexistência de função declarada no Estatuto dos servidores e no Estatuto da UFPB, o que reporta ao fato de que cabe ao Regimento da Unidade, no caso específico, ao Regimento do Centro de Educação, determinar as devidas funções de cada servidor. Assim, o Regimento do Centro de Educação, que deveria ser documento particularizado a nível de funções coerentes com o objetivo das diversas subunidades que o compõem, carece de maior clareza no detalhamento das atribuições relativas aos diversos níveis funcionais, o que exige da gestão um trabalho de reconfiguração do Regimento, no sentido de detalhar as atribuições de servidores, em coerência com a missão, objetivos e estrutura organizacional do Centro e com os seus compromissos acadêmicos e sócio políticos. A constatação de dúvidas acerca das atribuições evidentes nas respostas dos sujeitos entrevistados da pesquisa expressas na questão dois, onde os mesmos relataram que não encontraram sua função definida, nem no Estatuto dos Servidores públicos federais, nem no Estatuto da UFPB e nem no Regimento do Centro de Educação, valida nossa sugestão.

A teorização sobre a evolução histórico-conceitual em Ética, questão que nos conduziu no primeiro capítulo, nos forneceu também um lastro para a análise e interpretação dos resultados da pesquisa de campo, permitindo-nos responder parte da problemática e atingir o primeiro e o terceiro objetivos do estudo aqui desenvolvido. Assim, chegamos à conclusão que a Ética não é revelação. É conhecimento construído e revertido em prática na vida individual, familiar, social e institucional. Sendo conhecimento, não está acabado, mas em constante atualização pelo contingenciamento das forças emanadas do tempo, do espaço de saber e do poder na complexidade dos contextos.

Concluimos, enfatizando que as discussões aqui presentes sobre a ética no atendimento ao público no Centro de Educação, não se encerram com este trabalho. Este foi desenvolvido com o intuito de subsidiar a gestão para a tomada de decisões relacionadas ao agir ético dos servidores técnico administrativos do Centro de Educação, visando garantir um

serviço de qualidade e, também, com a pretensão de despertar o interesse em outros alunos tanto do MPPGAV quanto de outros Cursos oferecidos pelo Centro de Educação em trabalhar este tema, servindo de norte para estudos posteriores. Aqui temos um ponto de partida, para abordagens posteriores mais profundas sobre o assunto. A sementinha está lançada. Cabe aos gestores e futuros pesquisadores, disseminá-la.

REFERÊNCIAS

- AGOSTINHO, Santo. **O Livre-arbítrio**. Tradução e Organização, Introdução e Notas: Nair de Assis Oliveira. Revisão: Honório Dalbosco. São Paulo: Paulus, 1995. Coleção Patrística.
- ARICÒ, C. R. **Arqueologia da ética**. São Paulo. Ícone, 2001.
- ARISTÓTELES, **Ética**. Brasília: UNB, 2001. Tradução de Mário da Gama Kury.
- _____. **Ética a Nicômaco**. Tradução de Leonel Valandro e Gerd Bornheim. São Paulo: Abril Cultural, 1973 – 1984. Os Pensadores.
- _____. **Ética a Nicômaco**. Texto Integral. Tradução de Tirrieri Guimarães. Coleção a Obra Prima de Cada Autor. São Paulo: Martin Claret, 4ª reimpressão. 2013.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa. 1977-1979 - 2006 - 2011.
- BARRETO, Maria Auxiliadora Motta. **Gestão de Tecnologia para a Competitividade**. X Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia. Rio de Janeiro. 2013.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** de 1988. Art. 37, caput, e § 4º.
- _____. **Decreto 6.029/2007**. Criar o Sistema de Gestão da Ética do Poder Executivo Federal.
- _____. Ética no Serviço Público. **Decreto nº 1.171/1994**. Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.
- _____. **Decreto 8.112/1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.
- BITTAR, EDUARDO C. B. **Revista Brasileira de Direito Constitucional** – RBDC n. 8 – jul./dez. 2006.
- BAUMAN, Zygmunt. **Ética pós-moderna**/Zygmunt Bauman; tradução João Rezende Costa. – São Paulo: Paulus, 1997.
- BOTELHO, José Francisco. **A Odisséia da Filosofia**. Editora Abril. 2015, Porto Alegre -RS.
- BRESSER-PEREIRA, Luis. Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania: A reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional** São Paulo: Editora 34; Brasília: ENAP, 1998.
- _____, Luiz Carlos. **Construindo o Estado Republicano: democracia e reforma da gestão pública**. Tradução: Maria Cristina Godoy. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.
- CHAVES, Claudionice S. UFLA - **Dissertação de Mestrado**. Universidade Federal de Lavras – Departamento de Administração e Economia. Lavras – MG – Brasil.
- 37200-000 – Claudionicekau@bol.com.br
- CERVO, Amado Luiz. **Metodologia Científica**. 4ª ed. BERVIAN, Pedro Alcino. São Paulo: Madron Books, 1996.
- CHAUÍ, Marilena, **Convite à Filosofia**. Ed. Ática, São Paulo. 2000
- _____. “**Explicações para a violência impedem que a violência real se torne compreensível**: Uma ideologia perversa”, In Folha de São Paulo, 14/03/1999.

Construindo Caminhos na Educação – **20 anos do Centro de Educação**. Universidade Federal da Paraíba – 1979-1999. João Pessoa-PB.

CORTELLA, Mário Sérgio. **Qual é a tua obra?** Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. Petrópolis: Vozes, edições – 2007 - 2008 -2009.

_____, Mário Sérgio. **A Escola e o Conhecimento:** fundamentos epistemológicos e políticos. 15 ed. São Paulo: Cortez, edições 2014 - 2016.

_____, Mário Sérgio. **Educação, Convivência e Ética:** audácia e esperança. São Paulo: Cortez, edições 2015.

_____, Mário Sérgio. **Ética, Indivíduo e Sociedade.** Palestra no Sineperio Congresso sobre Ética. São Paulo. 2006.

DIAS, T. L. **Modelo de sistemas viáveis em organizações públicas:** um estudo de caso da função de planejamento de informações estratégicas para informatização da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte. Dissertação (Mestrado) — Escola de Governo, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 1998.

DIAS, R. **Cultura Organizacional.** Campinas: Alínea, 2003.

DÜRING, Ingmar. **Aristóteles.** México/DF: UNAM, 1990. Traducción de Bernabé Navarro.

ESTATUTO da UFPB - Aprovado através do Decreto nº 50.148, de 27/01/1961 e Aprovado pela Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação (Parecer nº 112/2002) e pelo Ministro de Estado da Educação (Portaria nº 3.198 de 21.11.2002, publicada no D.O.U. de 22.11.2002, retificada no D.O.U. de 12.12.2002).

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1993 -2002 - 2008.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1994 - 1999.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a inteligência emocional.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GUERREIRO, Mário Antônio de Lacerda. **Ética: com Weber, contra Kant.** Universo Jurídico, Juiz de Fora, ano XI, 14 de fev. de 2008. Disponível em: < http://uj.novaprolink.com.br/doutrina/4889/etica_com_weber_contra_kant >. Acesso em: 21 de mai. de 2016.

GONÇALVES, Maria Denise Abeijon Pereira. **Ética na Administração Pública: algumas considerações.** Disponível em: www.ambito-juridico.com.br. Acesso em 10.08.2014.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e moral.** Tradução de Sandra Lippert. Lisboa: Instituto Piaget, 1992

JACOMINO, D. **Você é um profissional ético.** VOCÊ S/A. São Paulo, n. 25, p. 28-37, jul. 2003.

KANT, Immanuel. **Crítica da Razão Prática.** In: BRAGA, Antonio Carlos (Trad.) São Paulo, SP: Editora Escala, 1988.

_____. **Crítica da Razão Prática.** In: BRAGA, Antonio Carlos (Trad.) São Paulo, SP: Editora Escala, 2006.

_____. **Crítica da Razão Pura.** 5ª Edição. Tradução: Manuela Pinto dos Santos e Alexandre Fradique Morujão. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001. **Crítica da**

Razão Pura. Tradução: Valério Rohden. São Paulo, SP: Nova Cultural - Coleção Os Pensadores, 1996.

_____. **Fundamentação da Metafísica dos Costumes e Outros Escritos.** Tradução: Leopoldo Holzbach. São Paulo, SP: Martin Claret, 2005.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. Referências bibliográficas. In: **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

_____. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6 ed. São Paulo: Atlas. 2006.

LUCKESI, C.; PASSOS, Elizete. **Introdução à filosofia:** aprendendo a pensar. São Paulo: Cortez, 2000.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de. **Pesquisa bibliográfica.** Assistente Social Mestre em Serviço Social pelo Programa de Pós Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Rev. Katál. Florianópolis v. 10 n. esp. p. 37-45 2007

MADUREIRA, César. **A formação contínua no novo contexto da administração pública:** possibilidades e limitações. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 39, n. 5, p. 1109 -1135, set/out. 2005.

MAGALHÃES, Moacir. **Ética e Serviço Público.** Fundação Nacional da Qualidade – Excelência em Gestão. 2013. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/artigos-e-entrevistas/artigos/etica-e-servico-publico>. Acesso em: 09.08.2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica.** 5ª ed. Editora Atlas S.A. São Paulo, 2003.

_____. **Técnicas de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1999.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro.** 30ª ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

MAY, Tim. **Pesquisa Local:** Questões, métodos e processos. 3 ed. Porto Alegre: ARTMED, 2004.

MIOTO, Regina Célia Tamasso Doutora em Saúde Mental pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). **Pesquisa Bibliográfica.** Pesquisadora PIBIC/CNPq. 2004.

MORGAN, G. **Imagens da organização.** São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, S. L **Tratado de Metodologia Científica** . São Paulo, Pioneira, 1997

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (OCDE). **Construindo a confiança pública:** medidas éticas nos países da OCDE. 2000. Disponível em: <http://www.oecd.org/governance/ethics/1899610.pdf>. Acesso em 6 mai. 2016.

PASSOS, Elizete. **Ética nas organizações.** São Paulo: Atlas, Edições: 2006 – 2007 – 2008 – 2009 – 2011 e 2013.

_____. Elizete. **Tendências da Ética Profissional na Atualidade.** São Paulo: Atlas, 1993.

PATRUS-PENA, Roberto; CASTRO, Paula Pessoa de. **Ética nos negócios:** condições, desafios e riscos. São Paulo: Atlas, 2010.

Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI da UFPB - 2014-2018

Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI do CE - 2014-2018

Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI do CE – 2008-2012

Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI do CE – 2005-2008

UFPB. Regimento da UFPB. Incluído pela Resolução 130/80 do CONSUNI.

ROBBINS, Stephen P. . **Comportamento Organizacional.** Tradução: Reynaldo Marcondes. 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

ROCHA, J. F., Carrara, K. **Formação ética e suas implicações para a construção da cidadania: um estudo a partir da interação professor-aluno.** Pesquisa PIBIC/CNPq concluída (103774/2008-4). 2008.

ROCHA, Eucenir Fredini. A vivência da ética nas organizações públicas: algumas considerações. **Revista Eletrônica do Curso de Pedagogia do Campus Jataí.** Jataí, v.8, n.1, jan.-jun. 2010. Disponível em: <http://revistas.ufg.br/index.php/ritref/article/view/20373/11862>. Acesso em: 08 mai. 2016.

ROCHA, Kátia Janine, Ética e Cidadania no Setor Público, Disponível em <https://www.passeidireto.com/arquivo/23105397/11etica-e-cidadania-no-setor-publico/2>. 2008.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica:** guia para eficiência nos estudos. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1979 e 1991.

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética profissional / Antônio Lopes de Sá.** 9. ed. revisada e ampliada 2001 — São Paulo: Atlas, 2009.

SALVADOR, A. D. **Métodos e técnicas de pesquisa bibliográfica.** Porto Alegre: Sulina, 1986.

SANTOS, C. S. dos. **Introdução à gestão pública.** Porto Alegre: Saraiva, 2006.

SAVIANI, Demerval. **O modelo tecnicista de educação.** Canto de Estudo. 2011. Disponível em <http://cantodestudo.blogspot.com.br/2011/05/o-modelo-tecnicista-de-educacao.html>. Acesso em: 05.08.2014.

SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. 18. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. p. 639.

SILVA, Cleber Demetrio Oliveira da. 01/2007. **Gestão Pública.** Disponível em:

<http://www.rzoconsultoria.com.br/noticias> . Acesso em: 02.02. 2017.

SILVA, Vaner. Guimarães da; GOMES, Josir Simeone. **O uso do código de conduta ética como instrumento de controle gerencial:** estudo de casos em empresas internacionalizadas. Revista Contemporânea de Contabilidade, Florianópolis, v.1, n.10, p.111-127, jul.-dez. 2008. Disponível em: < <http://seer.fclar.unesp.br/temasadm/article/download/6323/4711> > Acesso em: 23 Out. 2017.

SROUR, Robert Henry **Ética empresarial / Robert Henry Sroure. - 4. ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.**

TAYLOR, C. **Philosophical Arguments**. Cambridge: Cambridge University Press, 1995.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

TONETTO, Rosana Cristina Zambon. **A satisfação no trabalho: Um estudo com os Servidores Públicos Estaduais do Poder Judiciário de Catuípe -RS**

VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética** (João Dell’Anna, trad., 32a ed.). São Paulo: 2011. Civilização Brasileira.

_____. – **Ética**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1975.

ANEXOS

Saúde

		id17	id3		
id22		fomSair			
id3		id3			

MARIA DO ROZARIO FONSECA AZEVEDO - Pesquisador | V3.2

idFomMenu	fomPesquisador	id3
-----------	----------------	-----

Cadastros

id3

Sua sessão expira em: 37min 51

fomDetalharProj



DETALHAR PROJETO DE PESQUISA

DADOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DE CENTRO DE ENSINO DA UFPB.

Pesquisador Responsável: MARIA DO ROZARIO FONSECA AZEVEDO

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 78878117.8.0000.5188

Submetido em: 09/10/2017

Instituição Proponente: Universidade Federal da Paraíba

Situação da Versão do Projeto: Aprovado

Localização atual da Versão do Projeto: Pesquisador Responsável

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio



nte de Recepção:



PB_COMPROVANTE_RECEPCAO_1009414

DOCUMENTOS DO PROJETO DE PESQUISA

APENDICE



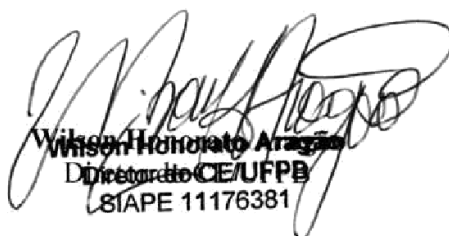
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO – CAMPUS I – CIDADE UNIVERSITÁRIA
Gabinete da Direção

CARTA DE ANUÊNCIA

Pela presente, o Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, Campus I - Cidade Universitária - Castelo Branco - CEP: 58059-900 - João Pessoa-PB, declara estar ciente dos objetivos e da metodologia do Projeto de Pesquisa intitulado : *Ética Profissional em Serviços Técnico-Administrativos de Centro de Ensino da UFPB*, sob a responsabilidade da **Pesquisadora** *Maria do Rozário Fonseca Azevedo*, aluna do Curso de Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, sob a **Orientação** da Professora Dr^a. *Marisete Fernandes de Lima* e tendo como Coorientadora a Professora Dr^a *Maria Ivete Martins Correia*.

Concedo a anuência para o desenvolvimento da pesquisa e autorizo a sua realização a partir da aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa que foi encaminhado o projeto, garantindo assim o cumprimento da Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

João Pessoa, 04 de outubro de 2017


Wilson Honorato Aragão
Diretor do CE/UFPB
SIAPE 11176381

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa sobre Ética Profissional está sendo desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, cujo **Projeto se intitula:** *Ética Profissional em Serviços Técnico-Administrativos de Centro de Ensino da UFPB*, sob a responsabilidade da **Pesquisadora** *Maria do Rozário Fonseca Azevedo*, aluna do Curso de Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, sob a **Orientação** da Professora Dr^a. *Marisete Fernandes de Lima* e tendo como Coorientadora a Professora Dr^a *Maria Ivete Martins Correia*. Temos como **objetivo do estudo:** Verificar o comportamento e a postura ética profissional de servidores de Centro de Ensino da UFPB no exercício de suas funções, em relação ao Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal. E a **finalidade** é oferecer resultados por meio dessa dissertação que contribuía para a reorientação do agir ético na Instituição.

Os objetivos que justificam os benefícios que a pesquisa trará, abrangerá quatro âmbitos, como se segue: no **âmbito pessoal**, amenizará minhas inquietações vivenciadas ao longo de 34 anos como servidora pública, relacionadas ao deveres funcionais dos servidores, com uma dissertação que apresente em seus resultados finais, contribuições que possam reorientar a conduta ética dos servidores, com o fim de promover o bem social, com consistência e constância em suas ações, considerando os postulados éticos e legais adotados pela instituição, os valores pessoais do servidor, os valores e princípios éticos do profissional, a clareza das diretrizes dos gestores, a qualidade das relações hierárquicas, a satisfação do servidor em realizar suas atribuições, a satisfação dos usuários, as condições materiais e psicológicas vigentes no ambiente de trabalho, entre outras; no **âmbito Institucional**, a relevância se dá pelo fato de que toda Instituição, e em especial, a Instituição de Ensino Superior, adotar uma orientação valorativa.

Destacamos, portanto, os benefícios desse estudo, tendo em vista que todos os aspectos relacionados a ética, afetam quantitativa e qualitativamente a credibilidade institucional e a imagem dos servidores projetada para a sociedade, uma vez que esta

realidade constitui hoje, uma cultura no âmbito do Serviço Público, que envolve muitos condicionantes, entre os quais citamos a crise de valores da sociedade com repercussões na conduta particular dos indivíduos.

Portanto, pretendemos com o fruto deste mestrado, oferecer contribuições visando a melhoria do agir ético na Instituição; no **âmbito acadêmico**, os benefícios que almejamos como contribuição, se dá pela inexistência de estudos que abordem tão delicada temática no universo aqui contemplado, além de servir de base bibliográfica para futuros trabalhos a serem realizados nesta mesma linha de pesquisa e, no **âmbito social**, visamos oferecer contribuições que induzam os servidores a desempenharem suas funções pautadas em valores éticos no exercício da profissão e da cidadania, tendo em vista a elevação do padrão dos serviços oferecidos.

Frente aos objetivos apresentados, solicitamos a sua colaboração para responder o questionário e/ou entrevista (com duração média de 30 minutos), assim como requerer sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos das áreas de educação, além de possíveis publicações em revista científica. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo.

Quanto as entrevistas, informamos que de acordo com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde – CNS, a pesquisa lhe oferece riscos mínimos ou imprevisíveis. E se possíveis desconfortos ocorrer, e o participante sentir algum constrangimento, este será sanado com a interrupção da entrevista a qualquer momento. Esta pesquisa terá como benefício a promoção de reflexão dos participantes frente a temática exposta. Vale ressaltar, que o colaborador não arcará com nenhuma despesa e também não receberá incentivo financeiro.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, não há obrigação de fornecer as informações, assim você poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano.

Para qualquer outra informação, o (a) Sr. (a) poderá entrar em contato com o pesquisador para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido (a) e dou o meu consentimento para participar da pesquisa e para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Local e Data

Assinatura do Pesquisador Responsável

Assinatura do Participante

Contato da Pesquisadora: (83)996174661.

E-mail: rozario.fonseca3@gmail.com

CE/UFPB – (83)32167444

Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do HULW

Hospital Universitário Lauro Wanderley - 4º andar, Campus I - Cidade Universitária - Castelo Branco

CEP: 58059-900 - João Pessoa-PB (83) 3216-7522 / 3216-7964.

Obs.: O sujeito da pesquisa ou seu representante e o pesquisador responsável deverão rubricar todas as folhas do TCLE apondo suas assinaturas na última página do referido Termo.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**Centro de Educação**

Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior – MPPGAV

Cidade Universitária – Campus I – Castelo Branco – 58051-900 – João Pessoa-PB

Telefone: (83) 3216-7444 – Email: direcao@ce.ufpb.br

Caro(a) Servido(a)

Conforme consta no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, já assinado por Vossa senhoria, esta pesquisa sobre Ética Profissional está sendo desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba Intitulada: “*Ética Profissional em Serviços Técnico-Administrativos de Centro de Ensino da UFPB*”.

O estudo está sob a responsabilidade da **Pesquisadora** *Maria do Rozário Fonseca Azevedo*, mestranda do Curso de Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, **Orientado** pela Professora Dr^a. *Marisete Fernandes de Lima* e Coorientado pela Professora Dr^a *Maria Ivete Martins Correia*, tendo como **objetivo**: verificar o agir ético de servidores do Centro de Ensino da UFPB no exercício de suas funções, em relação ao Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal, de modo a oferecer resultados, que contribuam para a reorientação do agir ético no exercício das funções institucionais.

Destacamos ser compromisso nosso, contribuir para a melhoria do processo do atendimento das demandas sociais do público, elevando o nível da ineficiência e eficácia dos serviços de atendimento ao público fundamentado em valores éticos profissionais dos servidores.

Desse modo, as questões que seguem, foram elaboradas com o fim de obter respostas que nos ajudem a sugerir e recomendar alternativas de otimização da postura ética profissional, quanto ao agir de servidores, visando sensibiliza-los acerca da importância do seu perfil ético para a elevação da qualidade dos serviços oferecidos.

Neste sentido aplicamos um teste piloto com 03 servidores valendo-nos da entrevista semiestruturada, cujo resultado nos indicará a viabilidade do procedimento selecionado. Os sujeitos deste pré-teste serão identificados com as letras A, B, C.

Solicitamos, portando, sua colaboração no sentido de preencher no primeiro momento, o questionário que aborda questões sobre suas características sócio demográficas. Posteriormente faremos a entrevista. Começarei indagando sobre o seu:

I – PERFIL SÓCIO DEMOGRÁFICO

1. SEXO: Masculino () Feminino ()

2. IDADE:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| () até 20 anos de idade | () de 21 a 30 anos de idade |
| () de 31 a 40 anos de idade | () de 41 a 50 anos de idade |
| () de 51 a 60 anos de idade | () acima de 60 anos de idade |

3. FORMAÇÃO

- | | | |
|--------------------|--------------|------------------------------------|
| () Fundamental | () Médio | () Superior |
| () Especialização | () Mestrado | () Doutorado () Pós-Doutorado |

4. TEMPO DE TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO

- | | | |
|---------------------|---------------------|----------------------|
| () até 3 anos | () de 3 a 5 anos | () de 5 a 10 anos |
| () de 10 a 20 anos | () de 20 a 30 anos | () acima de 30 anos |

5. FORMA DE INGRESSO

- | | |
|---------------|----------------------|
| () Indicação | () Concurso Público |
|---------------|----------------------|

6. POSSUI CARGO DE CHEFIA, DIREÇÃO OU ASSESSORAMENTO

- | | |
|---------|---------|
| () sim | () não |
|---------|---------|

7. Qual o NÍVEL DO CARGO QUE OCUPA NO SERVIÇO PÚBLICO

- | | |
|------------------------|--------------------|
| () Ensino Fundamental | () Nível Médio |
| () Nível Técnico | () Nível Superior |

II - QUESTÕES PARA AS ENTREVISTAS DA PESQUISA

- 1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?**
- 2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.**
- 3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)**
- 4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?**
- 5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?**
- 6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?**
- 7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.**
- 8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.**
- 9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.**
- 10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?**
- 11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?**
- 12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.**
- 13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.**
- 14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?**
- 15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).**
- 16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).**
- 17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.**

- 18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.**
- 19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.**
- 20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.**
- 21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.**
- 22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.**
- 23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.**
- 24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.**
- 25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?**
- 26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.**

Encerro esta entrevista, agradecendo sua prestimosa colaboração, esperando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas e encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços. Obrigada.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**Centro de Educação**

Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior – MPPGAV

Cidade Universitária – Campus I – Castelo Branco – 58051-900 – João Pessoa-PB

Telefone: (83) 3216-7444 – Email: direcao@ce.ufpb.br

RELATÓRIO DAS ENTREVISTAS DA PESQUISA “ÉTICA PROFISSIONAL EM SERVIÇOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DE CENTRO DE ENSINO DA UFPB.**APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Esta pesquisa sobre Ética Profissional está sendo desenvolvida junto ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior do Centro de Educação da Universidade Federal da Paraíba, intitulada: *Ética Profissional em Serviços Técnico-Administrativos de Centro de Ensino da UFPB*.

O estudo está sob a responsabilidade da **Pesquisadora** Maria do Rozário Fonseca Azevedo, aluna do Curso de Mestrado Profissional em Políticas Públicas, Gestão e Avaliação da Educação Superior, **Orientado** pela Professora Dr^a. Marisete Fernandes de Lima e Coorientado pela Professora Dr^a Maria Ivete Martins Correia, tendo como **objetivo**: verificar o agir ética profissional de servidores de Centro de Ensino da UFPB no exercício de suas funções, em relação ao Código de Ética Profissional dos Servidores Cíveis do Poder Executivo Federal, de modo a oferecer resultados, que contribuam para a reorientação do agir ético no exercício das funções institucionais.

Destacamos ser compromisso nosso, contribuir para a melhoria do processo de atendimento das demandas sociais do público, elevando o nível de eficiência e eficácia dos serviços de atendimento ao público fundamentado em valores éticos profissionais dos servidores.

Desse modo, as questões que seguem, foram elaboradas com o fim de obter respostas que nos ajudem a sugerir e recomendar alternativas de otimização da postura ética profissional, quanto ao agir de servidores, visando sensibiliza-los acerca da importância do seu perfil ético para a elevação da qualidade dos serviços oferecidos. Para a realização da pesquisa de campo, contendo pesquisa de observação e entrevistas, elaboramos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, que foi devidamente assinado por cada servidor participante deste estudo, bem como um roteiro previamente estruturado, ao tempo em que marcamos com os participantes, com antecedência, data, horário e local para a realização das entrevistas.

Destarte, as entrevistas foram realizadas com 07 (sete) servidores técnico-administrativos lotados nos sete (07) setores do Centro de Educação sorteados anteriormente,

como amostra da observação para a realização da pesquisa de campo, valendo-nos da entrevista semiestruturada, cujo resultado nos indicará a viabilidade do alcance dos nossos objetivos. Os setores e sujeitos desta pesquisa serão identificados com as letras A, B, C, D, E, F e G. Para tanto, utilizamos o roteiro previamente elaborado, cujas respostas serão utilizadas para validar nossa pesquisa. Assim, informamos aos servidores sujeitos da pesquisa, que a entrevista necessitaria de uns 30 (trinta) minutos do seu tempo, ressaltando a relevância das suas participações para os resultados desse nosso trabalho, solicitando, em seguida, sua colaboração no sentido de preencher no primeiro momento, o questionário que aborda as questões sobre suas características sócio demográficas e posteriormente, realizamos as entrevista.

Após a autorização do entrevistado A, para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o seu perfil sócio demográfico.

1. **Pergunta: Qual o seu sexo?**
 - Resposta: Feminino
 -
2. **Pergunta: Qual a sua idade?**
 - Resposta: acima de 50 anos
3. **Pergunta: Qual a sua formação?**
 - Resposta: Médio
4. **Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: acima de 30 anos
5. **Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: Indicação
6. **Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Não
7. **Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?**
 - Resposta: Nível Médio

Em seguida recebemos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido e passamos a realizar a entrevista com o servidor A.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: Oferecer a comunidade os cursos de graduação e pós-graduação, a pesquisa e a extensão.

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: Acho que o servidor tem que cumprir normas eee (pausa) exercer o atendimento ao público bem sucedido.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Conheço o código de ética, faz tempo e já fiz treinamento sobre ética. É atender bem, guardar sigilo e guardar segredos, e etc etc.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: Cumprir as ordens superiores, atender com presteza e observar as regras legais do regulamento do servidor.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: atender ao público, dar encaminhamento a documentos, prestar informações solicitadas, etc etc.

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: não faço nada fora da minha função.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Éeee, segundo eu, eu fico agoniada, aperreada quando eu vejo uma pessoa quebrando um patrimônio público, como passei muito tempo, naquele laboratório alí, Laboratório de Mídias e cheguei até a reclamar com um aluno porque ele via que a porta do setor estava quebrada e soltava a porta que eu via a hora o vidro se estilhaçar. Eu fui falar com ele, ai ele chegou e disse pra mim assim, senhora, porque a senhora está se aperreando, isso não vai dá nada pra senhora não, isso é público. Ai eu disse pra ele, é público meu

querido, mas eu pago imposto por isso, se quebrar está na minha responsabilidade. Mas não vai dá nada pra senhora não, o próprio aluno dizer isso pra mim?

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: Tem muitos alunos que frequentam lá o meu setor de trabalho, só que, não são alunos de pedagogia, são alunos de outros blocos, de outros Centros, e só chegam lá pra bagunçar, pra ficar conversando na sala, pra ficar desobedecendo os critérios que tem lá que não pode comer no setor, que não pode sujar, que não pode usar o coisa alto, tem que botar o fone de ouvido, e nunca eles obedecem.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Ha, sobre meu horário aqui, eu acho que eu adormeço aqui, durmo aqui e acordo aqui, (risos) porque eu chego muito cedo, o mais tardar que eu chego aqui é seis e meia. Sobre a disponibilidade pro trabalho, eu não tenho o que dizer não porque eu tô lá toda hora todo instante e quando precisa eu tô lá pra servir seja a quem for e a organização é só pra tomar conta lá do laboratório, ligar os computadores, atender bem a clientela, as vezes uma reclamaçãozinha aqui, uma reclamaçãozinha ali, porque tem muitos computadores lá que estão sem tá tendo uso, tão tudo desligado e eu não posso fazer nada e a demanda é grande. A demanda é grande, no sentido que, não só os alunos de pedagogia, tem do CCS, tem do CCHLA, tem do CCEN, tem de diversos cantos que vão pra lá.

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: Como eu me sentiria? Primeiramente eu ia perguntar se eu poderia usar, se não tinha problema nenhum, como já chegou varias pessoas perguntando, olha eu não sou desse setor, mas eu poderia usar? Eu sempre liberei, é pode sim, isso aqui é pra todo mundo usar, agora se chegar mais demanda do curso de pedagogia, ai vocês tem que manerar tem que usar e sair pra que os daqui usarem também. Eu se tivesse no lugar deles, tinha que respeitar as normas, e me sentiria bem se eu fosse recebida bem, porque eu também não trato todo mundo bem?

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: Muito boa.

12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Ai é aquela coisa, eu não posso, éeee, como é que se diz, deduzir pelos outros, eu deduzo pela minha pessoa, cada qual é cada qual, cada cabeça é um mundo, não é? Eu não posso dizer quem é quem, quem faz bom, quem faz ruim, quem faz melhor, eu cumpro os meus deveres e os outros cumpram o seu. Eu não tenho intrigado aqui, as relações são regulares.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: Ai (pausa), quando eu exercia a função de secretária, eu atendia muito bem, obrigada. Apesar que tinha muitos colegas que poderiam ajudar mais, fazer mais, mas não, sempre só jogava a carga mais pesada pra cima de mim, quando eu era secretária, não você tem que vir de manhã, procurar fulana ou sicrana assim, assim, assado. E nunca atendia a clientela como deveria ser. Porque não custava nada a pessoa que trabalhava comigo, se chegasse um aluno que pedisse um plano de curso, não você tem que vir amanhã pegar com fulana porque ela é que é a secretária. Se estamos num conjunto, né pra todos nós fazer tudo, em parceria, uns ajudar os outros.

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: Dependendo do chefe é normal, quando o chefe está presente ali, porque a decisão maior é dele, em relação de matrícula, essas coisas, o chefe é quem dá o seu último veredito.

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Eu acho assim, eu como fui criada com senhor, senhora, isso pode ser do mais novo ao mais velho, bom dia, boa tarde, boa noite, mas tem vários alunos que chegam, entra assim, na sala, não dá um bom dia, não cumprimenta, parece que não tem ninguém ali. Já no meu caso não, é senhor, senhora, tá precisando de alguma coisa, vamos resolver, pronto.

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Gente que não tem o mínimo de sentido assim, de cumprimentar as pessoas, da um bom dia, um boa tarde, um boa noite

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: Deveres (pausa) ser leal a instituição, observar as normas e os regulamentos e atender com presteza.

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: Quando precisar de me ausentar, eu me ausentar, quando eu tiver éeee, assim, consultas marcadas para o médico é um direito meu de ir né? (pausa) e o salário, né, que eu recebo todo mês e férias, é isso.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: bancar terror, não fazer agressões, nem eu quero pra mim e nem eu quero pros outros.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: Ele tem que se corrigir, e tem que procurar praticar mais aquilo que fez errado pra não errar novamente.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: (paus) se ausentar do serviço, colocar pessoas que não são servidores para fazer seu serviço e se recusar a prestar serviços solicitados.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: retirar sem autorização, documento e equipamentos, deixar de encaminhar documentos e dar informações erradas.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Eu acho que é um ponto negativo, porque se eu tô no serviço público, eu conheço das leis e das normas e sei o que tem ali dentro do setor de trabalho, eu tenho que seguir a regra no que a clientela está me perguntando e dizer com certeza, com clareza aquilo, e quando eu não sei, eu procuro o chefe imediato, pra me informa melhor, pra dizer uma resposta concreta, não dizer uma resposta sem ter fundamento.

- Resposta quanto ao **falseamento de informações:** Eu avalio assim, que eu nunca dei uma informação errada pra ninguém. Acho que fica muito negativo para quem vem solicitar uma informação e a pessoa sabe da informação e não dá a clientela, ai fica assim, nos corredores, falando do departamento ou do setor de trabalho da pessoa e fica criticando, fulano não fez isso, não fez aquilo, não me deu a informação certa, mandou que eu procurasse fulano, mandou que eu procurasse sicrano e nunca tem fim nunca chega ao ponto que se quer.

- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas:** Pela chefia direta que é o Diretor de Centro, e eles solucionam bem, resolve todos os problemas e não fica pegando no pé de ninguém, cada qual é bastante grandinho e sabe o que tem que fazer e o que não tem que fazer. Cada cabeça é um mundo e cada mundo é uma cabeça.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Eu acho assim, se eu venho e pego uma coisa que não é minha e escondo, ou levo ou carrego, eu acho errado, é melhor a pessoa pedir do que pegar uma coisa que não é seu, é de uma instituição. Eu só sei que quando eu comecei a trabalhar aqui, teve um problema num laboratório, era o laboratório de técnicas áudio visuais ai onde era essa brinquedoteca aqui, era uma sala de projeção, de vídeo, desapareceu um negócio lá e todo mundo foi pra federal, todos que trabalhavam no setor foram pra federal e nesse dia eu não estava aqui, tinha saído.

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: Aqui não interfere em nada, minha vida privada.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: É aquela coisa, aqui é a casa de papai e de mamãe, todo mundo só faz o que quer. Eu acho que para melhorar tem que haver reuniões, conversar com os funcionários, é expor que tá chegando reclamações, isso e aquilo outro e que os funcionários tem que está presente na hora em que os clientes chegam pra ser atendidos né?

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas a Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

Passaremos agora a transcrever a entrevistar do servidor que denominamos de B.

Após a autorização do entrevistado para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o perfil sócio demográfico.

1. Pergunta: Qual o seu sexo?

- Resposta: Masculino

-

2. Pergunta: Qual a sua idade?

- Resposta: acima de 50 anos

3. Pergunta: Qual a sua formação?

- Resposta: Médio
- 4. **Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: Acima de 30 anos
- 5. **Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: indicação
- 6. **Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Não
- 7. **Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?**
 - Resposta: Nível Médio

Após recebermos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido, passamos a realizar a entrevista com o servidor B.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: Bom, éee, cumpre o que se propõe, tem o curso de pedagogia, trata dos alunos bem, administrativamente também, eu acho que cumpre o seu papel dentro do Estatuto.

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: Minha função é basicamente atender os alunos, cuidar da parte administrativa do Departamento e toda parte burocrática e acho que está contemplada no Estatuto e no Regimento.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Conheço o código de ética parcialmente, nunca me aprofundei nele não e também não fiz nenhum treinamento sobre ética. Tive contato com o código de ética através de um e-mail que recebi mas não me aprofundei deu só uma lida rápida. Eu acho que é muito importante, pois o código de ética vai pautar todo o serviço, como a pessoa deve se conduzir, deve se comportar entendeu? E eu acho que é muito importante, agora eu não me aprofundei nele, não fui mesmo na essência não.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: Pelo que eu pude ver, ele dá algumas diretrizes, como a pessoa deve se conduzir tal, mas repetindo, eu não me aprofundei muito.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: A quase todas, quase todas, agente chega aqui e já faz a função diária que é praticamente uma rotina, acostumado a fazer aquilo, e mas alguma coisa que aparece de estranha, mas sempre a rotina é a mesma

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: Não, acho que nenhuma, acho que tudo que eu exerço aqui é da minha função mesmo, não tem nenhuma divergente não.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Alguns tratam o patrimônio como deve ser tratado, com cuidado, com zelo, mas não são todos que fazem isso, mas muita gente faz e muita gente não, eu noto isso aqui, mas tudo bem.

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: Não aqui, esse atendimento é muito bom, agente tem um corpo de funcionário aqui atuante e que resolve, dá conta do serviço mesmo, muito bom, eu acho o atendimento bom, não pode ser excelente porque ninguém atinge o nível excelente, é difícil, mas é muito bom, eu acho.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Bom quanto a assiduidade, não sei se eu posso falar de mim mesmo, eu tô aqui todo dia e minha assiduidade é total 100%, falível algumas vezes por motivo de doença e tal e o cotidiano é o mesmo o atendimento, cumprir o expediente e estar no expediente, porque o servidor, eu acho, além dele cumprir as suas tarefas ele está no expediente, quer dizer, ele pode até estar sem fazer nada mas está presente ali pra resolver e fazer os trabalhos que aparecerem.

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: A, pelo menos eu não posso responder pelos outros, mas a minha parte sem falsa modéstia, 100% de satisfação, as vezes agente não consegue por conta de fatores externos ao trabalho, mas via de regra é quase total o atendimento, tranquilo. Digo isso também pela experiência que a gente tem, eu tô aqui desde 1978, então é uma experienciazinha mais ou menos.

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: A, é muito boa, agente tem um entrosamento aqui muito bom, graças a Deus.

12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Também é muito boa, um pessoal muito bom, cabeça boa, a capacitação também muito boa, sem problema.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: Éee, geralmente é muito boa, é um negócio que você tratar com a pessoa humana é complicado, mas via de regra é de regular pra bom, nunca foi péssima não é boa sempre boa.

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: Olha as demandas aqui, geralmente são com alunos, né? Com alunos das mais diversas, em relação a disciplinas, em relação a professores, em relação ao serviço burocrático mesmo processual no nosso departamento, como com os nossos professores, pronto, a nossa relação é com professor e com aluno, basicamente isso, a gente resolve todos os problemas do aluno, quer dizer, quando ele vem encaminhado da coordenação pra cá, e a gente resolve da melhor maneira possível junto ao professor e ao departamento, pronto é só isso.

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: É já houve muito episódio de agradecimento e tudo, agente se dedica ao trabalho, muitas vezes a gente percebe uma compensação do público alvo em relação a gente, as vezes nem tanto mas agente não pode, lidar com o ser humano é complicado, mas o

feedback é muito bom, pelo menos na nossa parte, as vezes a gente não recebe a mesma coisa mas é isso aí.

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Não, difícil acontecer mas acontece as vezes, as vezes a gente é mal entendido, as vezes a pessoa que vem nos procurar não sabe direito, o aluno é desinformado, as vezes ele já vem mastigado por aí de outros setores, como eles dizem, tão me botando pra andar, aí a gente passa por isso as vezes, mas a gente sempre procura orientar da melhor forma possível, pra que ele não saia daqui do departamento dizendo que a gente botou ele pra andar. A gente sempre resolve, mas acontece.

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: Assiduidade, cumprimento das normas do trabalho, tratar bem a pessoa que procura a gente, sempre tratar bem, não ser grosseiro, procurar resolver o problema da melhor maneira possível e entender do trabalho. Essas três coisas juntas aí tá perfeito

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: É complicado, (pausa) ter um ambiente bom de trabalho, razoavelmente a gente tem, ter equipamento necessário pra se trabalhar, as vezes a gente não tem e fazer o que é a conjuntura nacional atual mas as vezes a gente quer fazer mais e não consegue e isso as vezes dá uma angústia muito grande, porque a gente quer fazer um tipo de trabalho e quando a gente vai buscar mão daquela ferramenta, a gente não acha. São essas coisas e ser melhor reconhecido ter uma remuneração salarial melhor em relação aos outros poderes, nós somos executivos e o judiciário e o legislativo tem uma remuneração muito melhor do que a gente apesar de fazer a mesma função, cumprir a mesma jornada de trabalho. Mas isso aí é outra história.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: Primeiro, ser antiético, é proibido, não pode, ser grosseiro com a pessoa que tá lhe procurando e não entender do trabalho que tá fazendo, eu acho que isso é muito importante, você tem que saber o que está fazendo, tem que saber, se você não sabe o que está fazendo, você não desempenha a sua função, eu acho isso principal.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: São as penalidades da lei éeee, advertência, suspensão e pode chegar até a uma demissão, dependendo do caso, eu acho pela lei, de acordo com a lei 8.112, são essas penalidades, as vezes justas, as vezes não, mas são essas as penalidades.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: Falha de gestão, que as vezes tem que ninguém sabe quem pode julgar isso, má condução do pessoal administrativo, o pessoal que está sob sua responsabilidade e desvio de finalidade do cargo que está exercendo.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: Olha aqui eu acho que só se forem pessoais sociais, porque financeira não existe, ninguém manuseia numerário, acho que só coisas administrativas, não tem muito o que falar sobre isso não, eu acho.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Proposital?, deixar de prestar uma informação, depende se for sigilosa tudo bem, você tem que não informar, agora se não for você tem a obrigação de esclarecer a pessoa sobre aquilo, sobre aquele caso que ele tá nos trazendo no momento. Você não deve omitir informação que vai beneficiar o público alvo, aluno sei lá, que vem nos procurar. Agora se for uma coisa sigilosa, não tem jeito.

- Resposta quanto ao **falseamento de informações:** Há é muito grave né, não deve fazer isso, eu acho deplorável isso ai, uma informação que deve ser dada não deve ser falseada não

- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas:** É complicado né, as vezes você tem demanda administrativa, sei lá de andamento de trabalho, as vezes demora um pouco, as vezes... mas fazer o que a administração é assim mesmo, podia ser melhor, eu acho, mas (pausa) que melhore.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Não aqui a gente não tem esse problema o famoso peculato, a gente não tem esse problema aqui, até hoje nunca aconteceu.

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: Eu acho que a vida privada interfere na vida privada de todo mundo, mas é nosso dever a gente fazer que isso interfira o menos possível, o menos possível, você não pode ter um problema familiar, um desajuste, um problema doméstico e ficar 100% focado no trabalho, mas você tem a obrigação de se dominar e fazer sempre o melhor no seu trabalho e procurar esquecer.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: É complicado, não sei, não se pode julgar as pessoas, mas sempre tem as falhas, falhas tem mas não é dever da gente julgar, eu não gosto de julgar ninguém, dizer que tá acontecendo isso ou aquilo, mas tem falhas. Deve-se melhorar essas falhas, procurar ver principalmente, quem está trabalhando, quem está cumprindo seu expediente quem tá servindo, em primeiro lugar, isso aí é uma parte que a administração tem que fazer essa força, porque a gente vê aqui, uns trabalham e outros não trabalham corretamente, eu acho isso mas isso é só um acho.

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

Passaremos agora a transcrever a entrevistar do servidor que denominamos de C.

Após a autorização do entrevistado para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o perfil sócio demográfico.

- 1. Pergunta: Qual o seu sexo?**
 - Resposta: feminino
 -
- 2. Pergunta: Qual a sua idade?**
 - Resposta: acima de 50 anos
- 3. Pergunta: Qual a sua formação?**
 - Resposta: Especialização
- 4. Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: acima de 30 anos
- 5. Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: indicação
- 6. Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Sim

7. Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?

- Resposta: Nível Médio

Dando continuidade, recebermos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido, passamos a realizar a entrevista com o servidor C.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: A função do Centro de Educação é a formação de educadores, então, as atividades dele estão definidas como ensino, pesquisa e extensão

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: A função de Assistente Administrativo, você é responsável pela redação oficial, pelo atendimento ao público, pelo arquivamento de documentos, pela tramitação de documentos e de processos, por secretariar reuniões, pela agenda do seu chefe, entre outras.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Conheço o Código de Ética sim, não na íntegra, mas conheço e já fiz treinamento sobre ética e foi nesse treinamento que tive acesso a ele. É o código de ética que norteia a conduta e a postura do servidor diante de suas ações e de suas atividades técnicas na instituição.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: Respeito, atenção, interesse em resolver, solucionar os problemas que as pessoas trazem com celeridade, no meu entendimento esses são os principais.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: Bom, minha função aqui é de técnico administrativo, então como eu auxilio diretamente a direção do centro, então minhas funções se restringem a fazer com que as atividades cotidianas e burocráticas do centro funcionem.

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: Não tenho atribuições divergentes.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Olhe, espaço de for de dimensão, a gente é bem favorecido, no entanto, com relação a equipamentos, em algumas situações deixa muito a desejar, porque, a gente não tem éee (pausa) por exemplo, quando um equipamento quebra você não tem agilidade, não tem alguém que faça isso com rapidez, você sempre fica aguardando e isso de certa forma atrapalha um pouco as atividades do dia a dia. Já quando a higienização, a higienização não é da maneira como a gente gostaria. Isso porque, as vezes nem o material que é necessário está de posse de quem faz o serviço, de quem executa o serviço.

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: Poderia ser melhor. Eu acho que nem todos nós se dispõe como deveria a executar suas tarefas e a atender prontamente ao público como deveria, mas no todo eu acho que é razoável.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Bom, eu sou servidora pública há 34 anos, e assim, eu tento zelar por isso né, sempre tentei desde o princípio e acho que eu faço o que eu posso nesse sentido, tanto de ser assídua, como chegar no horário, sair no meu horário.

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: Bom

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: A nossa relação é de respeito e confiança.

12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Olhe eu acho que a gente convive muito bem assim no dia a dia, a gente se respeitam compreende um ao outro, as limitações do outro, acho que é isso.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: Olhe (pausa) em todo ambiente existe queixas, mas eu acho que as satisfações se sobrepõem as queixas aqui.

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: Na maioria das vezes, prontamente são atendidas

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: No cumprimento as pessoas, na maioria pelo menos no turno em que estamos aqui, as pessoas são muito bem atendidas e nem sempre as pessoas chegam aqui e nos trata de forma descortês, a não ser que essa pessoa já venha de outro setor descontente e as vezes quando ele chega aqui que não encontra de pronto aquilo que eles querem eles desabafam um certo descontentamento, mas no todo, a gente também é tratado com respeito.

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: É o tom de voz que se usa tanto de alguns daqui como de quem está vindo, o que me desagrada e me deixa desencantada é o tom de voz as vezes que as pessoas usam pra, éee abordar o outro ou pra responder a alguém.

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: Assiduidade, disponibilidade, comprometimento, lisura no que faz, transparência no que faz.

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: ser bem tratado, ter direito a férias, ter direito ao salário.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: não manter sigilo de determinados assuntos internos, usar indevidamente algum material de expediente ou equipamentos da instituição e falar mal da instituição em público.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: advertência verbal, suspensão ou demissão.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: negar alguma informação, não ser assídua as atividades do trabalho e desrespeitar um colega ou superior.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: não assiduidade, descumprimento de horário, éee, e desrespeito ao colega.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Em relação ao servidor eu acho meio perverso esse tipo de atitude, porque assim, a nossa função é servir ao público e se a gente se opõe, então a gente não tá condizendo com aquilo a que a gente se propôs.
- Resposta quanto ao **falseamento de informações:** Isso é passível de punição severa, eu acho.
- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas:** Isso não é uma regra, mas ocorre, infelizmente, porque, as vezes nem toda informação depende só de uma pessoa, as vezes depende de mais de uma e as vezes essa demora se dá em função da morosidade de alguns.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Agora, com a formação da Comissão de Processo Disciplinar Administrativo, essas situações vem obtendo respostas com mais rapidez. A Comissão se apropria desses processos e acaba dando uma resposta.

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: Olha eu acho que talvez só no meu ânimo, um pouco no meu ânimo, não nas minhas ações.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: Que os servidores tomem conhecimento do código de ética e da importância dele isso talvez já consiga conscientizar algumas pessoas a respeito da sua postura.

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

Passaremos agora a transcrever a entrevista do servidor que denominamos de D.

Após a autorização do entrevistado para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o perfil sócio demográfico.

1. **Pergunta: Qual o seu sexo?**
 - Resposta: Feminino
 -
2. **Pergunta: Qual a sua idade?**
 - Resposta: entre 41 a 50 anos
3. **Pergunta: Qual a sua formação?**
 - Resposta: Especialização
4. **Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: entre 6 a 10 anos
5. **Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: Concurso Público
6. **Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Não
7. **Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?**
 - Resposta: Nível Superior

Recebermos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido e passamos a realizar a entrevista com o servidor D.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: No Estatuto eu já li algumas coisas, mas essa ideia de direção que é ao mesmo tempo um órgão administrativo, executivo e que também através do conselho de centro ele delibera. O regimento do Centro de Educação, eu não conheço

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: Eu não sei no Estatuto, eu sei a descrição do cargo da época do concurso público que eu vi e algumas que eu já pesquisei que eu acho que é um memorando do MEC eu não tenho certeza. Então o meu cargo é um cargo de nível superior que tem a ver com técnico em assuntos educacionais, tem a ver com atendimento de alunos com coordenação de determinados processos dentro da universidade, tanto de extensão quando de ensino, também tem a ver com elaboração de trabalho acadêmico, com orientação de alunos nesse sentido, mas assim, dentro do estatuto da universidade eu realmente não sei dessa definição do MEC.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Não conheço o código de ética e não fiz nenhum treinamento. Eu tô fazendo uma disciplina agora no Mestrado, mas até o momento a gente não viu ainda o código de ética. Mas imagino que ele tenha as regras de ética que são aceitas pelo bom senso, que você tem que prestar um bom atendimento, que você tem que cumprir os seus deveres básicos como servidor, como horário de trabalho de responsabilidade, de cuidado com o patrimônio. Eu imagino que ele abrange o que a gente entende no senso comum como ética.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: Eu acho que a ideia é atender bem, ter as informações claras pra fazer um atendimento bom, se você não tiver essas informações, você tentar procurar essas informações, enfim, tentar ajudar a pessoa da melhor forma possível, tanto em informações, quanto em procedimentos, prazos, a ideia e essa.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: Bom eu acho que toda essa parte de compreender a resolução, por exemplo da graduação que o cargo é pra atender os alunos, entender as resoluções que diz respeito a graduação e transmitir isso pros alunos, explicar e resolver dúvidas que eles tem, entrar em contato com a CODESC, Coordenação de Escolaridade, pra tirar dúvida, pra saber como é que se procede pra ajudar o aluno em um determinado ponto em que a resolução não está muito clara, propor mudanças pra resolução que é algo que a gente tá tentando fazer como estratégia aqui, ir anotando as coisas que a gente acha que pode melhorar, embora estejam dizendo que essa resolução está em revisão já há uns dois anos, mas enfim, então não

éee, é dentro eu acho que tem muito a ver com o conhecimento das normas pra poder ajudar os alunos onde eu vejo que eu consigo mais fazer de acordo com o solicitado.

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: Eu acho que muitas funções administrativas, tipo, arquivar, mexer com papéis em geral, talvez não sejam exclusivas da minha função. Como o meu cargo é de nível superior, estaria mais na esfera de coordenação, então muita coisa que você faz que é mais mecânico, em termos de arquivar de entregar os TCCs para a Biblioteca, esse tipo de catalogação eu acho que é mais da esfera puramente administrativa, embora essas duas esferas se confundam muitas vezes e acho meio difícil dividir.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Eu acho que em muitos casos há muito desperdício, talvez em alguns processos a gente pudesse diminuir a quantidade de papel e coisas que muitas vezes a gente usa e muitas vezes tem desperdício. Em relação aos materiais eu acho que não existe manutenção preventiva, então impressoras, computadores, é sempre assim, se resolve quando quebrou, não tem uma manutenção preventiva de limpeza desses equipamentos e tal. Você vê, muitas vezes você passa em setores, o ar condicionado tá ligado sem ninguém na sala. Assim, tem uma série de posturas em relação ao patrimônio que muitas vezes me parece aquela ideia de que não é de ninguém, se é público não é de ninguém não tem ninguém cuidando, ninguém tem responsabilidade a cerca disso, a minha visão geral, não significa que todo mundo aja dessa forma, tem servidores que são mais conscientes e cuidam mais do patrimônio, mas de uma forma geral dá essa impressão que não é de ninguém, que as pessoas não tão muito preocupadas com as coisas.

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: Bom, estou trabalhando nesse setor a pouco tempo, mas de uma forma geral eu vejo que tanto o coordenador como os funcionários se empenham pra tentar resolver, é uma das coordenações mais atuantes que eu tenho trabalhado, o coordenador realmente sabe como funciona os processos ele não depende exclusivamente dos servidores e a gente tá tentando atender da melhor forma possível, ficar lendo a resolução eu mesma já fui lá na CODESC falar como coordenador de escolaridade pra tirar dúvidas, outro servidor do setor também liga para a CODESC para tirar dúvidas e tentar ajudar os alunos. De uma forma geral, pelo menos a equipe em que eu trabalho, pelo período da manhã, a gente tem tentado ajudar da melhor forma possível.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Bom eu tenho que cumprir uma carga horária de seis horas diárias, como estou fazendo mestrado, estou com horário flexível, de acordo, combinei com a coordenação, mas eu tento cumprir as seis horas, bato o ponto dentro do sistema de ponto eletrônico, se eu chegar as oito eu saio as duas, se eu chegar as dez, na segunda feira minha aula é as quatro, eu saio as quatro, então basicamente é isso, eu procuro não faltar, em toda minha vida profissional eu tenho poucas faltas, eu até trabalho doente, quando não é nada muito sério. Eu acho que de uma forma geral eu cumpro o básico da assiduidade, pontualidade eu não sei, porque agora estou com um horário mais flexível, eu já tive horários mais rígidos, em determinados momentos, agora estou com horário mais flexível, mas eu tô cumprindo as seis horas

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: Eu acho que atualmente pelo que eu tô vendo, as pessoas considerariam um bom atendimento, em alguns momentos a pessoa agradece bastante e acha que são excelentes. Em geral bom, eu não tenho visto, por enquanto aqui, eu não tenho visto ninguém saindo muito insatisfeito, dizendo que recebeu um atendimento muito ruim, em geral as pessoas consideram um atendimento bom, mas eu vejo na universidade como um todo, as pessoas as vezes muito confusas, elas não sabem onde buscar as informações, elas ficam um pouco perdidas e os alunos também, se o aluno vem aqui pra falar que não está tendo aula porque não sabe onde é a sala, ai a gente tem que dizer há isso ai é o departamento que resolve, ai ele volta, há mas não tem ninguém naquele departamento no momento, ai a gente fala, procura a direção pra ver se consegue o contato do professor, tem algumas coisas que assim, se demora, há uma demora pra ser atendido porque você tem que procurar em vários setores ou coisas que estejam talvez no início, por exemplo, agora que entrou esse módulo do estágio, ontem teve uma aluna que a gente não conseguiu atender aqui porque um achava que o documento dela tinha que ser assinado aqui o outro acha que tem que ser assinado lá na CEM, então a pobre da menina ficou no meio do caminho, acabou indo pra CEM e eu espero que ela tenha resolvido o problema, mas a gente não conseguiu ajudar porque é uma norma recente e a gente e os setores responsáveis não estão sabendo direito ainda como lidar, então eu acho que as pessoas as vezes sai meio insatisfeito com isso, com problemas de informações aqui. Mas em geral eu acho que é bom.

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: Bom eu já comentei, atualmente eu acho que é um dos gestores mais ativos com quem eu já trabalhei, porque eu já trabalhei com muitos gestores que não tinham muito conhecimento da função, como ele tem conhecimento, algumas coisas, alguns procedimentos foi até ele que me ensinou e isso aqui na universidade costuma ser uma

exceção. Ele tem alguns procedimentos as vezes que um pouquinho autoritário, mas a gente tá conseguindo com o tempo mostrar outras saídas e ele reage bem, então eu acho que apesar de se mostrar as vezes autoritário, tem uma postura ativa, eu costumo achar que com todos os defeitos que eu possa eventualmente ver, eu ainda acho que tem muito mais coisa positiva que negativa, eu acho um gestor, bem acima do que normalmente a gente tem na universidade, os dois a vice também ela é bem aberta mesmo, ela é mais aberta do que ele, mais aberta as sugestões e são muito presentes, o que é muito bom.

12. Retratar ou avaliar as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Eu acho que em geral a gente se relaciona bem, é como eu disse, eu tô a pouco tempo aqui e tenho aprendido muito da rotina da coordenação com eles, coisas que eu ainda não sabia fazer, mas em geral a gente se dá bem assim, a gente consulta um ao outro, se ajuda, em geral é boa.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: Já comentei né, a gente tem alguns problemas quando os procedimentos ainda estão muito iniciantes na universidade, mas em geral é uma relação boa. A minha avaliação geral é que os alunos tem se considerado bem atendidos na coordenação.

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: São as demandas administrativas comuns de uma coordenação, processos que os alunos tem que dar entrada, então elas são atendidas a gente explicando os procedimentos, você tem que preencher tal requerimento, tem que trazer tal documento, o prazo é esse, ou então a gente dá orientação sobre coisas que eles tem que prestar atenção, tem que ficar atento a um calendário, tem que dar uma olhada na matrícula, qualquer dúvida você pode vir aqui, então em geral são os processos, informações em geral sobre a graduação e processos que eles dão entrada na coordenação como abreviar um curso, prorrogar o curso, éee, pedir aproveitamento de disciplina, exercícios domiciliares, assim, rotina de coordenação.

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Cumprimentar as pessoas, a gente pergunta como a pessoa tá e as vezes aqui as meninas que tem mais tempo elas conhecem a história pessoa de alguns alunos e perguntam, há como tá a sua família e tal coisa, conseguiu resolver, então eu acho que a cortesia tá muito em você tentar ver as pessoas como seres humanos, você como ser humano e as pessoas como seres humanos, não tem nenhuma fórmula fechada de bom-dia formal, a forma mais natural que você puder ser como ser humano pra mim e o que de mais cortes tem.

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Bom eu acho que como a gente está trabalhando com o ser humano, de vez em quando não se tá tão bem assim, você pode em um determinado dia não tá tão amável pra dar bom dia ou não tá tão atendo com determinada pessoa, eu não vejo descortesia de uma forma geral eu acho que o que eventualmente a gente ver tem muito a ver com a flutuação do próprio ser humano que pode não está bem em determinado dia. Eu me considero uma pessoa que atende bem mas parece que tem dias que você tá com a pá virada e você acaba descontando muna pessoa que não tem nada a ver, um aluno que você podia dar mais informação e dá menos informação ou já cataloga um aluno como chato não sei e não atende, então assim, eu acho que são das flutuações do próprio ser humano, porque ninguém é um robô, agente não tá falando de um (pausa) que aliás irrita muito esses atendimentos que parecem máquinas, agente liga pra 0800, agente fica é com raiva, então eu você agir como ser humano e entender essas flutuações é o mais normal no atendimento, não existe uma excelência em que você nunca vai ter um dia que não está bem e enfim.

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: responsabilidade no sentido de ter compromisso no que está fazendo, assiduidade, tá presente no setor pra poder atender as demandas, e cuidado como patrimônio.

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: A gente tem direito a Férias, a gente tem direito a remuneração, tem direito a licença médica, determinado tipos de licenças pra tratar de determinados tipos de assuntos.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: Acho que sempre que ele descumpre o que ele precisa fazer mostra o que ele não deveria fazer, por exemplo, fazer um mal atendimento, passar o serviço pra frente ou pra outra pessoa, sabe que pode resolver mas encaminha pra outra pessoa, não vem trabalhar e não dá satisfação.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: Eu acho que a lei 8.112 não tem problemas com as penalidades, ela só não são efetivas, elas não são utilizadas, mas existem advertências, eu sei que existem suspensões e em casos mais sérios, eu sei que existem demissões.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: Acho que, atender mal ao público de uma forma descortês ou violenta, deve ser punido pelo código de ética, falta de assiduidade, atitude indecorosa no trabalho e fazer comercio no local de trabalho.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: vender coisas no espaço público, mal atendimento, esse atendimento descompromissado, eu passo pro outro e fingo que não é comigo o mal uso dos materiais ou uso de equipamentos em benefício próprio.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Eu acho que é grande, porque, éeee, é grande mas ao mesmo tempo eu não sei se ela é absolutamente consciente ou feita com maldade em todos os casos, eu acho que na grande maioria a gente tem um problema muito grande de conhecimento da informação. Pela quantidade de resoluções, de legislações que existe nessa universidade, se você quisesse dizer que ninguém pode alegar desconhecimento da lei aqui mas é muito complicado, tem muita coisa que a gente não conhece, mas a omissão intencional eu acho que existe porque tem um contexto político dentro da universidade, você quer favorecer determinados interesses, não sei avaliar se é grande ou se é pequena, eu sei que acontece com certeza.

- Resposta quanto ao **falseamento de informações:** existe com certeza, exatamente por conta de algumas questões políticas que existem dentro da universidade, e eu não sei se é um problema só da universidade, talvez seja um problema político do país mesmo porque os nossos governantes também não são tão claros assim, então parece que é um jogo que eu fico fingindo as informações, a universidade finge as informações pro MEC, o MEC finge pra quem tá acima e assim por diante, isso aí eu acho que é bem intencional na maior parte das vezes.

- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas:** Esse é um problema porque prazo não é o forte na universidade assim, há prazos em todos os lugares, nas legislações, nas resoluções da graduação, nos tentamos estabelecer prazos dentro das coordenações, mas é muito complicado respeitar os prazos, porque é como se já houvesse uma cultura de que o prazo é só uma sugestão, então você não está muito disposto a penalizar a pessoa que não cumpre os prazos, então há um atraso muito grande mesmo pra se resolver muitas coisas, a resolução que eu citei antes que já tá há dois anos pra ser aprovada a revisão, está em vigência com um monte de erros e há dois anos e não se aprova a resolução com as supostas correções. Muita coisa anda muito devagar.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Eu sei de casos de desaparecimentos, e o que eu sei, também não sei se são informações verídicas, que muitas dessas coisas não são apuradas, elas somem e somem, só isso, ninguém acaba sendo responsabilizado. E o Uso indevido, imagino que é uma prática que se finge que não vê, quem poderia tentar inibir a prática não vê ou não se importa, não sei

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: Em aspectos humanos mesmo, de tempos em tempos, você pode não tá muito bem, um dia você pode tá com algum problema fora ou de saúde, de família não me afeta muito porque a minha família está em Brasília, eu não tô tão próxima mas algum problema de alguma atividade que você faça fora e tá meio irritado um dia e não consegue muitas vezes separar o problema do trabalho.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: Qualquer sugestão em forma de lei ou controle muito rígido eu tenho a ideia de que não funciona. Eu acredito que a melhor sugestão é que os gestores comecem a dar o exemplo, acho que essa é a melhor forma de ajudar os servidores, quando os gestores está no horário, está no local de trabalho, está presente, tenta pelo menos cumprir uma rotina de horário, eu acho que esse é o maior exemplo, ele começa a influenciar e o agir dele em relação aos materiais, ao patrimônio, as coisas, eu imagino que o exemplo, se você como servidor consegue dar o exemplo também de certa forma eu imagino que é a forma mais eficaz de tentar influenciar, porque já que o controle muito rígido não tem funcionado eu acho, porque tem uma série de questões aí, políticas e outras coisas envolvidas é muito difícil, então eu acho que se você conseguir ajudar com o seu exemplo, tem alguma chance de ir modificando pelo menos em pequenos ambientes, no todo eu acho mais complicado mas assim em pequenos ambientes se o gestor dá exemplo, ele vai pro trabalho, ele tá lá, há uma chance disso melhorar um pouquinho

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

Passaremos agora a transcrever a entrevista do servidor que denominamos de E.

Após a autorização do entrevistado para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o perfil sócio demográfico.

1. Pergunta: Qual o seu sexo?

- Resposta: Masculino

-

2. Pergunta: Qual a sua idade?

- Resposta: entre 21 e 30 anos

3. **Pergunta: Qual a sua formação?**
 - Resposta: Especialização
4. **Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: entre 6 e 10 anos
5. **Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: Concurso Público
6. **Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Não
7. **Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?**
 - Resposta: Nível Médio

Após recebermos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido, passamos a realizar a entrevista com o servidor E.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: Pronto, é formar profissionais habilitados nas áreas de Ciências Humanas notadamente um dos cursos que o centro dispõe de mais antigo na, na, dentro da sua estrutura é o curso de Pedagogia que é o forte do Centro, embora haja outros cursos de graduação que ele também dispõe na área de educação, possui também cursos de mestrado e doutorado e também oferta cursos a nível de especialização, então a função do Centro de Educação e justamente formar profissionais nesse contexto da educação a nível local na Paraíba e Brasil né?

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: Ok. Meu cargo é Assistente em Administração e minha função no Centro de Educação é Agente de Gestão de Pessoas, então eu faço esse trabalho de assessorar os servidores nas questões de gestão de pessoal né, nos diversos auxílios que a Universidade dispõe, no controle de frequência, basicamente é isso.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Conheço sim o Código de Ética e já fiz cursos sobre ele. O Código de Ética é o Decreto 1171, é uma regulamentação federal e eu tive acesso a ele estudando pra concursos públicos antes de ingressar no serviço público e isso já remonta uns dez anos, mais ou menos, que é o período que venho estudando para os concursos, então fez parte da minha preparação para ingresso no serviço público, ter essa noção do código de ética.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: OK, o código diz que a gente tem que ter cordialidade, urbanidade, tem que tratar os usuários do serviço público com respeito, né, integridade, já que eles que são os responsáveis por manter o serviço né, então a gente tem que tratar com esses princípios de cordialidade, urbanidade, respeito e empatia também o código de ética prevê.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: Ok, éee no meu cotidiano, eu posso dizer que as relações humanas, a forma como eu lido com as pessoas me ajuda também no meu trato com o público no trabalho, até mesmo porque são indissociáveis, sua conduta pessoal com sua conduta profissional, né, uma se entrelaça com a outra. Portanto eu acho que é dessa forma, acho que no meu dia a dia, essa cordialidade, eu tenho que ser cordial tanto no trabalho quanto fora então talvez isso seja o correto.

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: Ok, no meu cotidiano, eu penso que talvez as questões mais, eu penso que as questões emocionais que talvez não tenha correlação com o ambiente de trabalho, eu entendo dessa forma, essa questão ficou um pouco aberta ao meu ver então não sei como fazer essa relação.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Ok, é assim, a gente percebe que aqui especificamente no Centro de educação, na verdade é um dos princípios da legislação pública a gente zelar pelo patrimônio público né, embora que a gente percebe que muitas vezes aqui no Centro de Educação, muitas coisas poderiam ser melhor aproveitadas, muitos materiais de uso da gente, equipamentos poderiam ser melhor utilizados, com relação a preservação, a limpeza eu acho razoável, mas eu acho que há muito a melhorar, a gente ainda tem muito a trilhar nesse sentido.

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: Ok, eu entendo que que todas as pessoas que procuram o setor que trabalho, elas saem com a resposta e elas saem com um atendimento, a demanda que elas querem que elas necessitam, geralmente é atendida, não em sua plenitude porque nem todos os casos assim, a gente consegue, mas a gente consegue orientar, aquelas pessoas que não tem atendimento aqui, agente orienta aonde elas conseguiram o atendimento. Então todas as pessoas que nos procuram são atendidas nesse sentido.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Ok, com relação a assiduidade e a pontualidade eu entendo que assim, éee, eu cumpro, no caso especificamente falando de mim, eu cumpro a questão da carga horária que é estipulada, até mesmo porque como, (pausa) na verdade eu passo o dia inteiro aqui na instituição porque eu tenho aula à tarde, então eu já fico direto, então, geralmente eu procuro ser assíduo, pontual, e mas éee, de forma geral eu entendo que eu cumpro esse quesito.

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: Olhe eu entendo que eu teria um nível de satisfação dez, porque, vou explicar: porque a gente aqui trata todos de forma muito cordial de uma forma que as pessoas se citam acolhidas, que eu acho que essa é função do setor que trabalho, então eu entendo que muitas vezes a gente tem um atendimento que nos outros lugares as pessoas não seriam tão bem éee, recepcionadas como agente acolhe as pessoas aqui né, eu acho que até se for feito um, talvez um questionário alguma coisa com as pessoas que são atendidas aqui, talvez elas tenham esse mesmo entendimento. Entendo que todos tem um nível de satisfação muito bom.

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: Eu vejo uma relação muito boa, salutar, sadia, de troca de experiências, uma relação positiva, que só tende a agregar no trabalho né, no caso meu superior hierárquico professor X, uma pessoa muito aberta, muito disponível e juntamente com o vice, professor Y, todos são bem acessíveis, então eu entendo que é bem tranquila essa relação.

12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Também uma relação muito boa entre os colegas de trabalho, acho que a gente, um ajuda o outro tem essa questão e um complementa o trabalho do outro também né, então entendo que a escala também e nota dez.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: Com o público. As relações com o público também ocorrem de forma sadia, né, a gente lida com várias pessoas, mas agente procura se adequar, a cada atendimento é um novo aspecto que a gente tenta éee atender, mas o objetivo final é o atendimento aquela demanda que aquela pessoa procura né.

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: Ok, éee, homologação de férias é uma demanda, a assinatura da frequência mensal é outra demanda, justificar as ausências ou problemas técnicos que por ventura as pessoas tiveram e não conseguiram registrar o ponto eletrônico, então essas são algumas demandas que o pessoal procura neste setor, assim como solicitação de aposentadoria né e informações diversas também.

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: De nós com o público inicialmente, primeiramente o bom dia né, o cumprimentar o saber se a pessoa está bem, no que que a gente pode ajuda-lo e do público com a gente também essa reciprocidade né que tem que ter nas relações humanas né, elas são pertinentes e inerentes as relações humanas, então eu acho que a cordialidade, a simpatia, talvez até mesmo um sorriso já consegue cativar né a pessoa o público.

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Pronto éee, como a gente tá tratando de uma relação profissional, então assim, eu procuro na minha conduta como servidor público, não ser descortês, né, uma vez que eu sou regido pelo código de ética e eu não posso tomar atitudes de caráter pessoal no exercício da função. Éeee, agora de descortesia já aconteceram, inclusive houve um episódio semana passada, aqui no setor de uma servidora conosco né, que realmente foi um fato que aconteceu, foi uma descortesia, que ela chegou muito é, é, agressiva e aí a gente também tem aquela postura de neutralidade pra não haver um conflito, não gerar um conflito no local de trabalho. Mas há bastante casos de pessoas que chegam agressivas, de pessoas que não entende que aquela demanda não depende de nós, depende de outros setores, então assim, e que agente, todas as nossas atividades, a gente se pauta no princípio da legalidade a gente só pode fazer o que tá previsto na lei.

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: Ok, éee, deveres ter capacidade de iniciativa né, eu acho que é muito importante pra pró atividade, a responsabilidade com as demandas de todo o setor né, e assiduidade e pontualidade eu acho também importante porque o público quando procura o setor, ele precisa encontrar o local aberto pra que a gente possa atender, então eu acho que são esses três pontos.

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: Ok, os direitos do servidor público, éeee, primeiramente, eu entendo que, direitos do servidor público no geral, então ele tem direito de receber salário, primeiro ponto, tem direito a férias, tem direito ao descanso semanal remunerado.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: Ok, ele não pode se apresentar ao serviço com roupas que não sejam de acordo com o exercício da função, ele não pode se apresentar ao serviço embriagado, ele tem que ter impessoalidade, ele não pode tratar com o público com pessoalidade porque compromete a execução das atividades.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: Suspensão, advertência e demissão.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: Ok, apresentar-se embriagado ao trabalho, a incontinência no serviço também e éee a prevaricação, o peculato né, então são passíveis de sanções.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: Bem são mais frequentes eu entendo que ooo, a prevaricação que é você retardar alguma atividade por questões pessoais, eu entendo que muitas vezes o peculato, porque muitas vezes você leva uma caneta pra casa, você já tá cometendo um crime né de se apropriar de algo que não é seu e também a condescendência criminosa que é quando você sabe que seu inferior hierárquico tá cometendo alguma infração disciplinar mas você simplesmente finge que não vê, então você tá junto com ele cometendo um crime.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Bem essa questão de omissão de informação, eu acho que talvez seja algo que ocorra frequentemente, mas também foi

superado com a lei de acesso a informação, porque agora é lei que você tem que fornecer as informações que os usuários solicitarem, desde que não sejam sigilosas, comprometa a segurança nacional.

- Resposta quanto ao **falseamento de informações**: O falseamento de informações, eu acho, eu acredito que é algo que não pode ocorrer na execução das atividades, dentro da administração pública, né uma vez que a gente tem, que o servidor público tem fé pública, então ele não pode cometer esse tipo de infração.

- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas**: O atraso muitas vezes é por, eu entendo que, primeiramente a legislação amarra muita coisa, então se você for analisar, tem prazos de cumprimento e muitas vezes a falta de vontade dos gestores né de dar andamento a algumas demandas que deveriam ser mais rápidas mas que tem entraves no processo de andamento.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Ok, no setor de trabalho até o momento, não tomei conhecimento de nenhum bem que foi furtado, foi roubado no setor de trabalho, até o momento não houve essa ocorrência no meu setor de trabalho, não houve até o momento.

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: Em todos os aspectos eu entendo, porque a vida privada é indissociável do seu desempenho, das suas atividades no serviço público. Em todos os aspectos a vida privada se você uma conduta ilibada fora do trabalho, eu acho que reflete no desempenho das suas atividades.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: O que pode ser feito é uma questão de cultura organizacional, na verdade dos próprios servidores se conscientizarem que a relação de trabalho tem que ser o máximo profissional possível e a gente tem que tratar o serviço público como o nosso bem maior, né, as atividades do serviço público tem que ser o bem maior, então eu acho que é uma questão de cultura, uma questão de conscientização, e uma questão de conhecimento da legislação também.

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

Passaremos agora a transcrever a entrevistar do servidor que denominamos de F.

Após a autorização do entrevistado para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o perfil sócio demográfico.

1. **Pergunta: Qual o seu sexo?**
 - Resposta: Feminino
 -
2. **Pergunta: Qual a sua idade?**
 - Resposta: entre 41 e 50 anos
3. **Pergunta: Qual a sua formação?**
 - Resposta: Superior
4. **Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: entre 6 e 10 anos
5. **Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: Concurso Público
6. **Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Não
7. **Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?**
 - Resposta: Nível Médio

Recebermos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido, passamos a realizar a entrevista com o servidor F.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: Em vários setores cada um com sua dinâmica de trabalho, direcionado para atender tanto o público quanto os professores e éeee, dividido em vários setores como almoxarifado, secretarias, departamento, coordenações e o centro como direção é o executor dessa, dessa, das decisões que são feitas na direção do centro.

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: A minha função, eu precisaria ler o Estatuto, é melhor né? Mas como eu vejo dentro do meu setor é que eu auxilio como secretária de uma coordenação, eu auxilio nas reuniões no caso da coordenação, preparo atas, atendo tanto os alunos quanto o público em geral, auxilio os professores no apoio na sala de aula e também éeee, cadastro os alunos que vão pra o estágio docência, utilizo o SIGAA e o SIPAC pra abrir processos e solicitação de diplomas e coisas várias dentro da coordenação.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor publico federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Não conheço bem o código de ética, eu estudei o código de ética pra fazer a seleção pra entrar na Universidade, mas procuro manter uma ética sim dentro da minha função, atendendo no, no, procurando cumprir com meu horário, e éee, tratando com probidade, tanto os professores, os alunos e o público em geral. Não fiz nenhum treinamento sobre o código de ética.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: É, é, vamos ver se eu consigo explicar, como eu já disse, não cheguei a ver o código de ética, e não me vem na memória atualmente, e já tem um bom tempo que eu lí e acho que deveria se oferecido cursos que deve ter já como atender ao público oferecido pela PROGEP mas nem sempre a gente consegue cumprir com esse horário que eles oferecem mas eu acho que tem que atender com as necessidades do público, seguindo as regras que tem no nosso regimento né, tentando atende-lo ao máximo mas sem ferir a conduta ética.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: Sempre atendimento ao público, está dentro da minha função, auxiliar aos professores nas atividades diárias, apoio, preparação de documentos, organização de documentos, arquivo, preparo de atas, apoio em reuniões.

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: Quando éeee, em alguns momentos cabe a coordenação tomar certas atitudes e não tem ninguém pra nos apoiar, então eu cinto esta dificuldade, nem sempre a gente consegue né, por exemplo, a coordenação que eu digo, não só o coordenador em si do setor, mas em outros setores, eu sinto dificuldades porque é muito lento a burocracia impede, as vezes agente tem que resolver uma situação particular dentro da coordenação e a gente não tem essa viabilidade de acesso e ai fica dependendo de outros setores e as vezes o setor não funciona, vou dar um exemplo claro, na Universidade, normalmente funcionam as coisas pela manhã, a tarde e a noite que é o horário que estou trabalhando, acho que a gente tem muitas

dificuldades de executar coisas, a parte o atendimento ao aluno, o restante não funciona, pelo menos a noite.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Péssimo, tanto no uso da parte de alunos e de servidores também como éeee eu acho que também poderia ser melhor na parte dos serviços terceirizados, alguns trabalham com cuidado com zelo e outros não tem esse mesmo cuidado, então o material que as vezes chega já quebrado não mais,(pausa) fora de uso e as vezes eu vou no Almoxarifado pego uma caneta, a caneta já não risca, pede-se um marcador de texto, já não funciona ou o equipamento como você perguntou, é já um equipamento velho, não é um equipamento de um uso atual é já um equipamento vencido praticamente. A gente tem na coordenação, equipamentos que não funcionam. Acho que não tem gente suficiente na parte de assistência a informática pra ajudar o pessoal da assistência técnica, não tem, existe sim mas não é suficiente, talvez eu acho que ali também poderia melhorar um pouco, não sei como. E o espaço físico melhorou, a gente trabalhava num espaço menor, tudo junto, tenho percebido que tem melhorado. O banheiro, não tem a limpeza como deveria nos três turnos e também não só, as vezes o pessoal limpa mas o próprio usuário que é servidor não deixa em condições como encontrou, falta uma colaboração de um tudo né, acho.

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: A demanda do público? Éeee, tem bastante demanda no meu setor, infelizmente é um setor que só tem um funcionário, um servidor e ele só atende na hora no horário em que a aula está acontecendo e existe muita reclamação porque éeee, muita gente vem e encontra o setor fechado e éeee, a gente não consegue atender a toda a demanda, tanto de aluno quanto de público, por conta de falta de servidor mesmo.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Eu sou suspeita pra falar né, da minha assiduidade e colaboração tudo, eu acho que isso também, vocês poderia verificar como é minha conduta numa pesquisa, não sei como se diz, como se faz, a meu Deus tem um nome, éeee, esqueci, eu sou suspeita, mas eu procuro seguir os meus horários, bancar meu ponto, éee colaborar éee, ser útil no que eu posso, efetuar minha atividade, porque gosto da minha função de ser secretária, gosto muito e faço isso desde que cheguei aqui na Universidade.

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: Eu teria se fosse atendida, acho que teria um nível satisfatório, chegando num horário que tem alguém, mas como a maioria das pessoas buscam os serviços em horário até, em horário durante o dia eu tenho certeza que nenhum fica satisfeito porque encontram o setor fechado.

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: Vejo bastante dinâmico, com um bom relacionamento, por sinal é a segunda vez que trabalho com essa coordenação e eu trabalhava em uma pós e na coordenação da graduação é novo pra mim mas me encontro bem, não sei a parte dele mas a minha, me encontro bem com a administração da nova coordenação.

12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Acho bem tranquila, entre eu e os outros servidores me encontro bem não tem problemas, tem bastante colaboração, apesar da precariedade que a gente percebe, da falta de cuidado da falta de material éeee, mas me encontro sim, com bastante colaboração.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: Também a minha relação, eu gosto de trabalhar com o público, não sei se atendo, mas eu busco isso.

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: As principais demandas são dos alunos éee, eeee, que querem pedir prorrogação, são atendidas a gente encaminha pro setor o processo e tenta conforme as resoluções atende-los na medida do possível

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Primeiro é a saudação, dou bom dia, procuro ter um ambiente bastante tranquilo, ser cortês e tratar com respeito, busco sempre isso e encontro, mas também um ambiente que tenha (pausa) não uma amizade mas sim alguns conceitos de harmonia, harmonizar situações, então chega um problema o aluno agitado porque está com problema com o professor, procuro acalmá-lo, converso, busco sempre manter o meu cliente tranquilo, mas éeee, e quando não consigo indico para que fale com o coordenador, pronto, procuro sempre fazer essa peneira né, o que eu não consigo aí passo pro coordenador ou coordenadora, a pessoa que estiver respondendo pelo setor.

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Quando alguém chega no, no que já ouve né, chega e ele não é cortes comigo, eu peço pra que ele me trate com respeito porque estou como servidora pública e também tratando com respeito exijo que seja respeitada, tanto dos professores quando dos alunos, não ocorre muito, pra minha sorte, as vezes sim, com professores, mas éeee, não com tanta frequência

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: Cumprir o horário, atender o público em geral, professor aluno, atender, tentar buscar uma solução que esteja dentro da resolução e cumprindo, eu trabalho muito buscando as informações na Pró-Reitoria e então quando eu não sei vou na Pró-Reitoria pergunto como proceder, como também vou a Secretaria do Centro de Educação, acho que isso é uma coisa primordial, e exercer a função com alegria, com vontade, com entusiasmo.

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: A remuneração, de ser respeita, de ter o maior apoio quando a gente vai buscar pesquisa e extensão no meu caso, eu vou falar sempre me referindo ao meu caso porque sendo uma só pessoa no setor eu não me sinto respeitada nesse sentido, as vezes eu estou em sala de aula, tenho que sair da sala de aula pra atender professor, pra atender aluno, porque quando eu estou na Universidade e alguém me procura eu estando em sala de aula eu saio, eu acho que eu não sou respeitada nesse momento, de ser respeitado esse meu direito de poder exercer meu horário de secretária, tendo o meu horário também de aluna respeitado e muitas vezes eu não tenho isso respeitado, não porque os alunos só não entendem nem os professores, mas porque não tem um outro servidor no setor e não tendo outro servidor eles não tem uma outra (pausa) não resta pra quem busca o serviço ir atrás de mim onde eu estiver, na biblioteca que estou estudando ou na sala de aula, eu acho que nisso eu não sou respeitada.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: Proibições, eu não tenho em mente quais seriam. Olha é quando ele não respeita as regras né, eles sabem que no setor onde ele vai trabalhar lá tem suas regras e suas atividades que vai desenvolver e ele não fazendo isso.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: Cabe ao setor que fiscalize isso impetrar, eu não saberia dizer qual são, é o servidor não cumpre o horário dele, o setor tem que ir lá e vê o que se faz com um servidor que não cumpre o horário, o servidor ele trata mal ao público em geral, o setor que é responsável que eu não sei dizer ou o próprio coordenador ou a pessoa que é superior de buscar impetrar essa penalidade, eu não sei dizer.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: Ele se ausente, tem que ser punido. Ele não exercer a função dele, ele tem que ser punido, ele tratar mal, porque pra mim são coisas primordiais, ele vir pro trabalho, tratar bem e fazer as atividades porque não serve só vir ao trabalho, é vir e ser ativo e ativar e trabalhar. Não, não eu venho, eu cumpro meu horário, você chega lá e ele não eu não sei, não faz, não busca, eu acho que isso é errado, e isso deveria mudar.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: Vir ao trabalho e não trabalha é uma infração, porque ele é um servidor público pra servir, vem ao trabalho e não trabalha ou então não vem, a ausência do servidor e éee não atender né, não exercer sua função como se deve.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Não sei se isso é com todos, mas comigo já ocorreu de em um departamento, existir um funcionário e me dizer que não sabe e eu insistir, porque me parecia, a impressão que eu tive é que a pessoa estava com preguiça porque não buscou em nenhum momento e ai essa pessoa foi neutra, simplesmente disse não sei, mande e-mail pro professor pra perguntar. A informação do departamento é uma coisa pública e no nosso departamento existe essa informação, nesse outro departamento não, eu acho, eu pensava que existisse, porém ao me vê a pessoa não se interessou em buscar a informação, se omitiu, eu achei, não posso dizer se é em geral, mas nesse setor específico, eu achei que não existe uma colaboração do técnico administrativo que se encontrava lá.

- Resposta quanto ao **falseamento de informações:** Eu não sei dizer quanto a isso, avaliar, se é falso, se é verdadeiro, porque é preciso saber o que estou indo buscar e se a pessoa me deu falso ou verdadeiro, eu tive a omissão, se negou de me dar, mas se me deu falso ou verdadeiro eu não me lembro de ter passado por uma situação dessa.

- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas:** Muito atraso, muito atraso, em dar u retorno , é lento, muito lento.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Está errado né, o desaparecimento, deveriam buscar ter mais controle, responsabilizar uma pessoa para que ele pudesse controlar entrega de material na hora que recebe e na hora que vai deixar, deveria ter uma pessoa, a noite, vamos dizer a noite, é precário, a noite tem servidores mas eles estão olhando o computador, não te olham quando você entra, né, a noite é muito precário. Durante o dia existe até mais essa reciprocidade quando a gente vem buscar alguma coisa, mas a noite é precaríssimo, a noite não é que não

exista servidor, até existe, mas eles não sabem dizer, ou porque não querem eu não sei dizer ou porque não se interessam, é péssimo a noite, a noite é como técnico administrativo, sim eu até respondi que eu tinha um bom relacionamento, tenho, mas o bom relacionamento é que eu não discuto com ninguém, mas em avaliar o atendimento, uma boa parte de quem trabalha a noite ou ele não é qualificado pra onde ele estar ou ele não, eu não sei, eu não saberia dizer se é ele que não é capaz, não sei dizer se é o servidor que não é capaz ou se é o servidor que não quer trabalhar, o que eu sei dizer é que é muito precário, se você vai num departamento, tem duas pessoas, mas uma olha pra outra e não sabe te responder se você vai até aqui mesmo na Secretaria do Centro, tem um moço que atende, mas tem outros dois que você não sabe nem, eles nem olham pra você, nem dá nem boa noite, eu acho que é precário.

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: A minha vida privada acho que não, agora a minha vida acadêmica está sendo interferida por causa do trabalho, mas a minha privada não.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: Acho que tem que responsabilizar as pessoas e cobrar delas as responsabilidades para que elas cumpram com o que elas vieram desenvolver dentro do Centro de Educação. Acho que o Gestor deve cobrar mais isso, porque no momento em que isso não é cobrado sobrecarrega quem trabalha e as vezes quem trabalha, trabalha mal porque ele não é capaz de atender todas as demandas, então é visto como se trabalhasse mal porque não atende. De qualificar melhor as pessoas que estão em outros turnos, ou cobrar delas essa qualificação, porque talvez tenha a qualificação, mas elas não são cobradas, acho que precisa de uma maior fiscalização no exercer da função.

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

Passaremos agora a transcrever a entrevistar do servidor que denominamos de G.

Após a autorização do entrevistado para que iniciássemos a entrevista, começamos indagando sobre o perfil sócio demográfico.

1. Pergunta: Qual o seu sexo?

- Resposta: Feminino
-

2. Pergunta: Qual a sua idade?

- Resposta: entre 31 e 40 anos
- 3. **Pergunta: Qual a sua formação?**
 - Resposta: Especialização
- 4. **Pergunta: Qual o seu tempo de trabalho no Serviço Público?**
 - Resposta: 1 a 5 anos
- 5. **Pergunta: Como foi sua forma de ingresso na Instituição?**
 - Resposta: Concurso Público
- 6. **Pergunta: Você possui cargo de chefia, direção ou assessoramento?**
 - Resposta: Não
- 7. **Pergunta: Qual o nível do cargo de ocupa no serviço público?**
 - Resposta: Nível Técnico

Após recebermos o questionário sócio demográfico, devidamente preenchido, passamos a realizar a entrevista com o servidor G.

1. Fale sobre a função do Centro de Educação definido no Estatuto da UFPB e no Regimento do Centro?

- Resposta: O conhecimento que eu tenho do Regimento daqui da UFPB, que trata de todos os Centros, éee o Centro de Educação, o que me chamou mais atenção, quando eu o lí, foi mais essa formação do Curso de Pedagogia está aqui dentro do Centro de Educação, então foi o que mais me chamou atenção, não sei se foi o foco da minha leitura, mas é a formação de professores dentro, foi o que mais me chamou a atenção dentro do regimento, esse curso de pedagogia aqui dentro. E dentro do Estatuto, tirando essa formação de pedagogia, eu não vejo ele tão diferente dos demais, da importância dele dentro da Instituição.

2. Descreva a sua função definida no Estatuto dos Servidores públicos federais e no Estatuto da UFPB.

- Resposta: A minha função atual é Técnico em Contabilidade, éeee, na verdade a minha função dentro do Estatuto, não é específica, já procurei e dentro do Regimento ele não tem a função, acredito, aí é uma opinião minha, que deveria caber aos centros ou até mesmo compor as atribuições de cada cargo e de cada função dentro dessas duas bases legais da Instituição, mas eu acredito também de ter lido que o Centro é que é responsável por essas atribuições das funções, mas assim, quando fiz o concurso minhas atribuições são administrativas, emissão de relatórios, então tudo que eu faço hoje.

3. Quando e como você teve acesso ao código de ética do servidor público federal. Fale sobre ele. (Conhece o código de ética? Já fez algum treinamento sobre ele?)

- Resposta: Conheço o código de ética, mas na íntegra não, sei que ele existe, mas não recordo de ter lido não, mas já fiz treinamento sobre ética e tive acesso a ele quando estava me preparando para o concurso, li o código de ética, mas depois que você entre, você não é cobrado pra ter intrinsecamente, você já tem que ter esse conhecimento, já que você faz prova em relação a isso, então você já tem que ter um conhecimento intrínseco em relação a ética dentro da instituição, mas assim, você lê o código de ética? Não existe uma cobrança diária, anual, seja lá como for.

4. Quais os postulados definidos pelo código de ética em relação ao atendimento ao público?

- Resposta: Acredito que o respeito, eu não sei o que que esta na íntegra do código, como eu lhe disse, porque isso não é algo que se decora, como eu trabalho com o atendimento ao público, então assim, é o respeito, é o atendimento, você tem nas paredes que desacato é crime, mas também tem a reciproca do servidor em relação a quem você está atendendo, também tem que ter esse respeito né, não é só do externo pro interno, não é só, na minha opinião, o desacato ao servidor público que tem que gerar crime, o servidor público também tem que respeitar a quem está atendendo.

5. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são correlatas da função exercida por você?

- Resposta: As emissões de relatórios que a gente responde a Direção totalmente, o controle de compras do patrimônio, do permanente, tudo isso é feito, o sistema de concessão de diárias e de passagens é dentro desse setor e faz parte da minha atribuição, então assim, não vejo hoje, que eu faça algo que minhas funções são a parte, fora do que é me atribuído.

6. Aponte atribuições exercidas no seu cotidiano que são divergentes da função exercida por você?

- Resposta: Hoje se tiver algo, porque querendo, você acaba exercendo algo ou por alguma ausência ou por, sempre faz algo que está fora, até pra que o processo corra, mas é pontual, não faz parte da minha rotina alguma atividade dessa.

7. Fale sobre os cuidados patrimoniais no exercício da função com os (espaço físico, higienização do ambiente de trabalho, materiais, equipamentos, instalações) no seu ambiente de trabalho.

- Resposta: Eu vou primeiro falar do meu setor, depois eu falo externamente, éeee eu não vejo o cuidado que deveria ter em relação tanto a patrimônio, quanto a organização de documentos, éee o meu setor especificamente é um depósito, então assim tem, tem, a nossa a função em relação a guarda é deixar dentro da minha sala, então assim, não sabemos como

acomodá-lo como guardá-lo, não temos essa, como é que eu posso dizer, essa, esse cuidado assim, estudo de como cuidar da documentação do órgão público, então assim, aí no centro em geral acaba sendo uma extensão, acontece isso no meu setor e eu acredito que todo o centro precisa de ter um esforço maior em relação a esse cuidado.

8. Descreva como você vê o atendimento as demandas do público no seu setor.

- Resposta: Dentro desse tempo que eu tenho aqui dentro da instituição, que não é muito, na verdade é pouco, éee, acredito que há sobrecargas de turnos e de trabalhos em pessoas acho que pode ser melhor distribuído isso.

9. Relate o seu cotidiano no exercício da função pública em relação a assiduidade, pontualidade, disponibilidade e organização.

- Resposta: Pessoalmente, nós, devido a esse curto horário éee assiduidade é algo que estou praticando no último ano, isso é desde que entrei, mas assim, essa questão do horário do tempo de seis horas corridas, estou praticando, hoje eu lhe digo que estou praticando esse horário. E em relação as minhas atividades, cumpro todas elas dentro dos prazos estabelecidos que nós determinamos lá dentro, então não vejo problema quanto a isso não.

10. Colocando-se no lugar de uma pessoa da comunidade que busca os serviços do setor em que você trabalha, qual o seu nível de satisfação?

- Resposta: 100%, se for de 0 a 10 é 10, nós atendemos a todos que nos procuram, sejam respostas positivas ou negativas nos damos dentro do prazo e não deixamos nada passar.

11. Descreva como você vê a sua relação funcional com o seu superior, com vistas ao exercício da sua função?

- Resposta: Desde que eu entrei na instituição, a minha relação com o meu superior é profissional, é dinâmica, não tenho o que falar não tem restrição nenhuma.

12. Retratar ou avalie as relações sócio profissionais entre iguais no seu cotidiano.

- Resposta: Está muito bem modera, no nosso setor existem duas pessoas, sou subordinada a uma chefia e as atribuições são inerentes a cada função, responsabilidade está tudo muito bem distribuído.

13. Retratar como ocorre no exercício da profissão as relações com o público.

- Resposta: É bem parecida a pergunta anterior, minha relação com o público também, falar é fácil, eu acredito que eu atendo a todos e que todos saem satisfeitos, precisa

ter essa resposta do público em relação ao nosso setor mas a mim até agora, em relação a minha pessoa sou eu a entrevistada eu não vejo problema, acho que todos saem satisfeitos

14. No seu entendimento, no exercício profissional, quais as principais demandas que surgem no atendimento ao público e como são atendidas?

- Resposta: É tudo documental, nossas solicitações são sempre a base de documentos, memorandos, solicitações, processos e ela é atendida como disse também dentro dos prazos estabelecidos, já que inclusive como é sistemático ela precisa obedecer prazos.

15. Descreva algumas atitudes de cortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: O bom dia, o obrigado, o sorriso eu atribuo isso a uma cortesia

16. Agora, Descreva algumas atitudes de descortesia na sua prática diária. (do público externo e interno).

- Resposta: Teve, teve sim, já pessoas que acreditam por sermos um setor de meios, vamos dizer assim, então nós recebemos alguns documentos para prestação de contas, mas somos meros repassadores, não somos nós que analisamos, então assim, o nosso público, nem todos ou não tem o conhecimento ou não buscam ter, ou não querem ter, eles não entendem que não somos nós, que sistematicamente se manda um e-mail porque está com a prestação em atraso, principalmente isso e chegam as vezes até um pouco agressivos e dizendo que ou não vão fazer ou não vão, porque é uma burocracia enorme, mas a gente deixa claro pra eles que não parte do nosso setor e sim de quem está fazendo esta prestação e avaliando esta documentação. Então já existiu sim, momentos de stress pontuais.

17. Cite os 3 principais deveres do servidor público federal.

- Resposta: Prezar pelo patrimônio, atender ao público, estar sempre a disposição para atender ao publico ou quem procurar e assiduidade eu acho que não só o cumprimento de horário, mas o cumprimento das atividades, não é só está aqui, cumprir esse horário rigoroso de seis horas de oito horas entrada e saída, isso pra mim eu acho que é até obsoleto mas infelizmente órgão público ainda tem que obedecer isso, mas é estar presente e fazer com que sua atividade não pare, não é só estar de corpo presente não é trabalhar é cumprir atividades.

18. Cite os 3 principais direitos do servidor público federal.

- Resposta: Receber seu salário é um direito, ter um ambiente agradável, limpo assíduo é um direito, eu acredito do servidor eee ai, são tantos que você acaba também, tá bom vou deixar só nesses.

19. Cite os 3 principais proibições impetrada ao servidor público federal.

- Resposta: Utilizar materiais dentro da instituição pra seu uso próprio, usar da sua função ou prestígio em benefício próprio, né utilizar disso pra se beneficiar pessoalmente de alguma forma, éee depredar o patrimônio.

20. Cite os 3 principais penalidades impetradas ao servidor público federal, pelo exercício irregular da função.

- Resposta: Os processos administrativos que se abrem acredito, dentro do próprio centro, caso ocorra aquilo, uma suspensão, durante esse tempo que estou aqui na instituição já vi suspensão, já vi isso num processo administrativo contra um servidor e talvez alguma parte financeira ter alguma multa, já que é um dinheiro público e você tá fazendo mal uso então você tem que arcar com isso também, então ter uma multa financeira em relação a quando encontrada algum tipo de delito.

21. Aponte 3 faltas administrativas passíveis de punições de acordo com o código de ética.

- Resposta: Maus tratos no atendimento, burlar de alguma forma algum, prejudicar o próximo também acredito que tem que ter alguma punição pra isso e utilizar de recursos públicos em benefício próprio.

22. Aponte 3 infrações (contravenções, transgressões, violações do código de ética) mais frequentes praticada no exercício da função pública.

- Resposta: A primeira de tudo é a assiduidade, eu acredito que é o que eu consigo enxergar é que não há um cumprimento de horário, embora não acredito que isso seja o motivo pelo qual um servidor tem que ser punido, acho que a produção dele, a produtividade dele deve contar também em relação a cumprimento de horário acho que isso ainda é muito arcaico mas assim, o cumprimento de horário ou então a pratica da sua atividade, ela não fazer o que lhe cabe eu acho que isso é uma infração terrível, isso é uma, e o não ter zelo pelo patrimônio eu acho que seria a segunda, acho que é uma infração grave e o desrespeito, eu vejo, o desrespeito com o seu colega de trabalho e com o seu trabalha também eu acho que é uma infração.

23. Avalie a ocorrência de: omissão de informação; o falseamento da informação e o atraso nas soluções dos problemas surgidos na dinâmica institucional.

- Resposta: **omissão de informação:** Eu percebo que há omissão de informação, embora esteja no código em qualquer lugar sobre a transparência, isso tem que está muito claro mas as pessoas usam disso, eu não sei porque, controlam seja la que tipo de informação isso é público, as pessoas tem que entender que isso é da sociedade, não é nosso, nós estamos apenas prestando um serviço administrativo em relação a isso, mas as pessoas as vezes não entendem, não quer passar informação, como se fosse algo pessoal, e não é.

- Resposta quanto ao **falseamento de informações:** Acredito que quando você omite a informação, não deixa de ser um falseamento, agora, modificar a informação, em prol

ou de prejudicar ou de alterar alguma coisa, eu particularmente, nesse momento não lembro de ter passado por isso não, o falseamento de informações não mas da omissão sim.

- Resposta: quanto ao **atraso nas soluções dos problemas**: Vejo que isso é corriqueiro, é comum, como vim da iniciativa privada, então se você não se levanta da sua cadeira pra agir, você corre o risco de perder seu emprego, então a estabilidade dentro do órgão público acaba dizendo assim, eu não vou, não é minha atribuição, eu não faço, então fica o processo sentado, esperando que alguém empurre ou que alguém puxe esse processo. Existem muitos setores aqui inertes em reação a isso, que fica o processo parado.

24. Descreva atitudes tomadas em relação ao desaparecimento ou uso indevido de bens público no âmbito do setor do trabalho.

- Resposta: Eu não posso responder com precisão, porque éeee, como não sou da parte de patrimônio, eu respondo sempre pelo que já vi, eu não posso dizer como é que funciona o controle patrimonial precisamente mas o que eu tenho são informações avulsas de quem tá falando que algum não apareceu ou não chegou onde devia, mas assim, eu não tenho respaldo pra dizer em relação a isso não, assim, nada que tenha chegado ao meu setor sobre coisas que tenham desaparecido e não tenham retornado.

25. Em que aspectos a sua vida privada interfere na sua vida funcional?

- Resposta: Eu tenho vinte e cinco anos de trabalho, mas assim, sempre fui de iniciativa privada, durante muito tempo, fui mais a profissional do que a pessoal, e eu ainda trago hoje dentro dessa, consigo ainda separar, obviamente uma dentro da outra, estou em casa e já tem alguma coisa de trabalho em casa, como estou aqui e sempre tem algo pessoal, mas nada que interfira negativamente tudo ponderado.

26. Dê sugestões sobre o que deve ser feito para melhorar o agir ético nos setores.

- Resposta: É, como ser humano, nos precisamos e carregamos uma cultura desse tipo, primeiro tem que ter aquela questão mais agressiva, então tem que ter uma, eu vou falar da administração porque tem mais poder então tem que ser uma coisa de cima pra baixo, embora muitas pessoas entendam que isso não funciona, mas acredito que sim, a cultura dentro do serviço público chegou a um ponto de quase de perder controle em relação a submissão de atividades, então assim, as pessoas não querem mais cumprir as regras né, então assim, na minha opinião seria primeiro os cumprimentos legais, infelizmente, mas é fazer cumprir, talvez a nova geração agora elas entendam isso é o que eu espero na minha cabeça e que essa geração de três décadas que estão saindo agora e essa nova que está entrando ela entre com um novo perfil e pra isso tem que ter uma mudança administrativa, então primeiro de cumprimento de horário e de forma agressiva eu penso assim, eu posso até tá dando um tiro no pé, mas tem que ser isso, na minha opinião, e depois a cultura vai chegando e você vai acabar conscientemente ou inconscientemente praticando o que deve ser feito, independente de ter punição ou não, mas isso é cultural, não sei se um dia agente chega a isso, mas eu

acredito que é isso. Isso foi mudando com o tempo as pessoas não sabem mais o que são direitos e o que são deveres, e acaba atropelando tudo e virando um caos.

Encerramos a entrevista, agradecendo a prestimosa colaboração, acreditando que após a conclusão dessa pesquisa, em um futuro próximo, as sugestões obtidas que serão encaminhadas à Gestão do Centro de Educação, sejam aplicadas, visando possíveis mudanças não só na reflexão, mas na postura ética profissional dos servidores, o que com certeza aumentará a credibilidade da Instituição pela elevação da qualidade dos serviços oferecidos e do atendimento dispensado aos usuários dos nossos serviços.

