

O CONCEITO DE ÉTICA NO SERVIÇO PÚBLICO

*Emerson Fildra Pereira*¹

Resumo:

Neste trabalho, abordamos a questão da ética hoje, entendida a partir de um conjunto de princípios e valores que giram e orientam as relações humanas; em vista disso, levantar-se-á a problemática acerca da ética no trabalho em equipe, encetando uma reflexão acerca da necessidade do clima de confiança e da dedicação à organização; e por último, destacar-se-ão os valores que fundamentam a ação ética da qualidade no atendimento ao público, valores que têm por finalidade fundamentar as relações interpessoais, tornando objetivo o aperfeiçoamento e a excelência no atendimento ao público.

Palavras-chave: Ética. Serviço público. Qualidade no atendimento.

Abstract:

In this work, we approach the question of the ethics today, understood from a set of principles and values that turn and guide the human relations; in sight of this, it will be concerning the ethics in the work in team will be arisen problematic, reaching a reflection concerning the necessity of the reliable climate and the devotion to the organization; and finally, the values will be distinguished that base the ethical action of the quality on the attendance to the public, values that have for purpose to base the interpersonal relations, becoming objective the perfecting and the excellency in the attendance the public.

Key words: Ethics Public service. Quality in the attendance.

Introdução:

O mercado de consumo mundial caracteriza-se por ser alvo de constantes mudanças conjunturais e estruturais.

Ao analisar o comportamento de consumo nas últimas décadas, percebe-se mudanças que ocorrem nas empresas, produtos, serviços e, principalmente, no nível de exigência cada vez mais elevado dos clientes.

Se antes o foco principal estava concentrado na produção, e, posteriormente, voltou-se para a venda, hoje, a qualidade é mais importante – qualidade na produção, qualidade na venda, qualidade no atendimento. Isso se aplica, também, tão necessariamente, no serviço público, onde se deve buscar um forte diferencial em relação aos que exercem tal cargo para o bom atendimento ao público, pois, lidar com pessoas é diferente de lidar com cliente.

Percebe-se que, no decorrer de exercícios apropriados, a maioria das pessoas que lidam com clientes revelam sentimentos de insatisfação e descontentamento, pois,

¹ Professor de Filosofia, Sociologia e Jornalismo, Bacharel em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas – SP, Presidente do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente e Coordenador do Centro de Atendimento ao Menor de Monte Carmelo – MG. Contato: fildra@netvip.com.br - MSN: emerson_fildra@hotmail.com

sentem-se obrigados a tratá-los adequadamente e a seguir as regras e padrões da empresa, enquanto discordam de muitas atividades que devem realizar e cumprir, ou seja, não há naturalidade, o que acontece, em maiores proporções, nos serviços públicos. Já o atendente que atinge maturidade em lidar com pessoas, trata muito bem o cliente, valoriza-o, contorna situações indesejáveis com diplomacia, encanta-o por naturalidade em suas atitudes na maioria dos seus relacionamentos.

De acordo com Fernandes a:

Qualidade de vida no trabalho refere-se a esforços no sentido de melhorar ou humanizar a situação de trabalho, orientados por soluções mais adequadas que visem à reformulação do desenho dos cargos, tornando-os mais produtivos em termos de empresa e mais satisfatórios para os executores. Tal proposta vem ao encontro da visão de que em todo o processo produtivo dois atores são importantes para as metas da qualidade: o consumidor (cliente externo) e o produtor (cliente interno). Nas estratégias empresariais, o primeiro é sempre enfatizado; é evidente a preocupação das empresas com o cliente externo, o rei, não se verificando o mesmo esforço relativamente à satisfação dos clientes internos, os empregados, os que produzem (FERNANDES, 1996: 44).

O que nos levou a desenvolver tal pesquisa, que aborda o tema “O conceito de ética no serviço público”, é a perspectiva de que ela pode nos ajudar a refletir sobre o nível do atendimento ao cliente, sua eficiência e coerência, atitudes e motivações do atendente, considerando-se que todo indivíduo deve ser compreendido como um ser humano e não somente como uma simples pessoa.

Constata-se que algumas atitudes desumanas fazem muitos perderem a esperança de uma possível civilização humanitária, assegurada no respeito à pessoa, devido à ausência das condições mínimas de dignidade humana. Ao aprofundarmos a reflexão em torno dos valores humanos, dissecam-se os problemas que nos cercam, principalmente no que tange as relações humanas, estrutura-se uma orientação, através da definição de princípios e objetivos e se pode, a partir daí, dar forma à ação.

No âmbito organizacional, a qualidade no atendimento ao público implica o êxito, o sucesso de uma administração competente que visa não apenas ao lucro, mas também à confiabilidade de seus clientes, pois, no despertar da consciência valorativa da pessoa, obter-se-á uma melhor convivência, condizente com o respeito à pessoa humana em todas as suas dimensões, produzir-se-ão idéias aplicáveis àqueles que buscam mudanças. Conclui-se, assim que, *o próprio sucesso ou insucesso das organizações é*

determinado pela qualidade das interações entre seus membros. (CHIAVENATO, 1992: 38).

1 – A ética hoje

O tempo atual é propício para o resgate da ética. Muito já se tem escrito e dito sobre a época presente como sendo uma fase em que se estão gestando profundas transformações. Ele é considerado como um período de crise, enquanto superação do velho e instauração do novo. É um tempo de incertezas e de busca de paradigmas, atingindo as várias instâncias das relações humanas enquanto processo da configuração do novo. Então, cremos que uma discussão a respeito da ética pode nos ajudar a viver com mais consciência do que nós próprios somos, mais conscientes das nossas possibilidades e responsabilidades.

O termo “ética”, com qual indicamos a reflexão ou o saber sobre o “ethos”, tem origem grega. Aristóteles², que o introduziu na filosofia ocidental, julgava desnecessário demonstrar a existência do “ethos”. Ela é evidente. O ser se manifesta não apenas na natureza, mas também na ação ou práxis humana, no “ethos” (hábitos, costumes, instituições), produzidos pela sociedade, aqui entendido como organização de um povo. Na obra “*Ética Nicômaco*”³, de Aristóteles, percebe-se um outro aspecto que é fundamental: o costume informado por valores, o costume que se adota porque há valores implícitos naquele comportamento. Então, isto é o “ethos”, um comportamento que se adota e que se repete, que se consagra pelo tempo e se transforma em costume. Isto é muito importante, é a maneira como se forma a ética: a partir da realidade. São os comportamentos, a prática, mas é uma prática informada por valores, que influem para que o indivíduo adote aquele comportamento.

Diferentemente da natureza, caracterizada pela necessidade e pela repetição do mesmo, o “ethos” é o espaço de liberdade, de diferença. Na concepção clássica, depois assumida pelo cristianismo, a liberdade não é meramente subjetiva. Toda pessoa humana busca sua felicidade. Sendo assim, a dimensão ética é a dimensão propriamente

² *Aristóteles (384 – 322 a.C.)* – filósofo grego, considerado o criador do pensamento lógico. Valorizava a inteligência humana, pois, era a única forma de alcançar a verdade.

³ *Ética a Nicômaco* – é a principal obra de Aristóteles sobre Ética. Nela se expõe sua concepção teleológica (doutrina que estuda os fins últimos da sociedade, humanidade e natureza) e eudemonista (sistema ou teoria filosófico-moral segundo o qual o fim e o bem supremo da vida humana é a satisfação, o prazer) de racionalidade prática, sua concepção da virtude como mediana e suas considerações acerca do papel do hábito e da prudência na Ética.

humana. O ser humano não vive sem a natureza, nem sem o trabalho e a técnica, que configura a seus fins a matéria. Mas é no agir livre em busca de sua realização pessoal e social, que a pessoa expressa o que lhe é exclusivo, o que constitui sua dignidade e o sentido de sua vida. Nisto consiste a máxima de Mounier:⁴ *o homem livre é um homem que o mundo interroga e que responde; é o homem responsável.* (MOUNIER, 1970: 123).

A experiência ética, hoje, é uma experiência que toda pessoa humana, que chegue ao desenvolvimento de suas faculdades, faz e não pode deixar de fazer. O ser humano se manifesta como pessoa, como sujeito livre, capaz de relacionar-se com outros seres, num plano de intersubjetividade, de reconhecimento mútuo. Esse relacionamento social e comunitário tem uma dimensão histórica que, sem anular o caráter último da consciência, condiciona seus atos, seus juízos sobre as situações concretas.

Singer afirma:

Apesar de não conscientemente criada, a ética é um produto da vida social que tem a função de promover valores comuns aos membros da sociedade. Os juízos éticos fazem isto ao louvar e incentivar as ações que estejam de acordo com tais valores. Os juízos éticos dizem respeito aos motivos, porque essa é uma boa indicação da tendência de uma ação a promover o bem ou o mal, mas também porque é neste aspecto que o louvor e a reprovação podem ser eficientes para alterar a tendência das ações de uma pessoa. A consciência moral (isto é, agir com o objetivo de fazer o que é certo) é o motivo particularmente útil do ponto de vista da comunidade (SINGER, 1993: 341).

A questão ética implica uma compreensão correta das diversas faces da liberdade humana. A vocação à liberdade é um dado antropológico fundamental, que se exprime mediante escolhas e atos determinados pelo próprio indivíduo. Nem todos os atos que ele pratica são plenamente seus, pois, podem ser determinados por fatores exteriores que independem de sua vontade. Os atos realmente seus são os que manifestam sua liberdade, sua escolha, como escolha moral, ou seja, consciente e consentida, querida. Logo, o indivíduo é livre porque é moralmente responsável. O apelo moral, sempre iluminado pela percepção da verdade, é fundamento e norma da liberdade, que é suscitada por ele e a liberdade é a condição de sua resposta ao apelo moral. A liberdade

⁴ Emanuel Mounier (1905 – 1950) – Filósofo francês, desencadeador de um movimento civilizatório que se iniciou na década de 30 na França, a que deu o nome de “Personalismo”. Trata-se ao mesmo tempo de uma proposta doutrinária e de ação sócio – política. Em ambos os aspectos, o movimento se fundamenta na concepção de pessoa. Sua proposta busca a transformação das estruturas sociais a partir da reflexão sobre a pessoa e da ação que desta decorre.

humana não é absoluta: ela dispõe livremente das condições reais em que a pessoa se encontra. Sendo assim, exprime Severino:

A pessoa é chamada a agir eticamente, a construir seu próprio ser, a se fazer. Sua essência não é um dado completo e adquirido de uma vez por todas, mas uma tarefa a ser realizada mediante sua ação responsável (SEVERINO, 1974: 143).

Há, freqüentemente, na modernidade, um equívoco: o de pensar a liberdade como simples autonomia da pessoa, que não se sujeita a ninguém. Na realidade, a pessoa humana se torna livre enquanto não está submetida a outro indivíduo, mas principalmente enquanto aceita a voz da consciência, o apelo a uma vida ética, em que são reconhecidos direitos e deveres de todos. Além disso, se é verdade que a liberdade humana é uma liberdade a ser realizada, que pode e deve crescer, ela exige o empenho permanente da libertação, a luta contra a “alienação”, contra a situação de quem está sendo impedido de realizar suas possibilidades.

Ninguém é livre por agir espontaneamente. Segundo o filósofo francês, nós nos tornamos livres se dermos a essa espontaneidade o sentido duma libertação, isto é, duma personalização do mundo e de nós próprios. *Liberdade de pessoas situadas é o reconhecimento de liberdades* (MOUNIER, 1970: 119). O acesso à liberdade é uma opção. Mounier explicou que a escolha aparece primeiro como poder daquele que opta: *optando por isto ou por aquilo, opto cada vez indiretamente por mim próprio, e na opção me edifico.* (MOUNIER, 1970: 122).

Da Grécia antiga aos nossos dias, a ética é um conceito que sempre esteve presente em todas as sociedades. Para os gregos, o ideal ético estava ou na busca teórica e prática da idéia do Bem (Platão), ou na felicidade, entendida como uma vida bem ordenada (Aristóteles). Já os epicuristas afirmavam que a vida devia ser voltada para o prazer, para sentir-se bem. Com o Renascimento e o Iluminismo, a burguesia que começava a crescer e a impor-se, em busca de uma hegemonia, acentuou outros aspectos da ética: liberdade, igualdade e fraternidade.

Hoje, o pensamento ético talvez esteja reduzido a algo de privado. Na massificação atual, a maioria das pessoas talvez, já não se comporte mais eticamente, pois não vive imoral, mas amoralmente. Os meios de comunicação de massa, as ideologias, os aparatos econômicos e de Estado, já não permitem mais a existência de

sujeitos livres, de cidadãos conscientes e participantes, de consciências com capacidade julgadora. A nossa época dá um espetáculo da verdadeira má fé no absurdo e de incoerência no reino dos valores. Assim, o desafio da ética hoje se encontra numa construção de um mundo mais humano, onde se acentua tradicionalmente o aspecto de uma justiça econômica, embora esta não seja a única característica desse paraíso buscado.

Que se consulte, a esse respeito, a primorosa obra “Pensamento Ético Contemporâneo” que, salienta o esforço do pensamento do nosso tempo, por fundar na razão, o imperativo moral, enraizando-o na livre discussão, no discurso argumentado e racional, no consenso. *É, pois, a idéia de um debate sem entraves que fornece, à teoria ética contemporânea, um de seus núcleos mais ricos e mais fecundos.* (RUSS, 1999: 134).

Não há indivíduo propriamente constituído que não implique em alguma relação de influência e interferência no mundo em que a vida geral se desenrola. O motivo de estar no mundo, o homem, é o modo como ele atribui significados subjetivos à mesma realidade que o envolve. O modo pelo qual o homem compenetra o mundo designa-lhe sua experiência integral de pessoa humana, ou seja, é na atividade que o homem realiza-se pessoalmente.

De acordo com Mounier, a pessoa só adquire sentido se inserida na realidade de comunicação. A atitude de comunicar-se fundamenta a razão de ser da comunidade humana, que acolhe os valores expressados pela pessoa e sobre eles tem posse de um senso de formação: *Quase se poderia dizer que só existo na medida em que existo para os outros ou numa frase – limite: ser é amar.* (Mounier, 1970: 64). É na comunidade que a pessoa tende a universalizar-se, é por ela que a pessoa pode vislumbrar com maior evidência a perfeição e os fins que a realizem. Assim, para alcançarmos uma comunidade ideal é preciso que, a pessoa se desapegue de si mesmo para uma abertura ao outro, compreendendo-o na sua singularidade, tomando sobre si o sofrimento e a alegria do outro para num ato de generosidade e gratuidade; ser fiel ao amor que não é repetição, mas sempre criador de novos atos.

2 – A ética no atendimento ao cliente

Há alguns milênios, o grande filósofo Aristóteles, escreveu que “o homem é um animal político”. O político, no sentido grego, significa que é a pessoa da pólis (Cidade-Estado), que é o núcleo de convivência; o que Aristóteles afirmava é que o homem é o animal que só existe na convivência, não existe sozinho. Ao verificar como a humanidade evoluiu, percebe-se que ela criou uma série de inovações que beneficiaram o ser humano, mas aspecto interessante é que esta interdependência aumentou, quer dizer, as pessoas hoje, mais do que nunca, dependem umas das outras. É preciso que se faça um uso adequado desta atitude de contato com o outro, pois: *o tu e, adentro dele, o nós, precede o eu, ou pelo menos o acompanha*. (Mounier, 1970: 63-64). O ser humano não apenas vive, ele convive. E esse é um ponto de partida fundamental, que durante algum tempo ficou esquecido.

A ética no serviço público diz respeito à responsabilidade do cidadão dos grupos ou instituições da sociedade pelo bem comum. Exige uma proposta ética e um projeto político, com suas estratégias, que, iluminados pelos princípios de solidariedade e respeito, orientem pessoas e instituições no exercício de seus direitos e deveres. Para Joel Dutra, em sua obra “Gestão de pessoas”, a criação de uma cultura de aprendizagem nas organizações é fundamental para se ter um ambiente ético e dinâmico, afirma:

O ambiente onde nos inserimos exige um modelo de gestão de pessoas que estimule e ofereça ao desenvolvimento mútuo da empresa e das pessoas e que ofereça a ambas orientação para esse desenvolvimento de forma clara, simples e flexível. (DUTRA, 2002: 57).

Quem não se revolta com o descaso no atendimento aos usuários dos serviços públicos, a morosidade, a irresponsabilidade, o parasitismo, a falta de compaixão com o sofrimento dos usuários no INSS, nas escolas, hospitais, fóruns, delegacias e outros órgãos de atendimento ao grande público? As filas intermináveis dos aposentados, dos doentes e outras categorias humildes são o sinal mais claro da insensibilidade social e do descuido de muitos de nossos servidores. Ora, os serviços públicos, para serem éticos, não de ter também estas qualidades: serem acessíveis, eficientes e rápidos. Mas para isso, além de uma adequada remuneração, é importante a formação permanente de funcionários para o espírito público, para o “senso de serviço” ao povo necessitado.

Percebe-se, nos últimos tempos, que, os costumes da sociedade mudaram muito. Criou-se outro modo de pensar, de agir e de viver fora dos princípios éticos que até há pouco, eram respeitados e aceitos. É o que se chama de crise ética. Pior ainda é a crise

da Ética, isto é, o aceita como natural esta nova situação, como se não houvesse norma para reger os atos humanos. Falta aceitação da necessidade da ética, que compreende os valores capazes de garantir a realização pessoal e social do ser humano, conforme sua dignidade e o sentido de sua vida. Contudo, faz-se necessário lutar a fim de superar esta degradante situação e implantar séria e profunda reforma das instituições.

Para uma ética no serviço público é necessário ter acessibilidade, eficiência, com critérios humanos e sensibilidade social. O dia-a-dia sempre nos reserva algumas situações que precisamos registrar, para que sirvam como exemplo de como fazer ou deixar de fazer as coisas. Tal fato refere-se à qualidade no atendimento, que às vezes deixa a desejar ou ganha adjetivos mais fortes: de precário a péssimo.

A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o tempo de espera para o atendimento; os prazos para o cumprimento dos serviços; os mecanismos de comunicação com os usuários; os procedimentos para atender a reclamações; as formas de identificação dos servidores; o sistema de sinalização visual e as condições de limpeza e conforto e suas dependências, fazem parte de uma ambiência organizacional e forma o elenco a ser observado pelos órgãos públicos no estabelecimento dos padrões de qualidade no atendimento. Em respeito a isso pondera Chiavenato:

Para fazer acontecer a mudança organizacional, torna-se necessário, proporcionar algumas condições tais como: fazer as pessoas abraçar as mudanças; aprender a conviver com a incerteza; aprender a ampliar sua rede de relacionamentos; aproveitar todas as oportunidades de aprendizado; desenvolver uma perspectiva diferente de encarecimento; adicionar valor; estar atento para as novas tecnologias; mudar expectativas sobre o emprego e adotar novas relações de trabalho que substituirão a supervisão tradicional (CHIAVENATO, 2003: 104 –105).

Ao se observarem termos como atenção, respeito e cortesia, ter-se-ia apenas que lamentar o fato de se viver num país onde é necessário uma lei dizendo da sua necessidade. Entretanto, como não se pode forjar outra realidade num passe de mágica, precisa-se valorizar esse instrumento e entendê-lo como um veículo que poderá ser capaz de conduzir o serviço público a dias melhores.

Em nome dessa atenção, terão de ser extirpados comportamentos de servidores que ignoram ou fingem ignorar a presença do usuário, deixam de observar com profissionalismo as suas solicitações ou requerimentos e negligenciam no tratamento dos pleitos. Necessita-se de servidores que olhem nos olhos e sem restrições para a

clientela de seu órgão, trabalhem com interesse na solução dos problemas e realizem as tarefas necessárias ao bom andamento do serviço. O respeito ao cliente começa pelo tratamento que se dispensa, recebendo-o não como inimigo ou adversário, mas simplesmente como cidadão.

A qualidade no atendimento ao público não pode ser uma preocupação exclusiva das empresas privadas. Nos serviços públicos é preciso a mesma atenção e, talvez, atenção maior ainda, em alguns casos. Mas, para isso, devem ser escalados para atendimento servidores qualificados e com senso de profissionalismo e humanismo, pois a responsabilidade é para com o cidadão que paga seus impostos, e isso deve estar sempre muito vivo na consciência de todos os profissionais. Em vista disso exprime Chiavenato em sua obra “Recursos Humanos”:

As pessoas constituem o mais valiosos dos recursos da organização. O dilema da administração de recursos humanos é: tratar as pessoas como pessoas (dotadas de características próprias de personalidade, motivações, valores pessoais, etc.) ou como recursos (dotadas de habilidades, capacidades e conhecimentos, etc.) como as organizações são compostas de pessoas, o estudo das pessoas é fundamental para a administração de recursos humanos: (CHIAVENATO, 1992: 88).

O essencial, portanto, é promover uma efetiva solidariedade, uma contribuição em favor da pessoa humana, para o crescimento interior e respeito à consciência valorativa do homem.

3 – Valores que fundamentam a ação ética da qualidade no atendimento ao público

Os valores não obrigam as pessoas a fazerem nada, no entanto provocam sua complacência quando elas buscam o agrado das coisas. Valorizam maximamente os ideais e as coisas, tais qual a justiça perfeita, a bondade plena e a vida saudável. Frequentemente, isso se planta no princípio das aspirações do espírito humano, evidenciando que, não somente são valiosas as coisas agradáveis como as desejáveis. Assim, da relação entre o "mérito de desejar" e reconhecer o que os objetos externos a nós têm de qualidade, surge a proposição da pessoa como valor supremo para o homem.

Para o filósofo Mounier, para o qual se direciona a reflexão em torno de sua obra “O Personalismo”⁵, o valor é vivenciado de múltiplas formas e situações como algo que

⁵ Personalismo – foi um movimento associado ao Humanismo e não ligado a partido político, idealizado por Emmanuel Mounier, após a crise de 1929 da Europa e divulgado por uma revista chamada “Esprit”,

não se pode reduzir a uma fixação conceitual e definidora. Ele deve ser descrito e não propriamente definido. Só pode ser vislumbrado na perspectiva do sentido do ser, que no caso é o próprio ser do homem.

Na tradição filosófica que remonta aos estóicos, “valor”, conforme bem o explicita Nicola Abbagnano, é definido como ensejo de preferência ou de escolha a um objeto.⁶ Mounier desvia-se desta fixação conceitual que, aliás, pode levar a considerar como valores tanto a própria vida pessoal como a ciência e a técnica que têm trazido perturbação e angústia.

O maior valor, neste mundo, é o mistério da pessoa humana. Mounier argumenta dizendo que:

Os valores são fonte inesgotável e viva de determinações, exuberância, apelo irradiante: como tal revelam uma como que singularidade expansiva e uma proximidade com o ser pessoal mais primitiva do que o seu deslizar para a generalidade (MOUNIER, 1970: 30).

A pergunta sobre o homem, não é dizer o que é, mas o que será dele. O homem não apenas é, mas se possui e é possuído pela idéia geral de humanidade. Desse modo, o ideal de configuração da "casa comum" do homem faz com que desponte sua vocação comunitária e coloca-o em relação com os outros, levando-o a cultivar os valores que interessem a toda coletividade.

Uma série de valores desponta em vários domínios, e, como valores da pessoa, estes irão fundamentar uma ação ética para a qualidade no atendimento ao público: destacam-se os valores econômicos, os valores morais, os valores políticos e os valores religiosos.

As relações de posse condicionam ao homem certo sentido de poder, pois possuir é dispor de certo domínio sobre algo. No entanto, a intensificação exacerbada do desejo de possuir tem promovido na mente do homem certa ganância de protagonizar-se como "senhor de todas as coisas". Já não lhe interessa mais o homem que está a seu lado ou o que é o homem. Interessa-lhe o domínio total da ordem na satisfação de seus desejos absolutamente egoístas. O método primeiro que o dispõe a essa relação de domínio se

com a intenção de identificar a verdade em toda a circunstância e acreditava que o problema das estruturas sociais era econômico e moral e a saída para isso era na teorização e na construção de uma “comunidade de pessoas”.

⁶ Cf. Nicola ABBAGNANO, *Dicionário de Filosofia*, 1982, p. 952.

atreia ao usufruto monetário, donde, a relação econômica serve de relação de dominação. Se o ser se condiciona ao ter, a realização da pessoa humana sofre conseqüente deturpação. A felicidade de muitos passa a ser sacrificada pela "felicidade monetária" de poucos. Os ideais coletivos passam a serem ridicularizados frente à imposição de uma instância mais forte. O homem passa a assumir as conseqüências da instrumentalização de sua pessoa. Eis, segundo Mounier, a causa maior do desastre antropológico de nosso tempo: o dinheiro passa a ter maior valor que a vida humana que o criou e todos os conflitos existentes entre os homens têm suas fontes recaídas sobre eles:

Não podemos deixar de dar razão ao marxismo quando afirma um certo primado do econômico. Geralmente só desprezam o econômico aqueles que deixaram de ser perseguidos pela neurose do pão quotidiano. Em vez de argumentos, um passeio pelos subúrbios talvez fosse preferível para os convencer. Na ainda tão primária fase da história em que vivemos, as necessidades, os hábitos, os interesses e preocupações econômicas determinam maciçamente os comportamentos e opiniões dos homens. Daqui não resulta que os valores econômicos sejam exclusivos ou sequer superiores a outros: o primado do econômico é uma desordem de que urge libertarmos (MOUNIER, 1970: 179-180).

As causas da degradação da vida humana se restringem às conseqüências do mau uso do mecanismo norteador da vida econômica. Assim, o homem alienado é o protótipo da falha moral que paira sobre os valores econômicos.

Por outro lado, a idéia de liberdade é a matriz do sonho humano, plantando-se nos alicerces da racionalidade de um "homo viator", passageiro neste mundo de realidades efêmeras, no qual qualifica-se como mais um constituinte da finitude espaço - temporal.

A própria entidade efêmera ou corruptível da qual o homem se reveste, não negligencia a transcendência de sua liberdade interior. É por esse aspecto que o homem interior encontra-se com seu "si próprio" e vislumbra, nessa ocasião, a superação de toda finitude e de gradação existencial.

O universo pessoal define o universo moral e coincide com ele. Não é a imoralidade que dele devemos excluir: erro ou pecado são conseqüências e condição da liberdade. É antes o estágio da pré - moralidade: abandono ao automatismo impessoal do instinto ou do hábito, à dispersão, ao egocentrismo, à indiferença e à cegueira moral. Entre as duas, a moralidade mistificada procura na observância exterior um compromisso entre as exigências de valor e as forças pré - morais, ou seja, máscaras para a imoralidade (MOUNIER, 1970: 140-141).

Essa imoralidade, descrita por Mounier, encontra suas razões de ser na pontuação de uma perversão ética da liberdade ou no sufrágio do ato livre como ato moral, direcionado, como tal é evocado, à prática do bem e suas derivações: o culto à justiça, à promoção da verdade, à emancipação do espírito de grandeza do homem sobre a pequenez de suas dependências materiais.

A colocação da urgência, da vivência e não da especulação, dos valores morais, que são valores da pessoa, na ética mounierista, assume o compromisso de consagração de mediatizá-los nas ações. Assim, ser justo é dispor de um bem, que não me deixe inconveniente a mim próprio e convenha a outrem. No entanto, essa possibilidade, e muitas outras tentativas da ação moral fixada no bem tornam-se desacreditadas pelo modelo egotista de inspiração cartesiana. O que Mounier nos propõe é, primeiramente, divorciarmo-nos da vida egoísta e dominadora para que as façanhas pessoais passem a tornar-se realidade e a determinarem-se politicamente.

O homem incessantemente não deixa de intensificar as suas relações políticas. Tal qual Aristóteles o definiu, parece-lhe a atividade política ser-lhe uma expressão da alma, excelentemente espiritual. Os valores políticos, tomados como valores da pessoa, pretendem estabelecer uma relação proveitosa entre indivíduo e meio, personalizando o ambiente em que vive. A inserção da categoria de pessoa na política, conforme sugere o filósofo, levará o homem a pensar em vista de outro homem. Não há pessoa se a esta lhe faltar integração com demais pessoas. A vida não pode ser pensada a partir de uma única mente: ela se torna possível quando há um compromisso interpessoal, segundo o qual, várias pessoas desempenham funções inter - relacionais no âmbito da existência por elas vivido.

O Estado deve estar a serviço do homem comunitário e não do homem por si mesmo. A sua função, no sentido de exaltar a pessoa, é fazer com que essa mesma disponha de maiores oportunidades de bem viver que dele se possa derivar. O Estado tem um compromisso com a pessoa, e é legítimo que o cumpra com transparência, não propiciando a alienação da pessoa pela totalização do seu mecanismo político. Esta incumbência ao Estado se arraiga nos ideais de Mounier, segundo os quais:

se o compromisso é consentimento no desvio, na impureza (sujar as mãos), não pode por isso consagrar a abdicação da pessoa e dos valores que serve. A

sua força criadora nasce da tensão fecunda que suscita entre a imperfeição da causa e a sua absoluta fidelidade aos valores criados. A consciência inquieta, e por vezes lancinante, que temos das impurezas das nossas próprias causas, guardam-nos longe do fanatismo, num estado de vigilância crítica. Sacrificando às solicitações do real as vias e as harmonias por nós imaginadas, adquirimos essa como que virilidade que a purificação das ingenuidades e das ilusões desenvolve, esforço contínuo de fidelidade por desconcertantes caminhos. O risco que assumimos na parcial obscuridade de nossas opções coloca-nos num estado de despojamento, de insegurança e de aventura, que é clima propício para as grandes ações (MOUNIER, 1970: 165).

Quando se fala de ação, pretende-se indicar que esta consiste nada mais que, a expansão da riqueza ontológica que o homem carrega dentro de si. É por essa expansão, que o homem enobrece o mundo, personaliza-o. Doravante, toda ação remete a um "ethos" cultural. Planta-se no espírito humano o ideal de busca do bem e esta evocação é constante nas diversas comunidades humanas, embora diferem-se entre si o modo de imaginar tal perenização e de supor meios que a ela conduzam. O homem deve considerar-se a si como interesse primeiro, aquilatado pelo ideal de comunidade.

Os homens do século XX eliminaram o sentido transcendental da vida pessoal. O desafio de hoje é construir uma linguagem filosófica acessível e atualizada que permita exprimir a dimensão religiosa e inseri-la no universo de compreensão do homem atual.

O filósofo Mounier procura entender a religião como constituinte do "status" ontológico da pessoa humana, pois dela depende a fé no sentido da vida, na abertura para o outro e para o mistério e o próprio ato de transcender. Além disso, a religião revela traços culturais e históricos, ou melhor, ela própria é parte da cultura. Ela é ato humano e, como tal, é expressão humana. Teceu considerações interessantes acerca do fenômeno religioso, aqui tomado como valor da pessoa. Dizia ele:

As distrações da nossa civilização destroem o sentido do tempo livre, o gosto pelo tempo que corre, a paciência da obra que amadurece, e vão dispersando as vozes interiores que, dentro de pouco tempo só o poeta e o homem religioso escutarão (MOUNIER, 1970: 83).

Para o filósofo, o homem religioso é capaz de escutar e perceber o que ninguém consegue notar. Além do ritmo metódico da vida moderna, existe o gosto pelo bem - viver, que se identifica com o lazer do tempo livre, com nossas raízes e, enfim, com a procura da felicidade. Ao homem religioso, mais precisamente, ao cristão, não cabe, contudo, apenas se apegar ao gozo da vida, mas também lutar por ele.

A humanização do mundo depende do reconhecimento de uma dignidade divina no homem, que se encontra sustentada na pessoa de Cristo, Deus homem. É a fé que, em última instância, permite a afirmação e o sentido da vida, sentido que se realiza plenamente na experiência da liberdade e da igualdade que, por sua vez, tem sua âncora em Deus; valor mais transcendente que se pode remeter à pessoa humana.

Constata-se que, de fato, Mounier, com sua concepção de pessoa e de um universo pessoal, oferece fundamento para estabelecer a sua concepção de valor, bem como de determinar quando os valores são individuais, ao enfatizar que paira sobre o homem uma eminente dignidade, para a qual se curvam todas as coisas que integram a realidade e reconhecendo à pessoa humana seu lugar no centro da existência.

Conclusão:

O problema desse trabalho pautou em refletir sobre os valores que fundamentam a ação ética da qualidade no atendimento ao público. Frente ao exposto, pode-se concluir que, a noção de pessoa humana e seu significado último evocam o compromisso que se deve ter em zelar por essa designação. Inicialmente sugerir-se-á a constituição de uma ética de responsabilidade, deixando que permaneça intacta a liberdade da pessoa humana, pela qual, ela constrói, pela ação, seu próprio ser e destino. Em seguida, a sensibilização para a necessidade de motivação pessoal no desenvolvimento das atividades relacionadas ao trabalho que executa, enxergando o cliente como uma pessoa valorativa.

A pessoa, outrossim, não é algo que nos seja fornecido, é algo que nos acompanha incessantemente. Embora ao homem seja vedada a capacidade de perceber, de sentir seu ser pessoal, ele o reconhece como ato implícito e concomitante à sua existência. Nisso se promove à valorização da sua pessoa. Em razão disso, estipula-se a noção de valor. Não é possível valorizar uma coisa se dela não se pode respeitar a sua objetividade. A pessoa é fonte de valores, não só no nível individual, mas, também no nível social.

Pelos valores, a pessoa humana consegue exprimir, em diversas facetas, o bem que há dentro dela e que não se prefigura como uma idéia geral ou um conjunto restrito de determinações. Pelos valores pessoais, a pessoa humana se torna a verdade de si mesma. E o que isso implica? O ser humano transcende a própria animalidade, mas essa transcendência é, deveras, incontinente. A pessoa enquanto pessoa também transcende a

si, indo do eu ao tu. É por esse “movimento de transcendência” que o indivíduo opera o trânsito do “ser-em-si” para o “ser-com”. Aí se projeta genuinamente a experiência da comunhão.

A comunidade se fundamenta sobre a idéia do “nós” e, para se originar uma comunidade é necessário que sejam superadas determinações caracteristicamente egoístas. Tal valoração nasce do intercâmbio de anseios, de distribuição das tarefas, de todo egoísmo vazio a uma experiência unitária que se designa compensante. Assim, ao falar de coletividade, deve-se estabelecer uma ética que se prontifique em favor do bom funcionamento social da coletividade.

Referências:

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos:** como incrementar talentos na empresa. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. **Recursos humanos.** Edição compacta, 2 ed. São Paulo: Atlas, 1992.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas:** modelo, processos, tendências e perspectivas. São Paulo: Atlas, 2002.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

MOUNIER, Emmanuel. **O Personalismo** Lisboa: Martins Fontes, 1970.

RUSS, Jacqueline. **Pensamento ético contemporâneo.** Trad. Dr^a. Constança Marcondes César. São Paulo: Paulus, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **A antropologia personalista de Emmanuel Mounier.** São Paulo: Saraiva, 1974.

SINGER, Peter. **Ética prática.** Trad. Jéferson Luis Camargo. São Paulo: Martins Fontes, 1993.