

# A IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS NO BRASIL

**AMARAL, Rodrigo Galvão do Amaral<sup>1</sup>**

Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ

## Resumo

Este artigo investiga a importância dos serviços públicos na efetivação dos direitos humanos no Brasil, destacando como esses serviços contribuem para a realização dos direitos sociais e a diminuição das desigualdades. O objetivo central é analisar a prestação de serviços públicos pelo Estado como um componente essencial dos direitos humanos, promovendo uma convivência social harmônica e o bem-estar da população. A metodologia adotada é a pesquisa bibliográfica, com base em uma revisão de literatura em livros e periódicos especializados. O estudo explora diferentes definições de serviço público e sua evolução no contexto brasileiro, bem como a legislação relevante que garante a prestação desses serviços. Os resultados indicam que uma administração pública eficiente e a prestação adequada de serviços públicos são fundamentais para a promoção da dignidade humana e a justiça social. O artigo conclui que a colocação dos serviços públicos como direitos humanos ou fundamentais é um mecanismo eficaz para a melhoria da qualidade de vida e a redução das desigualdades sociais, sugerindo que futuras pesquisas explorem estratégias para fortalecer essa relação e superar os desafios existentes.

**Palavras-chave:** Administração pública, Direitos humanos, Direitos sociais, Igualdade, Serviço público.

## THE IMPORTANCE OF PUBLIC SERVICES IN THE ENFORCEMENT OF HUMAN RIGHTS IN BRAZIL

### Abstract

This article investigates the importance of public services in the realization of human rights in Brazil, highlighting how these services contribute to the fulfillment of social rights and the reduction of inequalities. The central objective is to analyze the provision of public services by the State as an essential component of human rights, promoting harmonious social coexistence and the well-being of the population. The adopted methodology is a bibliographic research based on a literature review of books and specialized journals. The study explores different definitions of public service and its evolution in the Brazilian context, as well as the relevant legislation that ensures the provision of these services. The results indicate that an efficient public administration and the adequate provision of public services are fundamental for the promotion of human dignity and social justice. The article concludes that considering public services as human or fundamental rights is an effective mechanism for improving the quality of life and reducing social inequalities, suggesting that future research explore strategies to strengthen this relationship and overcome existing challenges.

**Keywords:** Equality, Human rights, Public administration, Public service, Social rights.

## LA IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA VIGENCIA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN BRASIL

### Resumen

Este artículo investiga la importancia de los servicios públicos en la realización de los derechos humanos en Brasil, destacando cómo estos servicios contribuyen a la realización de los derechos sociales y la reducción de las desigualdades. El objetivo central es analizar la prestación de servicios públicos por parte del Estado como componente esencial de los derechos humanos, promoviendo la convivencia social armoniosa y el bienestar de la población. La metodología adoptada es la investigación bibliográfica, basada en la revisión de la literatura en libros y revistas especializadas. El estudio explora diferentes definiciones de servicio público y su evolución en el contexto brasileño, así como la legislación relevante que garantiza la prestación de estos servicios. Los resultados indican que una administración pública eficiente y la prestación adecuada de servicios públicos son fundamentales para promover la dignidad humana y la justicia social. El artículo concluye que clasificar los servicios públicos como derechos humanos o fundamentales es un mecanismo eficaz para

---

<sup>1</sup>Servidor Público Federal, formado em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e pós-graduado em Direitos Humanos pela Faculdade Única de Minas Gerais, professor de Direitos Humanos para concursos no Ciclo Método e no Concurso360, organizador da série Vade Mecum Ciclos pela editora Rideel e escritor, Rio de Janeiro, Brasil. ORCID: E-mail:

mejorar la calidad de vida y reducir las desigualdades sociales, sugiriendo que futuras investigaciones exploren estrategias para fortalecer esta relación y superar los desafíos existentes.

**Palabras clave:** Administración pública, Derechos humanos, Derechos sociales, Función pública, Igualdad.

## INTRODUÇÃO

A prestação de serviços públicos é uma atividade essencial do Estado, diretamente ligada à garantia dos direitos humanos e à promoção da justiça social (Souza, 2019). No Brasil, a administração pública desempenha um papel crucial na efetivação dos direitos sociais, através de serviços que visam assegurar o bem-estar e a dignidade da população (Santin, 2019). Desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, o acesso a serviços públicos adequados tem sido reconhecido como um componente fundamental para a realização dos direitos humanos, garantindo um padrão mínimo de qualidade de vida para todos os cidadãos (Arruda; Demercian, 2021).

A relevância dos serviços públicos se estende a diversas áreas, como saúde, educação, segurança, habitação e assistência social, que são essenciais para a manutenção de uma sociedade equitativa e justa. A legislação brasileira, através de marcos como a Constituição Federal de 1988 e leis específicas, reflete essa importância ao estabelecer a obrigação do Estado de fornecer serviços públicos de qualidade. No entanto, a efetivação desses direitos ainda enfrenta desafios significativos, incluindo limitações orçamentárias, ineficiências administrativas e desigualdades regionais (Boneti, 2016).

Este estudo se concentra na análise da prestação de serviços públicos no Brasil como uma componente essencial dos direitos humanos. Será abordada a evolução histórica e normativa dos serviços públicos, destacando como diferentes definições e interpretações têm influenciado a sua implementação e eficácia. Além disso, serão exploradas as políticas públicas e as estratégias administrativas utilizadas para superar os desafios e garantir a prestação adequada desses serviços.

A análise incluirá um exame das principais legislações e normas que regulamentam os serviços públicos no Brasil, com destaque para a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor e outras leis pertinentes. Também serão considerados os impactos das reformas administrativas e as iniciativas voltadas para a melhoria da eficiência e da transparência na prestação de serviços públicos. A pesquisa se baseará em uma revisão bibliográfica abrangente, utilizando fontes acadêmicas e documentos oficiais.

A problemática central deste estudo reside em entender como a prestação de serviços públicos pelo Estado pode ser considerada um direito humano fundamental no Brasil. Quais são os desafios enfrentados na implementação desses serviços de maneira eficiente e equitativa? De que forma as

políticas públicas e as legislações vigentes contribuem para a promoção da dignidade humana através dos serviços públicos?

A escolha deste tema se justifica pela relevância dos serviços públicos na promoção da justiça social e na garantia dos direitos humanos. A prestação adequada desses serviços é fundamental para reduzir as desigualdades sociais e assegurar que todos os cidadãos tenham acesso a condições de vida dignas. Ao investigar como os serviços públicos podem ser considerados direitos humanos fundamentais, este estudo pretende contribuir para o debate acadêmico e oferecer insights que possam informar políticas públicas mais eficazes.

Além disso, a análise dos desafios enfrentados na prestação de serviços públicos no Brasil pode revelar áreas onde há necessidade de reformas e melhorias. Compreender as limitações e as potencialidades do sistema atual é crucial para desenvolver estratégias que promovam uma administração pública mais eficiente e responsável, capaz de atender às demandas da população de maneira justa e equitativa.

O objetivo geral deste estudo é analisar a importância da prestação de serviços públicos pelo Estado como um componente essencial dos direitos humanos no Brasil, destacando como essa relação pode contribuir para a promoção da dignidade humana e a redução das desigualdades sociais.

A metodologia adotada neste estudo é a pesquisa bibliográfica, baseada na revisão de literatura em livros, artigos acadêmicos e documentos oficiais. Serão examinados textos normativos, como a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor e outras legislações relevantes. Além disso, serão analisados estudos de casos e experiências bem-sucedidas na prestação de serviços públicos no Brasil e no exterior. A abordagem qualitativa permitirá uma compreensão aprofundada das dinâmicas e desafios envolvidos na prestação de serviços públicos como direitos humanos fundamentais.

### **Serviço público**

O serviço público é a principal forma de atuação do Estado para cumprir suas finalidades, beneficiando a coletividade e os cidadãos, em contraprestação à arrecadação de tributos. A legislação brasileira, especificamente a Lei 13.460 de 2017, que trata do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público e entrou em vigor em junho de 2018, define o serviço público como atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública (art. 2º, II) e o usuário como pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público (art. 2º, I).

As definições de serviço público na doutrina brasileira variam, mas geralmente destacam a característica de ser uma atividade desenvolvida pela administração pública para o benefício da

coletividade e do cidadão, em cumprimento de funções estatais, como contraprestação pela arrecadação de tributos. Santin (2013) define serviços públicos como as atividades desenvolvidas pela administração pública em prol da coletividade e do cidadão, no desempenho de funções estatais, em cumprimento das finalidades públicas, como contraprestação pela arrecadação de tributos pagos pelo povo. Tradicionalmente, Meirelles (1990) observa que a principal atribuição do governo é a prestação de serviços públicos, a própria razão de ser do Estado, para garantir a coexistência pacífica dos cidadãos, a manutenção da ordem interna e a promoção do bem-estar social, através de obras e serviços necessários ou convenientes.

Pietro (2013) define o serviço público como uma atividade material legal, exercida pelo Estado ou por delegados, para satisfazer necessidades coletivas, sob um regime jurídico total ou parcialmente público, com base em elementos subjetivos, materiais e formais. De modo similar, Remédio (2014) concebe os serviços públicos com base em critérios orgânicos ou subjetivos (prestados pelo Estado ou seus órgãos, agentes e entidades criadas pelo Estado), formais (regime jurídico de direito público) e materiais (atividade ou necessidade de interesse coletivo). Carvalho Filho (2014) conceitua serviço público como toda atividade prestada pelo Estado ou por seus delegados, basicamente sob regime de direito público, visando à satisfação de necessidades essenciais e secundárias da coletividade.

Justen Filho (2012) destaca que o serviço público é uma atividade administrativa pública que satisfaz necessidades individuais ou coletivas, materiais ou imateriais, vinculadas diretamente a um direito fundamental, insuscetíveis de adequada satisfação pelos mecanismos da iniciativa privada, destinada a pessoas indeterminadas e executada sob regime de direito público. No contexto do direito peruano, Ordóñez (2008) entende que os serviços públicos são atividades econômicas de especial transcendência para a vida do país, de caráter prestacional, que cumprem a garantia de satisfação das necessidades públicas para o bem-estar geral, seja por operadores privados ou pelo Estado diretamente. Cardich (2013) observa que a noção de serviço público deve assegurar a qualidade de vida como um direito fundamental de todas as pessoas.

Na doutrina colombiana Camargo (2014) visualiza o serviço público como uma atividade organizada para resolver necessidades de interesse geral, coletivas ou públicas da população, de forma regular, contínua e obrigatória, sob o regime de direito público, com participação da administração pública na prestação direta, regulação e controle. No direito mexicano, Torres (2011) destaca que os serviços públicos municipais são atividades realizadas de maneira uniforme e contínua para satisfazer as necessidades básicas da comunidade, desempenhando um papel crucial dentro das funções municipais. Mondragón e Amieva (2009) observam que o serviço público é a forma como o Estado satisfaz as necessidades sociais através de seus órgãos.

As classificações tradicionais brasileiras de serviços públicos incluem serviços propriamente ditos e de utilidade pública, serviços próprios e impróprios, primários e secundários, essenciais e não essenciais, gerais (*uti universi*) e específicos (*uti singuli*), divisíveis e indivisíveis, compulsórios e facultativos (Santin, 2013). Após a Reforma Administrativa do Governo FHC (1996), surgiram novas classificações como serviços estratégicos, de atividades exclusivas, não exclusivas e de produção de bens para o mercado, serviços privatizáveis e não privatizáveis (Santin, 2013). Luiz Carlos Bresser Pereira vislumbra setores dentro do Estado que congregam o núcleo estratégico do Estado, atividades exclusivas de Estado, serviços não exclusivos ou competitivos e a produção de bens e serviços para o mercado (Pereira, 1996), sugerindo uma nova classificação de serviços, sem afastar a classificação tradicional.

O acesso a serviços públicos é considerado um direito humano, conforme estabelecido por normas internacionais. A Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, por exemplo, afirma que todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país (art. 21, 2) (ONU). Além disso, essa declaração enfatiza a importância de garantir um padrão mínimo de vida para todos, assegurando saúde e bem-estar através de alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e serviços sociais essenciais, bem como segurança social em casos de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outras circunstâncias que resultem na perda dos meios de subsistência (art. 25, 1) (ONU).

O Pacto de San José da Costa Rica, incorporado ao direito brasileiro pelo Decreto 678 de 1992, também destaca o desenvolvimento progressivo como parte dos direitos humanos (art. 26). De maneira semelhante, o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, ratificado pelo Brasil através do Decreto 591 de 1992, reforça o direito ao desenvolvimento dos povos (ONU, 1966).

O preâmbulo da Constituição Federal de 1988 do Brasil estabelece a criação de um Estado Democrático destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos (Brasil, 1988). A Constituição também prevê a obrigatoriedade de fornecimento de serviços públicos adequados (art. 175, parágrafo único), princípio que, conforme Valter Santin (2013), deve ser interpretado em consonância com as diretrizes da atividade econômica e adaptado às finalidades sociais e republicanas do Estado Democrático de Direito.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078 de 1990) determina que órgãos públicos e concessionárias ou permissionárias de serviços públicos forneçam serviços adequados, eficientes, seguros, e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22, caput), permitindo a exigência de cumprimento

e a reparação de danos em casos de descumprimento (art. 22, parágrafo único). A mesma lei estabelece como direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (art. 6º, X).

A Lei Federal 8.987 de 1995 define serviço adequado como aquele que possui características de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade tarifária (art. 6º, § 1º). Mais recentemente, a Lei 13.460 de 2017, conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, exige a prestação de serviços públicos adequados, observando os princípios de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia (art. 4º). Também considera como direito básico do usuário a obrigação de agentes públicos e prestadores de serviços públicos de tratar os usuários com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia (art. 5º, I).

O atual Plano Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3), instituído pelo Decreto 7.037 de 2009, direciona a política de direitos humanos no Brasil, com preocupações voltadas para o desenvolvimento e direitos humanos. Entre suas diretrizes estão a promoção de um modelo de desenvolvimento sustentável (diretriz 4), a valorização da pessoa humana (diretriz 5) e a proteção dos direitos ambientais (diretriz 6).

### **Direitos Humanos e Serviços**

Os direitos humanos são inerentes a todos os indivíduos, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma, religião ou qualquer outra condição. Esses direitos abrangem o direito à vida e à liberdade, à liberdade de opinião e expressão, ao trabalho e à educação, entre muitos outros, e são garantidos pelo Poder Público através da prestação de serviços públicos. Esses direitos devem ser assegurados a todos, sem discriminação. Embora próximos em conceito, os direitos fundamentais e os direitos humanos apresentam pequenas distinções normativas: os direitos fundamentais são reconhecidos e positivados na Constituição de um Estado, enquanto os direitos humanos são estabelecidos em documentos internacionais, conferindo-lhes um caráter transnacional e atemporal. Brega Filho (2007) observa que os direitos fundamentais são reconhecidos e positivados na Constituição de um Estado, enquanto a expressão direitos humana é utilizada em documentos do direito internacional, dando a esses direitos um caráter transnacional e intertemporal.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 elenca um rol exemplificativo de direitos sociais no art. 6º, incluindo a educação, saúde, alimentação, trabalho, moradia, lazer, segurança, previdência social, proteção à maternidade e à infância, e assistência aos desamparados. Esses direitos visam à busca da igualdade material e efetiva, dentro do princípio da dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial. Sarlet (2012) destaca a interdependência entre a dignidade da pessoa humana e



os direitos sociais, ressaltando que a importância desses direitos aumenta conforme sua relevância para a fruição de uma vida digna, variando de acordo com a sociedade e o período histórico.

A efetivação dos direitos sociais é realizada por meio de políticas públicas. Comparato (2010) afirma que a execução de políticas públicas busca garantir amparo e proteção social aos mais fracos e mais pobres; ou seja, aqueles que não dispõem de recursos próprios para viver dignamente. Nesse contexto, surge o conceito de mínimo existencial, definido como conjunto de condições materiais essenciais e elementares cuja presença é pressuposto da dignidade para qualquer pessoa. Se alguém viver abaixo daquele patamar, o mandamento constitucional estará sendo desrespeitado (Barroso, 2011). Vidal Serrano Nunes Junior analisa os direitos sociais e a concretização da ideia de um mínimo existencial, minimizando a aplicação da teoria da reserva do possível apenas para direitos sociais que excedam o mínimo vital (Nunes Junior, 2009).

O acesso à água, por exemplo, é parte integrante do mínimo existencial. Augusto César Leite de Resende argumenta que a água é um elemento constitutivo da vida e uma condição essencial para a sobrevivência minimamente digna do ser humano, reconhecendo-a como um direito fundamental (Resende, 2017).

### **Proteção à Saúde e Outros Direitos Sociais**

A proteção à saúde é considerada um serviço de relevância pública conforme o artigo 197 da Constituição Federal do Brasil, que estabelece a saúde como direito de todos e dever do Estado, promovendo um sistema de acesso universal e igualitário às ações e serviços destinados à promoção, proteção e recuperação da saúde, além da redução de riscos (art. 196) (Brasil, 1988). A redução dos riscos de doenças deve ser um objetivo essencial do serviço de saúde, com ênfase em atividades preventivas, facilitando a otimização dos recursos financeiros e garantindo o efetivo acesso universal e igualitário (Kulitch, 2017).

O direito à educação é outro direito social fundamental previsto no artigo 6º da Constituição Federal, sendo dever do Estado assegurar o pleno desenvolvimento da pessoa, prepará-la para o exercício da cidadania e qualificá-la para o trabalho (art. 205) (Brasil, 1988). Um mecanismo importante para o desenvolvimento social e a promoção da igualdade é o incentivo à economia popular solidária, que visa emancipar o trabalhador e concretizar os princípios constitucionais de desenvolvimento econômico e promoção da igualdade social (Richter; Silveira, 2012).

Além disso, é fundamental ressaltar que o mínimo existencial não deve ser sujeito a retrocessos, ou seja, não deve haver alterações em seu núcleo essencial sem a criação de mecanismos compensatórios, servindo até como limite da atividade legislativa. Embora a proibição de retrocesso não esteja expressa na legislação, ela é implícita e decorre da análise do conteúdo material dos

direitos fundamentais e sociais, especialmente da dignidade da pessoa humana e dos fundamentos republicanos brasileiros (art. 1º, III, da Constituição Federal) (Agostinho; Brega Filho, 2012).

Em tempos de intensa migração, é indispensável a atuação do Estado em favor dos necessitados e vulneráveis, garantindo políticas públicas que capacitem os cidadãos a se adaptarem em qualquer localidade e superarem adversidades (Asakura *et al.*, 2016). Santin *et al.* (2017) destacam a necessidade de atualização e expansão das políticas de proteção aos migrantes, proporcionando não apenas abrigo, mas também condições de estabelecimento definitivo, com acesso à educação, saúde, segurança e outros direitos fundamentais, incluindo o direito ao trabalho. Eles sugerem a facilitação do acesso à habilitação como motorista de veículo automotor ou o reconhecimento imediato das habilitações estrangeiras como um instrumento de baixo custo para a qualificação dos estrangeiros e sua melhor inserção no mercado de trabalho.

Schier e Schier (2016) defendem que os serviços públicos adequados e proporcionais são instrumentos essenciais para a realização dos direitos sociais e da dignidade da pessoa humana, promovendo a inclusão social. Eles enfatizam que a prestação desses serviços deve ser universal, contínua e com tarifas módicas, dentro de uma dimensão ampla de desenvolvimento humano, social e econômico, conforme os moldes constitucionais.

### **Serviços Públicos como Direitos Humanos**

De forma semelhante, Mondragón e Amieva (2009) sustentam que o serviço público é um direito humano e fundamental para todas as pessoas, destacando a importância de seu reconhecimento universal e o acesso sem custos ou obstáculos. Torres (2011) também enfatiza que o reconhecimento dos direitos econômicos e sociais requer a intervenção do Estado na regulação das atividades econômicas e sociais. Nesse contexto, a prestação de serviços públicos deve ser considerada um direito humano, pois a falta desses serviços atenta contra o indivíduo; em outras palavras, a não prestação desses serviços é uma violação dos direitos humanos dos indivíduos e das comunidades.

Na mesma linha, Camargo (2014) vê os serviços públicos essenciais como direitos fundamentais, incluindo água potável, saneamento básico, energia elétrica, gás combustível, telecomunicações, educação e saúde. Ele argumenta que esses serviços devem ser realmente tratados como direitos fundamentais, sendo reconhecidos, declarados e garantidos formal e materialmente no âmbito político-jurídico e econômico-social. Nesse sentido, Pozzoli (2002) destaca a necessidade de positivação dos direitos ligados ao humanismo, afirmando que os direitos humanos conscientizam e declaram o que é adquirido nas lutas sociais e dentro da história, transformando-se em opção jurídica indeclinável.



Embora a obtenção de igualdade absoluta seja um desafio, é válida a luta pela desigualdade mínima, que busca administrar alguma desigualdade para reduzir as distâncias sociais, em consonância com os princípios de justiça substantiva (Rosso; Alves, 2007). Giacoia (2002) destaca a importância de aproximar a justiça da dignidade da pessoa humana, observando que as forças sociais estão em processo de contínua recomposição e que o pacto social deve acompanhar essa renovação. Ele considera que atualização do contratualismo deve se ancorar na doutrina dos direitos humanos, mesmo que considerada como uma nova religião civil, reescrevendo-se a história sob o signo da dignidade (Giacoia, 2002).

### **Cortesia no Serviço Público e a Importância da Misericórdia Estatal**

Pesquisas difundem a ideia de misericórdia em benefício do próximo, destacando a necessidade de socorro prestado pelo Estado. Eles afirmam que aquele que tem fome, aquele que tem sede, aquele que está nu, aquele que está desesperado, aquele que está doente, o Estado, quando misericordioso, há de socorrer (Costa *et al.* 2016).

Uma qualidade essencial do serviço público é a obrigatoriedade de tratamento cordial ao usuário, caracterizado por um atendimento educado, cortês, atento e disponível tanto verbal quanto não verbalmente, com gentileza, integridade, lealdade e urbanidade. Santin (2018) destaca que esta é a principal exigência do serviço público, devido à sua ligação direta com a maneira como o usuário é atendido. A cortesia está relacionada com amabilidade, gentileza e atitudes ou gestos delicados. Gasparini (2011) entende o princípio da cortesia como uma obrigação da Administração Pública de oferecer um bom tratamento, sendo um direito do cidadão e uma exigência de um tratamento urbano e respeitoso por parte de quem presta o serviço público.

Sandim (2017), ao tratar do dever funcional de bem atender os administrados, destaca que a cortesia e a boa vontade são caracterizadas pelo esforço do servidor pela boa assimilação do conceito de disciplina. Ele observa que tratar mal uma pessoa pode causar-lhe um dano moral, e deixar os usuários esperando sem justa causa é um desvio ético (Sandim, 1998). Rondón (2017) acrescenta que o funcionário público deve cultivar a sensibilidade ética, colocando-se no lugar do outro para entender como pensa e sente o administrado, assegurando um trato justo e equitativo pelo reconhecimento das diferenças sociais. Ele ainda reforça o direito do cidadão de ser tratado com respeito e consideração.

Os programas de gestão de qualidade dão muita importância ao cliente e ao seu atendimento, preocupação que o Estado deve ter ao atender os usuários dos serviços públicos. O foco no usuário demonstra uma atitude ética do Estado e de seus agentes públicos para a satisfação do usuário. O

bom atendimento e tratamento cordial ao usuário estão diretamente relacionados com a preservação da dignidade da pessoa humana e dos direitos humanos, conforme expressa Santin (2018).

### **A Urbanidade no Tratamento e a Ética na Administração Pública**

A urbanidade no tratamento é um componente essencial dos códigos de ética profissional e do relacionamento interpessoal necessário para o desempenho de qualquer atividade profissional e social. Freitas (2015) define a boa administração como um conjunto de direitos, regras e princípios que formam um somatório de direitos subjetivos públicos, incluindo o direito a uma administração pública transparente, sustentável, dialógica, imparcial, proba, que respeite a legalidade, seja preventiva, cautelosa e eficaz. Além disso, a cortesia ou gentileza é um dever legal do servidor público no atendimento ao público. Um tratamento inadequado pode resultar em falta funcional do servidor e, em casos excepcionais, em responsabilidade civil do Estado (Santin, 2018).

Uma característica essencial de um bom administrador é sua atuação ética, que deve incluir um tratamento educado e respeitoso, cordialidade e consideração para com o público e os usuários dos serviços públicos. Isso é crucial para evitar ou minimizar conflitos, mantendo uma postura humanitária e de compaixão, que são inerentes à condição humana de socorrer os necessitados. Além disso, é uma atividade fundamental do Estado buscar o bem comum e auxiliar os desamparados e necessitados.

Essas práticas estão alinhadas com os princípios do Estado Democrático de Direito, que pressupõe o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos. Os fundamentos deste sistema incluem a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e o pluralismo político (art. 1º, I a V, da Constituição Federal). Os objetivos do Estado incluem a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a garantia do desenvolvimento nacional, a erradicação da pobreza e da marginalização, a redução das desigualdades sociais e regionais e a promoção do bem de todos (art. 3º, I a IV, da Constituição Federal) (Brasil, 1988).

A exigência de uma boa administração pelo Estado é pertinente e pode, em algumas situações, demandar ação judicial para assegurar a prestação de serviços públicos de qualidade e eficiência, como nos serviços de educação, saúde, amparo social e segurança pública. Santin (2005) e Santin (2013) defendem a possibilidade de exigência judicial de políticas públicas, especialmente na área de segurança pública, através de ações civis públicas, com legitimidade do Ministério Público brasileiro.

Considerar o serviço público como um direito humano ou fundamental é um mecanismo de ação afirmativa que valoriza e destaca a atividade pública (Gussoli, 2019; Gussoli, 2020). Este reconhecimento é importante para a melhoria da prestação de serviços públicos à população, com potencial de transformação social, redução das desigualdades, melhoria no atendimento pelos órgãos públicos e efetivação dos direitos sociais e do mínimo existencial (Gussoli, 2020).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estado tem a obrigação de prestar serviços públicos adequados, de alta qualidade, eficientes e conforme todos os requisitos legais, com ênfase na cortesia, para cumprir suas finalidades em benefício do povo e dos cidadãos, em troca da contribuição compulsória de tributos. O direito ao serviço público pode ser considerado um direito humano ou fundamental, essencial para a convivência social, a efetivação dos direitos sociais, a busca pela igualdade material e a melhoria da qualidade de vida da população, garantindo um padrão mínimo de vida, conhecido como mínimo existencial, para o bem-estar do ser humano e sua família.

Reconhecer o serviço público como um direito humano ou fundamental é um mecanismo de ação afirmativa que valoriza e destaca essa função pública. Esse reconhecimento é crucial para a melhoria da prestação dos serviços públicos, com potencial significativo para a transformação social, a redução das desigualdades, a melhoria no atendimento pelos órgãos públicos e a efetivação dos direitos sociais e do mínimo existencial. Essa abordagem não apenas promove a dignidade da pessoa humana, mas também fortalece os princípios do Estado Democrático de Direito, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso a serviços essenciais que possibilitam uma vida digna e plena.

## REFERÊNCIAS

ARRUDA, Eloisa de Sousa; DEMERCIAN, Pedro Henrique. O Ministério Público e a efetivação dos direitos humanos. **Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas** (UNIFAFIBE), v. 9, n. 2, p. 273-302, 2021. <https://doi.org/10.25245/rdspp.v9i2.1075>.

SANTIN, Valter Foletto; ASAKURA, Patricia Naomi; THEODORO, Marcelo Antonio. Apontamentos sobre o movimento migratório brasileiro. **Revista Paradigma**, Ribeirão Preto-SP: UNAERP, a. XXI, v. 25, n. 1, p. 119-133 Jan/jul. 2016 ISSN 2318-8650. Disponível em: <http://www9.unaerp.br/revistas/index.php/paradigma/article/view/231-244>. Acesso em: 05 jun. 2024.

BONETI, Lindomar Wessler. Políticas públicas, direitos humanos e cidadania. **JURIS-Revista da Faculdade de Direito**, v. 26, p. 189-204, 2016. <https://doi.org/10.14295/juris.v26i0.6297>.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, Distrito Federal: Senado. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 5 ago. 2024.

BREGA FILHO, Vladimir. Proibição do retrocesso social: o estado da arte em Portugal e no Brasil. **Revista Argumenta**, do Programa de Mestrado em Ciência Jurídica, UENP – Universidade Estadual do Norte do Paraná, Jacarezinho, 2013, v. 19, p. 103-123. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/409>. Acesso em: 20 jul. 2024.

CAMARGO, Sergio Roberto Matias. Los servicios públicos como derechos fundamentales. **Derecho y Realidad**. Tunja, Boyacá: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, UPTC, n. 24, v. 2, II sem. 2014. <https://doi.org/10.19053/16923936.v2.n24.2014.4544>.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito administrativo**. 27ª ed., São Paulo: Atlas, 2014.

COMPARATO, Fábio Konder. **A Afirmação Histórica dos Direitos Humanos**. 7ª ed., São Paulo: Saraiva, 2010.

COSTA, Ilton Garcia; CACHICHI, Rogério Cangussu Dantas; CACHICHI, Zilda Cangussu Dantas. **Amor e misericórdia: a flor e o fruto**. In: SANTOS, Ivaldo e POZZOLI, Lafayette (orgs.). *Fraternidade e Misericórdia: um olhar a partir da justiça e do amor*. São Paulo: Cultor de Livros, 2016.

FREITAS, Juarez. As políticas públicas e o direito fundamental à boa administração. Nomos: **Revista do programa de Pós-graduação em Direito da UFC**, v. 35.1, jan./jun. 2015, p. 195-217. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/nomos/article/view/2079/1555>. Acesso em: 08 jul. 2024.

GASPARINI, Diogenes. **Direito administrativo**. 16ª ed., São Paulo: Saraiva, 2011.

GIACOIA, Gilberto. Justiça e Dignidade. **Revista Argumenta**. UENP (FUNDINOPI), Jacarezinho – PR, v.2, n.1, p. 11-31, 2002. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/86/86>. Acesso em: 04 ago. 2024.

GUSSOLI, Felipe Klein. Dez parâmetros básicos de atuação da Administração Pública segundo os tratados internacionais de direitos humanos. **Revista Digital de Direito Administrativo**, v. 6, n. 2, p. 46-70, 2019. <https://doi.org/10.11606/issn.2319-0558.v6i2p46-70>.

GUSSOLI, Felipe Klein. Regime jurídico dos servidores públicos à luz dos tratados internacionais de direitos humanos. **Interesse Público, Belo Horizonte**, v. 22, n. 122, p. 123-153, 2020. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/64628248/Artigo%20-%202020%20-%20Interess%20P%C3%ABlico.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2024.

GUSSOLI, Felipe Klein. Releitura do regime jurídico-administrativo ea Teoria do Melhor Direito: impactos da convencionalidade no Sistema Interamericano de Direitos Humanos. **Revista Opinião Jurídica**, v. 18, n. 28, p. 43-68, 2020. <https://doi.org/10.12662/2447-6641oj.v18i28.p43-68.2020>.

KULITCH, Jair. Direito fundamental à saúde como direito universal. In: RIBEIRO, Daniela Menengoti; MACHADO, Edinilson Donisete; Silva, Lucas Gonçalves da (coords.). **Direitos e garantias fundamentais II**. Florianópolis: CONPEDI, 2017, p. 234-251. Disponível em: <https://www.conpedi.org.br/publicacoes/roj0xn13/05cgt1vs>. Acesso em: 01 jul. 2024.

MONDRAGÓN, Eduardo Alcaraz; AMIEVA, Erik Iván Matamoros. Consideraciones en torno al servicio público y derechos humanos. In: CIENFUEGOS SALGADO, David; RODRÍGUEZ LOZANO, Luis Gerardo (coord.). **Actualidad de los servicios públicos en México**. México/DF: Universidad Nacional Autónoma de México, 2009, p. 11-36. Disponível em: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2654/4.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2024.

NUNES JUNIOR, Vidal Serrano. **A cidadania social na Constituição de 1.988: Estratégias de positivação e exigibilidade judicial dos direitos sociais**. São Paulo: Verbatim, 2009.

POZZOLI, Lafayette. Humanismo = dignidade da pessoa humana. **Revista Em Tempo**. Marília/SP: UNIVEM, v. 4, ago. 2002, pp. 78-82. Disponível em: <http://revista.univem.edu.br/index.php/emtempo/article/view/126>. Acesso em: 09 jul. 2024.

RESENDE, Augusto Cesar Leite. O acesso à água potável como parcela do mínimo existencial: reflexões sobre a interrupção do serviço público de abastecimento de água por inadimplemento do usuário. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**. Brasília: UNICEUB, v. 7, n. 2, ago 2017, p. 267-284. Disponível em: <https://publicacoes.uniceub.br/RBPP/article/view/4728>. Acesso em: 02 jul. 2024.

RICHTER, Mariana Leiu. SILVEIRA, Sebastião Sérgio da. Economia solidária e políticas públicas: resgate para a igualdade social. **Revista Paradigma**. Ribeirão Preto - SP: UNAERP, a. XVII, n. 21, p. 191-204, jan./dez. 2012. ISSN 2318-8650. Disponível em: <http://www9.unaerp.br/revistas/index.php/paradigma/article/view/202>. Acesso em: 20 jul. 2024.

RONDÓN, Carlos Navas. La responsabilidad ética de los funcionarios y servidores del Estado. **Lima: Universidade Nacional Federico Villareal**, 2017.

ROSSO, Paulo Sérgio; ALVES, Fernando de Brito. Igualdade formal e desigualdade utilitária: os discursos de legitimação da exclusão em Aristóteles e Rawls. **Argumenta Journal Law**, Jacarezinho - Paraná, n. 7, p. 69-86, 2007. ISSN 2317-3882. <https://doi.org/10.35356/argumenta.v7i7.73>.

SANDIM, Emerson Odilon. O dever funcional do bom atendimento. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 3, n. 25, 24 jun. 1998. ISSN 1518-4862. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/347/o-dever-funcional-do-bom-atendimento>. Acesso em: 08 jul. 2024.

SANTIN, Valter Foletto. Característica de direito ou interesse difuso da segurança pública. **Argumenta Journal Law**, Jacarezinho - Paraná, n. 5, p. 208-216, 2005. ISSN 2317-3882. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/48>. Acesso em: 03 jun. 2024.

SANTIN, Valter Foletto. **Controle judicial da segurança pública: eficiência do serviço na prevenção e repressão ao crime**. 2. ed., São Paulo: Verbatim, 2013.

SANTIN, Valter Foletto. Cortesía en el servicio público. Actas del II Congreso Latinoamericano por la paz. **Lima: Universidade Católica Sedes Sapientiae - UCSS**, 2018, p. 243-255. Disponível em: <https://www.ucss.edu.pe/images/fondo-editorial/actas-ii-congreso-latinoamericano-por-la-paz/cortesia-servicio-publico-valter-foletto-santin.pdf>. Acesso em: 03 jun. 2024.

SANTIN, Valter Foletto. Serviço público e direitos humanos. **Revista Paradigma**, v. 28, n. 2, p. 134-153, 2019. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/1332>. Acesso em: 04 ago. 2024.

SANTIN, Valter Foletto; SILVA, José Antonio da; PIEDADE, Antonio Sergio Cordeiro. Condução de veículo automotor no Brasil por estrangeiro e facilitação da medida como inclusão do imigrante no mercado de trabalho. **Revista Paradigma**. Ribeirão Preto-SP: UNAERP, a. XXI, v. 25, n. 2, p. 105-118, Jul/dez. 2017. ISSN 2318-8650. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/105-118>. Acesso em: 20 jun. 2024.

SOUZA, Carlos Aurélio Mota. Ética no Serviço Público e exercício da Cidadania. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 34, p. e00024017, 2019. Disponível em: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55538812/etica-libre.pdf?1515994842=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DETICA\\_NO\\_SERVICO\\_PUBLICO\\_E\\_EXERCICIO\\_DA.pdf&Expires=1722966499&Signature=Wgdba0KHEzzmnd2J5CcXDFduubF7-v4b6RC6qGsKUQW4fET23E-bc2lVafO46CdKi5h3ikSGklbx-CiYW~XcAI8fVhUEhdzdV96K4uhGu3YEwMPgusnj~vQZg7gGAOigkVMqXyJs6wOjAY-lsIzLXf6KwSZzftRA8hq-PHxQZQm3sP-QHiU44h9sdBHgEFZlC2x8s3ECqXPz4YroqxoT18uDaoCfGG2ZduImQtK6oaXUWKkkujI0~dGzhlqCqZOFecamLTLXNczNcwawsXwb3sNVQoC~45cm5nME1NSgfwlKpabWiLYEVkR4UxonSm3FCsER8zfiiuTTrQgN3uT-A\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55538812/etica-libre.pdf?1515994842=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DETICA_NO_SERVICO_PUBLICO_E_EXERCICIO_DA.pdf&Expires=1722966499&Signature=Wgdba0KHEzzmnd2J5CcXDFduubF7-v4b6RC6qGsKUQW4fET23E-bc2lVafO46CdKi5h3ikSGklbx-CiYW~XcAI8fVhUEhdzdV96K4uhGu3YEwMPgusnj~vQZg7gGAOigkVMqXyJs6wOjAY-lsIzLXf6KwSZzftRA8hq-PHxQZQm3sP-QHiU44h9sdBHgEFZlC2x8s3ECqXPz4YroqxoT18uDaoCfGG2ZduImQtK6oaXUWKkkujI0~dGzhlqCqZOFecamLTLXNczNcwawsXwb3sNVQoC~45cm5nME1NSgfwlKpabWiLYEVkR4UxonSm3FCsER8zfiiuTTrQgN3uT-A__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA). Acesso em: 06 ago. 2024.

TORRES, Jorge Martín Cordeiro. Los servicios públicos como derecho de los individuos. **Ciencia y sociedad**. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo, v. XXXVI, n. 4, oct.-dic. 2011, p. 682-701. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>. Acesso em: 05 jun. 2024.

**Submetido em:** 03 de abril de 2024.

**Aprovado em:** 20 de maio de 2024.

**Publicado em:** 28 de maio de 2024.