

# MANUAL DE CONDUTA ÉTICA DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL



# MANUAL DE CONDUTA ÉTICA DO SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL

1ª EDIÇÃO - NOVEMBRO 2018

---

**Amazonino Armando Mendes**

Governador

**João Bosco Gomes Saraiva**

Vice-Governador

**Angela Neves Bulbol de Lima**

Secretária de Administração e Gestão

**Maria da Glória Vítório Guimarães**

Secretária Executiva de Administração e Gestão

**Daniel Reis Armond de Melo**

Secretário Executivo de Gestão de Patrimônio e Gastos Públicos

**Priscilla França Atala**

Coordenadora da Escola Governar

---

**Elaboração**

Ana Flávia de Moraes Moraes

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Silvio Sarmiento

# SUMÁRIO

---

<b>Apresentação</b> .....	06
<b>1. Compliance</b> .....	08
<b>2. Agir com Integridade</b> .....	10
2.1 Promoção da ética pública .....	14
2.2 Integridade nas organizações públicas .....	15
<b>3. Diretrizes Relacionadas ao Ambiente Interno</b> .....	17
3.1 Ambiente de trabalho .....	18
3.2 Imagem pessoal no ambiente de trabalho .....	19
3.3 Relacionamento interpessoal e conflitos interpessoais .....	20
3.4 Respeito à hierarquia .....	22
3.5 Proteção de informações confidenciais .....	22
3.6 Acesso à rede, sistemas e uso de senhas .....	24
3.7 Uso de internet, intranet, rede social e e-mail institucional .....	26
<b>4. Diretrizes para Relacionamento com Público Externo</b> .....	27
4.1 Relacionamento com o público .....	28
4.2 Recebimento de presentes .....	31
<b>Considerações finais</b> .....	32



# APRESENTAÇÃO

---

Este Manual de Conduta do Servidor Público Estadual legitima o compromisso de alcançarmos os objetivos institucionais com ética e transparência, construindo relacionamentos internos e externos baseados na integridade. Constitui-se na coletânea de diretrizes que devem ser respeitadas por todos os Servidores no exercício de suas atividades profissionais.

A boa reputação e a credibilidade do serviço público estadual são construídas por todos que agem em seu nome, por meio das suas condutas diárias e permanentes. Isso justifica a necessidade de se definirem diretrizes de orientação profissional. Portanto, todas as diretrizes contidas neste Manual devem ser rigorosamente observadas, servindo este documento como referência para orientar as condutas, as ações e as decisões de todos os Servidores, de modo que a credibilidade do serviço público estadual seja sempre preservada.

Embora nenhum documento possa esgotar todas as situações particulares éticas e legais que possam ocorrer durante o trabalho na esfera pública estadual, este Manual fornece orientações que pretendem manter os Servidores no curso correto em termos de conduta profissional.

O Manual de Conduta do Servidor Público do Estado do Amazonas formaliza, perante todos os públicos com os quais nos relacionamos, os padrões de conduta esperados dos nossos Servidores. Portanto, é aplicável, em sua totalidade, a todos os Servidores, independente do nível hierárquico.



**O Manual de Conduta do Servidor Público do Estado do Amazonas é válido por tempo indeterminado. Nenhum servidor poderá alegar, em qualquer hipótese, desconhecimento das diretrizes e obrigações nele contidas.**

# 1. COMPLIANCE

---



## **A preservação da boa governança e a integridade das organizações públicas é responsabilidade do Servidor.**

A literatura especializada define compliance como um termo originado do verbo em inglês “*to comply*” que significa agir em conformidade com a regra. Uma organização, seja ela pública ou privada, que age de acordo com os padrões de compliance, é aquela que está em conformidade com a lei, com os regulamentos internos e externos e com os contratos firmados.

Agir em sintonia com as regras significa estar verdadeiramente em linha com normas, controles internos e externos, além de todas as políticas e diretrizes definidas pela organização. Consiste em assegurar que a organização cumpra as orientações emanadas dos Órgãos de regulamentação, seja nas esferas trabalhista, previdenciária, fiscal, contábil, financeira, ambiental, jurídica, dentre outras.

A crescente pressão externa pela adoção de padrões éticos que gerem valor a todos os atores envolvidos com a organização (servidores, fornecedores, governo, sindicatos, dentre outros) justifica a importância da sinergia da organização com todas as normas, ditames de regulamentação e controles internos eficientes.

Ganho de credibilidade, aumento da eficiência e da qualidade dos serviços públicos prestados e melhoria nos níveis de governança corporativa, são alguns dos benefícios que os padrões de compliance podem trazer à organização. Assim, a existência deste Manual de Conduta exprime o compromisso do Governo do Estado do Amazonas de agir com integridade e ética, cumprindo suas obrigações e não tolerando condutas relacionadas à corrupção.



## 2. **AGIR COM INTEGRIDADE**

---

## Agir de forma ética, justa e imparcial, define o que é ser íntegro.

Integridade é um substantivo feminino com origem no latim *integritate* que significa a qualidade ou estado do que é íntegro ou completo. É sinônimo de honestidade, retidão, imparcialidade.

De forma simbólica, a integridade pode ser descrita como honradez, pureza ou inocência. Pode designar uma atitude de plenitude moral, sendo a característica de uma pessoa incorruptível.

A integridade é a mais importante característica de excelência pessoal. Excelência exige esforço. Esforço é algo que motiva a pessoa a deixar sua zona de conforto e enfrentar seus medos, limitações e desafios. Nessa lógica, a integridade deve ser praticada constantemente. O Servidor Público Estadual íntegro permite que a sua integridade, e não as circunstâncias, o direcione para o desenvolvimento da sua ética.

Ao entendermos que a integridade é uma base necessária ao sucesso pessoal, devemos percebê-la também como condição importante ao sucesso coletivo. Assim sendo, agir com integridade no local de trabalho significa, dentre outras coisas:

- a) Cumprir as diretrizes inseridas nesse Manual de Conduta do Servidor Público Estadual;
- b) Cumprir a Lei n.º 1.762, de 14 de novembro de 1986, que dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Estado do Amazonas;

- c)** Obedecer a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 50, no inciso II do § 3.º do art. 37 e no § 20 do art. 216 da Constituição Federal;
- d)** Orientar sua atuação profissional pela Lei n.º 12.846, de 1.º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
- e)** Ser exemplo de conduta adequada;
- f)** Não praticar atos lesivos contra a administração pública;
- g)** Reconhecer e tratar conflitos de interesses; e
- h)** Não utilizar informações da Instituição visando ganhos pessoais.

A integridade deve ser o nosso guia. Sem honradez e retidão para conosco e com todos, como poderemos exigir dos outros? Portanto, não tolere:

- a)** Corrupção;
- b)** Fraude;
- c)** Discriminação ou Preconceito;
- d)** Assédio;
- e)** Conflitos de Interesses.

## PARA REFLEXÃO

Num passado distante, havia um mestre num templo em ruínas com seus discípulos, e para reformarem o prédio precisavam de dinheiro. Como eles faziam estudos e meditações, não tinham ‘tempo’ para realizar obras que trouxessem o montante para a reforma. Sendo assim, o mestre propôs: vocês estão vendo que precisamos melhorar as condições do nosso templo. Então, eu proponho a vocês irem à cidade nos horários em que as pessoas não os vejam e roubem coisas de valor para depois vendermos e arrecadarmos dinheiro o suficiente para as reformas.

Houve muitas conversas entre os discípulos e depois de algum tempo resolveram ir, embora a orientação não tivesse sido aceita por todos. Afinal, não se esperava essa postura do mestre.

Minutos depois, o mestre viu que apenas um deles havia ficado. Foi até ele e lhe perguntou: Por que você ficou? E o discípulo lhe respondeu com firmeza: Onde quer que eu vá, eu sempre estarei olhando para mim mesmo. “Meus próprios olhos me verão roubando e minha consciência registrará o fato.”

**Fonte:** Adaptado de <https://osegredo.com.br/a-integridade-deve-ser-o-nosso-guia/>

## 2.1 PROMOÇÃO DA ÉTICA PÚBLICA

O senso comum define “ética” como o conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade.

Para o setor público, o padrão ético é referenciado na Constituição Federal de 1988 (CF/88).

A Constituição Federal estabelece, no seu Artigo 37, os princípios norteadores da atuação da Administração Pública:

**a) Legalidade;**

**b) Impessoalidade;**

**c) Moralidade;**

**d) Publicidade, e**

**e) Eficiência.**

Quando se fala em promover um padrão ético para o setor público, significa resgatar a noção de “serviço público” em seu sentido original, isto é, “servir ao público”.

O padrão ético do serviço público deve refletir a necessidade de honrar a confiança depositada no Estado pela sociedade. O agente público não pode, no exercício de sua função, ignorar o elemento ético de sua conduta profissional. Assim, condutas em desacordo com as normas éticas pertinentes deverão ser apuradas, mediante denúncia fundamentada ou de ofício. Para tanto, estarão asseguradas:

- a) Proteção à honra e à imagem da pessoa investigada;
- b) Proteção à identidade do denunciante, se este assim o desejar;
- c) Contraditório e ampla defesa, e
- d) Independência e imparcialidade na apuração dos fatos.

## 2.2 INTEGRIDADE NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Um ambiente organizacional íntegro começa com pequenos passos.

Promover uma cultura de integridade no serviço público é requisito essencial para o aumento da confiança da sociedade no Estado e em suas instituições.

Ter integridade na organização pública significa, dentre outras coisas, tratar bem os funcionários, honrar os contratos e os acordos, respeitar as leis, não enganar os usuários ou fornecedores, não cometer infrações e evitar que elas aconteçam. Significa, ainda, criar um ambiente em que o comportamento correto é incentivado e o comportamento inadequado é responsabilizado.

Uma organização pública íntegra atua dentro da legalidade, legitimando suas atividades em princípios éticos, buscando defender a honestidade e impedir a ocorrência de irregularidades em suas práticas administrativas.

Para que a integridade seja garantida é recomendável que a organização institua diretrizes, tais como este Manual de Conduta, para orientar a atuação de seus servidores e gestores, com o objetivo de prevenir, detectar e sanar a ocorrência de fraudes, irregularidades e atos lesivos contra o Poder Público Estadual.

Organizações que “abraçam” a integridade em suas práticas administrativas, além de cumprir com a sua função social e contribuir para o desenvolvimento da sociedade, irão procurar parceiros semelhantes.

Para assegurar que as atividades sejam exercidas com base na legalidade e em valores éticos, você, na condição de Servidor Público Estadual, deve:

- a)** Inspirar sua conduta no Decreto n.º 1.171, de 22 de junho de 1994, que aprova o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;
- b)** Agir para que a organização não tenha problemas com corrupção;
- c)** Assegurar a governança da administração pública estadual em observância ao Decreto n.º 9.203, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública direta, autárquica e fundacional;
- d)** Denunciar caso de entrega ou oferecimento de propinas;
- e)** Acusar solicitação de presentes;
- f)** Desenvolver seu trabalho de forma que a Instituição não tenha que pagar multas após fiscalizações;
- g)** Contribuir para a consolidação de controles internos que possibilitem verificar se os processos estão sendo executados de forma correta, e
- h)** Fazer denúncias ou reclamações em caso de violação da integridade na organização.

# 3. DIRETRIZES RELACIONADAS AO AMBIENTE INTERNO

---



## As pessoas se tornam ambiente uma para as outras.

### 3.1 AMBIENTE DE TRABALHO

Um bom ambiente de trabalho favorece a produtividade organizacional e o sucesso dos profissionais que nele atuam. Porém, para que possamos adjectivar positivamente o ambiente de trabalho, cada participante deve fazer a sua parte.

O ambiente de trabalho é muito mais que o espaço físico. Pessoas, a cultura organizacional, a liderança, dentre outros, ajudam a modelar a forma como os Servidores agem no ambiente de trabalho.

Referenciando o elemento “pessoas”, o ambiente de trabalho positivo dependerá do padrão comportamental dos indivíduos que ali estão. Nesse sentido, para construirmos um ambiente de trabalho de alto desempenho e produtividade, cada um de nós deve:

- a) Cumprir a legislação, os contratos, as normas e os regulamentos internos e externos;
- b) Proteger o patrimônio institucional;
- c) Zelar pela imagem institucional;
- d) Guardar e preservar os documentos relativos às atividades;
- e) Não deixar materiais confidenciais expostos ao acesso, conhecimento ou uso indevido por pessoas não autorizadas, e

f) Não se comportar de forma indevida em público quando estiver a serviço.

### 3.2 IMAGEM PESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Cuidar da imagem pessoal no ambiente de trabalho é extremamente importante, pois a aparência no ambiente de trabalho projeta a imagem pessoal, profissional e corporativa.

**Cuidar da higiene pessoal, aparência e vestimenta** não é apenas uma questão de vaidade. É um sinal de respeito a si próprio, ao ambiente de trabalho e às pessoas com as quais interagimos profissionalmente.

A preocupação com **unhas, cabelos, barba, maquiagem, odor, tipo e estado das roupas** é bem-vinda para evitar situações que possam gerar algum constrangimento.

**Cumprir o horário de trabalho, respeitar prazos**, mantendo a entrega de tudo o que nos foi designado no tempo certo também favorecem nossa imagem pessoal.

**A forma de falar e se apresentar diante das pessoas**, bem como o **tom de voz adequado**, são igualmente importantes. Ainda devemos ter **cuidado com o que falamos e como nos portamos ao sentar**.

**Limpeza e organização do local de trabalho** também dizem muito a respeito de uma pessoa. Portanto, **cuide de sua estação de trabalho, mantenha a ordem e não deixe nada sujo e bagunçado**.

### 3.3 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E CONFLITOS INTERPESSOAIS

O homem é um ser relacional, o que significa que temos a característica nata de nos relacionarmos com outras pessoas.

Sabendo que é da natureza do ser humano se relacionar, quanto melhores e mais positivos forem nossos relacionamentos interpessoais, maiores são as chances de construirmos vínculos verdadeiros com as pessoas com as quais convivemos.

**Como forma de potencializar a qualidade de nossos relacionamentos interpessoais, devemos considerar que:**

- a) Se internamente estamos bem resolvidos, nossas relações exteriores tendem a ser melhores também;
- b) Quando padecemos de alguma “dor emocional”, acabamos refletindo este mal-estar na forma como tratamos as outras pessoas, e
- c) Mau humor, tristeza, isolamento ou mesmo agressividade, distanciam os outros.

No ambiente de trabalho, obrigatoriamente, nos relacionamos com pessoas em virtude das demandas inerentes ao cargo e/ou função que exercemos. Essa interação “imposta” pela organização, de um modo geral, acaba se convertendo em fato gerador para o estabelecimento de vínculos entre as pessoas. O que é saudável e positivo.

É importante destacarmos que a qualidade dos relacionamentos interpessoais no trabalho favorece o clima organizacional. Porém, como o ser

humano é imprevisível, a rotina diária na Instituição apresenta muitas situações que realmente testarão sua paciência e conflitos interpessoais podem surgir.

Esses são momentos ideais para você exercitar sua inteligência emocional e relacional, buscando resolver qualquer tipo de divergência por meio do diálogo pacífico. Não esqueça que relações humanas se constroem por meio do diálogo, respeito e transparência.

**A forma como você reage aos conflitos interpessoais definirá a qualidade de suas relações. Por isso, é importante que você reflita sobre seus comportamentos atuais:**

- a) Suas atitudes têm facilitado ou dificultado as relações interpessoais no trabalho?
- b) Você colabora para uma boa comunicação com seus colegas, com as chefias e com os usuários do serviço público?
- c) Comunica-se sempre de forma respeitosa e amigável?
- d) Busca, espontaneamente, estabelecer bons relacionamentos?
- e) Foca em dar o seu melhor?

Havendo necessidade, comece a rever os seus comportamentos e permita-se mudá-los para construir bons relacionamentos com as pessoas com as quais convive, especialmente no ambiente de trabalho.

**Para desenvolver atitudes positivas, é essencial:**

- a) Desenvolver a empatia: é o que permite a uma pessoa se colocar

no lugar da outra, compreender suas atitudes e comportamentos, evitando julgamentos precipitados;

**b)** Manter o respeito: não se deixe levar pela raiva ou insatisfação;

**c)** Ter uma comunicação efetiva: representa ouvir e ser ouvido, e

**d)** Ser cooperativo: contribua com seus conhecimentos e habilidades para ajudar os colegas de trabalho.

### 3.4 RESPEITO À HIERARQUIA

Na gestão organizacional, a hierarquia faz referência aos diferentes níveis de comando encontrados em uma organização.

As instituições públicas possuem uma organização hierárquica. É essa organização que ordena a distribuição dos poderes e autoridades, o que diferencia um nível hierárquico do outro. Apesar da diferença entre eles, esses níveis estão interligados e dependem uns dos outros para o alcance dos fins pretendidos pela Instituição.

Os níveis hierárquicos devem estar em harmonia e focados em desempenhar suas funções com eficiência, eficácia e qualidade. Aos indivíduos, cabe honrar o cargo e/ou função que exercem na hierarquia organizacional. Por aí, passa o respeito e cumprimento às ordens e comandos emanados das chefias.

### 3.5 PROTEÇÃO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Proteger dados, informações e documentos confidenciais é responsabilidade de todos os Servidores Públicos. Essa responsabilidade deriva da ética profissional e favorece a credibilidade organizacional.

## PARA REFLEXÃO

Na China Antiga, um homem chamado Wong se sentia hostilizado pelas pessoas da pequena aldeia onde morava.

Um dia, o senhor Wong foi visitar o sábio da região e desabafou:

- Cumpro minhas obrigações para com os deuses, sou um bom cidadão, um exemplar chefe de família e vivo praticando a caridade. Por que as pessoas não gostam de mim? A resposta do mestre foi simples:

- Embora o senhor seja bom e caridoso, o seu rosto sério leva as pessoas a uma conclusão diferente. Embora seja muito rico, é pobre de “alegria” e “cordialidade”, e, por outro lado, nunca sorri, embora ajude as pessoas.

O sábio deu ao senhor Wong uma máscara sorridente, que lhe ajustava perfeitamente no rosto. Advertiu-o, entretanto, de que, se algum dia a tirasse do rosto, não conseguiria recolocá-la.

No primeiro dia em que Wong saiu à rua, todos começaram a cumprimentá-lo, e em pouquíssimo tempo já estava cheio de amigos. Mas, um dia, chegando à conclusão de que as pessoas não gostavam dele, mas da máscara, pensou: “Prefiro ser hostilizado a ser estimado por uma aparência falsa”.

Foi até o espelho e retirou a máscara sorridente. Mas, que surpresa! O seu rosto tornara-se também sorridente; assumira as expressões e o sorriso da máscara.

Assim, o senhor Wong entendeu que, por ter experimentado sorrir, a vida lhe sorria em retribuição.

**Fonte:** RANGEL, Alexandre. As parábolas na empresa: reflexões para reuniões, palestras e apoio ao processo decisório. Contagem, MG: Editora Leitura, 2006.

Atente para a Política de Segurança da Informação praticada em seu órgão, caso exista. Cumpra e faça cumprir essa Política. Colabore com a garantia da integridade e confidencialidade dos dados, informações e documentos. Para tanto, é importante:

- a)** Manter a confidencialidade de informações não públicas;
- b)** Não divulgar informações não oficiais ou ofensivas, de qualquer natureza;
- c)** Não utilizar informações confidenciais a que tenha acesso para obter vantagens pessoais;
- d)** Não fazer cópias em qualquer meio ou transmitir para qualquer destinatário, incluindo seus próprios endereços ou perfis pessoais, documentos que possam conter informações confidenciais;
- e)** Não compartilhar informações confidenciais com amigos e membros da família, por exemplo;
- f)** Não discutir informações confidenciais em lugares públicos, e
- g)** Não trabalhar com documentos que tenham informações confidenciais (cópias impressas ou eletrônicas) em locais públicos.

### **3.6 ACESSO À REDE, SISTEMAS E USO DE SENHAS**

Normalmente, em virtude da necessidade de trabalho, temos acesso à rede, sistemas e senhas. Esse acesso exige responsabilidade e cuidado, pois, se outra pessoa souber a sua conta de usuário e tiver acesso à sua senha, por exemplo, ela poderá usá-las para se passar por você e realizar ações em seu nome. Para evitar que isso aconteça, recomendamos:

- a) Certifique-se de não estar sendo observado ao digitar as suas senhas;
- b) Não forneça as suas senhas para outra pessoa, sob nenhuma justificativa;
- c) Certifique-se de fechar a sua sessão ao acessar sites que requeiram o uso de senhas, e
- d) Seja cuidadoso ao usar a sua senha em computadores potencialmente infectados ou comprometidos.

Alertamos para o fato de que os nomes de usuário e as senhas eletrônicas de acesso à rede e outros sistemas internos são pessoais, privativos e intransferíveis. Portanto, é proibido divulgar ou ceder senhas para outras pessoas, sejam temporárias ou permanentes, sob pena de responsabilidade.



### 3.7 USO DE INTERNET, INTRANET E E-MAIL CORPORATIVO

A *internet* apresenta inúmeros benefícios decorrentes de seu uso. Um deles diz respeito às facilidades para melhorar e/ou agilizar nosso trabalho. Porém, devemos aproveitar os benefícios da internet de forma segura e responsável. Assim, devemos ter alguns cuidados, tais como:

- a) Evitar o acesso a conteúdos impróprios ou ofensivos;
- b) Não divulgar informações falsas que podem prejudicar as pessoas ou a Instituição;

Lembre-se que os sistemas de *internet*, *intranet* e *e-mails* corporativos pertencem ao Estado. Dessa forma, os mesmos não poderão ser usados para enviar ou receber mensagens discriminatórias ou de assédio, correntes, material obsceno ou de mau gosto, ou quaisquer outros conteúdos que de alguma forma desrespeitem as diretrizes constantes neste Manual.

#### **Destacamos ainda que:**

- a) O uso desmedido da *internet* pode colocar em risco a sua saúde física e, principalmente, diminuir sua produtividade e afetar sua vida profissional, e
- b) O *e-mail* corporativo deve ser utilizado apenas para assuntos profissionais relacionados com os interesses institucionais.



# 4. DIRETRIZES PARA RELACIONAMENTO COM PÚBLICO EXTERNO

---

## **Um bom relacionamento com o cidadão, usuário do serviço público, trará frutos excelentes às instituições públicas.**

### **4.1 RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO**

A conduta ética na relação entre o Estado e os usuários dos serviços públicos baseia-se em certos princípios, tais como:

- a) Respeito ao cidadão;**
- b) Imparcialidade;**
- c) Honestidade;**
- d) Transparência nas decisões e ações;**
- e) Presteza e agilidade no atendimento, e**
- f) Observância das leis e normas vigentes.**

É seu dever, na condição de Servidor Público, agir com integridade no trato dos interesses do Estado, sendo leal aos princípios supracitados.

Para ter um bom relacionamento com o público também é importante saber lidar com situações estressantes e demonstrar simpatia e disposição durante o atendimento. Pode não parecer, mas isso faz toda a diferença na hora de satisfazer o cidadão.

Sem um bom relacionamento com o público externo é impossível alcançar resultados efetivos. Assim sendo, destacamos certas condutas profissionais imprescindíveis:

- a)** Identifique problemas e resolva-os em tempo hábil. Se o cidadão que procura sua Instituição tem um problema e você consegue identificar a raiz dele, conseguirá propor soluções que realmente o ajudarão;
- b)** Busque o *feedback* do usuário. Identifique o que o usuário tem a dizer sobre você e/ou sobre a Instituição que você representa. Utilize esse *feedback* para melhorar os pontos abordados como falhos, se for o caso;
- c)** Ao telefone, seja sempre paciente e gentil. Educação e bom senso antes de qualquer coisa;
- d)** Nas trocas de *e-mails*, se for o caso, não se esqueça de incluir sua assinatura. É frustrante não saber com quem estamos falando;
- e)** Comunique-se com clareza. Se necessário for, corte os termos técnicos do seu vocabulário para se fazer entender;
- f)** Nunca deixe para depois o cidadão que você pode atender agora. Ninguém gosta de esperar. Isso pode criar uma experiência negativa desnecessária nesse relacionamento com o público externo. Se não puder dar atenção naquele momento, fale e explique isso.

A forma como você trata o cidadão e se interessa pelas suas necessidades vai conquistá-lo e o fará referenciar positivamente a administração pública. O inverso também é verdadeiro. Por isso, coloque todo o seu foco na qualidade do atendimento prestado ao cidadão. Esse é um dos insumos para o bom relacionamento com o público externo.

## PARA REFLEXÃO

Nos Estados Unidos, a maioria das residências tem, por tradição, na frente, um lindo gramado. E para esse serviço há diversos jardineiros autônomos que fazem reparos nesses jardins.

Um dia, um executivo de marketing de uma empresa americana contratou um desses jardineiros. Chegando à casa dele, o executivo viu que estava contratando um garoto de apenas 18 anos de idade. Claro que o executivo ficou surpreso. Quando o garoto terminou o serviço, solicitou ao executivo a permissão para utilizar o telefone.

O executivo, encantado com a educação do garoto, prontamente atendeu ao pedido e, muito curioso com a atitude do garoto, não pôde deixar de escutar a conversa.

O garoto havia ligado para uma senhora e perguntara:

- A senhora está precisando de um jardineiro?
  - Não. Eu já tenho um – a senhora respondeu.
  - Mas, além de aparar, eu também tiro o lixo.
  - Isso o meu jardineiro também faz.
  - Eu limpo e lubrifico todas as ferramentas no final do serviço – disse o garoto.
  - Mas isso o meu jardineiro também faz.
  - Eu faço a programação de atendimento o mais rápido possível.
  - O meu jardineiro também me atende prontamente.
  - O meu preço é um dos melhores.
  - Não, muito obrigada! O preço do meu jardineiro também é muito bom.
- Quando o garoto desligou o telefone, o executivo lhe perguntou:
- Você perdeu um cliente?
  - Não – respondeu o garoto. – Eu sou o jardineiro dela. Eu apenas estava verificando o quanto ela estava satisfeita com o meu serviço.

**Fonte:** RANGEL, Alexandre. As parábolas na empresa: reflexões para reuniões, palestras e apoio ao processo decisório. Contagem, MG: Editora Leitura, 2006.

## 4.2 RECEBIMENTO DE PRESENTES

A oferta de presentes pode criar ou aparentar uma influência inapropriada. Em determinadas circunstâncias, tais cortesias podem até mesmo ser vistas como propinas, capazes de manchar a reputação do Servidor e, consequentemente, da Instituição que ele representa.

Nenhum Servidor deve, direta ou indiretamente, pleitear, sugerir ou aceitar presentes em decorrência do cargo ou função ocupados. Portanto, é vedado receber presentes, de qualquer espécie e em qualquer situação, de pessoa física ou jurídica, exceto em casos protocolares.

Como argumentos para vedar o recebimento de presentes, temos:

- a)** O motivo ou a intenção do oferecimento pode influenciar uma decisão;
- b)** Pode haver expectativa de retribuição de alguma forma, e
- c)** Pode impactar negativamente na reputação da Instituição.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

---



O ambiente de trabalho influencia no desempenho e na produtividade. Cientes dessa premissa, pensamos neste Manual, cujo objetivo é definir com clareza as diretrizes que devem nortear a conduta dos Servidores Públicos do Estado do Amazonas.

Este Manual detalha os comportamentos esperados e vedados e tem a missão de ser um guia orientador e estimulador de novas atitudes e comportamentos no ambiente de trabalho. Almejamos que ele sirva de parâmetro para a atuação do Servidor e do gestor público.

É esperado de você, Servidor, não só conhecer e seguir este Manual, mas defendê-lo, reportando condutas que o violem. Assim, você deve:

- a)** Notificar as suspeitas de violações deste Manual de Conduta ou de uma conduta potencialmente ilegal ou antiética, e
- b)** Cooperar com a investigação e a resolução de possíveis violações a esse Manual de Conduta.

Os Servidores que não respeitarem este Manual estarão sujeitos a uma ação disciplinar adequada. Medidas e procedimentos disciplinares apropriados para apurar e reprimir a prática de irregularidades deverão ser instituídos.

Todas as pessoas que praticarem irregularidades ou infrações estarão sujeitas às penalidades disciplinares, independente do nível hierárquico e/ou status do cargo e/ou função. Por isso, é importante que todos se apropriem do conteúdo deste Manual.

Cabe destacar que os gestores públicos também têm responsabilidades inerentes ao cumprimento deste Manual de Conduta. Assim, o gestor deve:

- a) Servir como exemplo;
- b) Criar um ambiente de trabalho seguro e que apoie o relato e/ou a denúncia, e
- c) Adotar práticas que combatam, denunciem e punam qualquer conduta que viole alguma diretriz constante neste Manual.

Desejamos que o Servidor e o gestor público comprometam-se com a integridade, atuem com honestidade e apresentem uma conduta profissional pautada na ética. Dessa forma, também estaremos primando pelo respeito ao interesse público.

Pretendemos que o serviço público estadual, personificado em Servidores íntegros, dedicados, comprometidos e envolvidos no trato dos interesses do Estado, posicione-se ao lado das melhores práticas de gestão.





GOVERNO DO ESTADO DO  
**AMAZONAS**

SECRETARIA DE  
**ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO**



---

[www.sead.am.gov.br](http://www.sead.am.gov.br)



**Baixe a versão digital nos sites:**

[www.sead.am.gov.br](http://www.sead.am.gov.br)

[www.escolagovernar.am.gov.br](http://www.escolagovernar.am.gov.br)