

ATENDIMENTO PÚBLICO

Peço sua atenção. Você que trabalha como funcionário público e você que precisa utilizar estes serviços. Sabemos de fato o que é ser um funcionário público? No dicionário é pessoa que exerce uma função em órgão público. Segundo o código penal vigente: Art. 327 - Considera-se, funcionário público para os efeitos penais, quem, embora transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública.

Ao longo dos anos, buscamos melhorias, infra-estrutura e qualidade de vida. Mas é certo que em matéria de ATENDIMENTO, ainda precisamos do apoio e da conscientização de todos: Funcionários e usuários. Sem conscientização e colaboração fica difícil oferecer bons serviços, pelo triste fato de que nós, população e sociedade, estamos esquecendo nossa HUMANIDADE, URBANIDADE E EDUCAÇÃO.

Quem já não viu e não leu nas salas de espera, cartazes baseados no código penal, advertindo usuários sobre desacato: Art. 331 - Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela: Pena - detenção, de seis (seis) meses a dois (dois) anos, ou multa. Mas atenção agora, poderia também constar nas mesmas paredes, orientações que lembrassem aos funcionários públicos seu papel em respeito aos usuários.

Que fique registrado: Existem colaboradores públicos que atendem com educação, civilidade e humanidade, fazendo valer, que não é uma classe que tem problemas comportamentais, e sim, alguns seres humanos que não possuem ainda nível de entendimento suficiente, para compreender que toda ação traz uma reação.

É fato: Muitas vezes quando reclamamos da desatenção e indelicadeza de alguém, somos prontamente advertidos da lei de desacato. Reclamar não é desacato, é um direito. Violência verbal e física sim. E se nós gravássemos, a forma como muitas vezes somos atendidos? Teríamos providências? No mesmo código penal, existem também para nosso conhecimento os CRIMES CONTRA A HONRA.

Ex. Calúnia Art. 138. Caluniar alguém, imputando-lhe falsamente fato definido como crime:

Pena — detenção, de seis (seis) meses a dois (dois) anos, e multa.

Difamação Art. 139. Difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua reputação: Pena — detenção, de três (três) meses a um (um) ano, e multa.

Quantas vezes usuários são acusados de desacato, quando apenas estavam reclamando de

descaso e desatenção! Atenção servidores públicos, neste caso, isso é calúnia e difamação!
Sem falar DOS CRIMES CONTRA A LIBERDADE PESSOAL: Constrangimento ilegal
Art. 146 .

- Autoridades, hierarquias, chefias, coordenadores e colaboradores do serviço público:
Chequem como seus imediatos estão trabalhando. Verdadeiras atrocidades morais e
descasos estão acontecendo, inclusive pela negligência de alguns responsáveis,
desqualificando melhorias, que a custo foram implantadas. Obras e infra-estruturas, são de
grande importância. Reformas sociais imprescindíveis, mas atendimento humanizado é
fundamental.

- Usuários: Não acomodem diante de indiferenças e falta de atendimento, conheça seus
direitos, busque-os, defendam-se, mas, sem agressões. DEFESA não significa ATAQUE.

- E todos juntos, SOCIEDADE: Atendentes e atendidos: Precisamos urgente nos
conscientizar da importância de saber comunicar sem agressões. Nem sempre será possível
resolver problemas rapidamente, mas atendimento significa ouvir, acolher, interagir
positivamente, tornando uma espera cansativa, mais fácil de ser suportada e evitando
conflitos, violências verbais e físicas. Não esqueça a lei do retorno: Fez, paga! AÇÃO, traz
REAÇÃO! E o mais importante: “Não faça a outro, o que não gostaria que fizessem a
você!”

Lilia Barros

Lei de direitos autorais nº. 9610