

## O público e seus servidores

**D**AS várias diferenças existentes entre a administração pública e a administração particular, uma das mais nítidas e peremptórias diz respeito ao caráter das relações com a clientela.

Os contactos com as empresas particulares são sempre voluntários, ditados pela conveniência ou pela preferência do usuário ou consumidor. Mesmo quando se trata de serviços de utilidade pública, o usuário ou consumidor não é obrigado, por lei, a manter relações com as empresas que os exploram. A necessidade ou conveniência é que os leva a usar ou consumir tais utilidades, restando-lhes sempre a liberdade de suspender, quando lhes aprouver, o uso ou consumo. Como disse um comentarista autorizado, “a participação de qualquer pessoa numa empresa particular, na qualidade de sócio, proprietário, acionista, consumidor ou cliente é inteiramente voluntária”. “E’ a conveniência própria — continua o comentarista — que leva o cidadão a mandar instalar telefone em casa — não a lei. Uma vez que não utiliza o serviço de uma empresa particular, o consumidor não está sujeito, para com a mesma, a nenhum ônus... No caso da empresa pública, porém, a participação é compulsória, haja ou não conveniência para o participante”.

E’ evidente que, em se tratando dos chamados serviços de utilidade pública, o arbítrio do consumidor se reduz, na prática, a pouca coisa, porque as condições da vida moderna os tornam imprescindíveis. Como, pela própria natureza, a sua exploração deve assumir a forma de monopólio, uma vez que seria esbanjamento de recursos, energias e materiais a instalação, na mesma cidade, de dois serviços de abastecimento de gás ou de iluminação pública, por exemplo, os usuários são obrigados, pelas exigências da vida civilizada, embora não o sejam por lei, a manter relações com as empresas concessionárias. Mas o caráter das relações permanece voluntário.

Já com as empresas governamentais, como o Serviço de Febre Amarela, a Inspeção do Tráfego e a Assistência aos Alienados, o recebimento e o uso de seus serviços escapam necessariamente ao arbítrio do cidadão. Quer queira, quer não, o automobilista é obrigado a manter contacto com os inspetores do tráfego. Quer queira, quer não, o habitante da cidade do Rio de Janeiro é forçado a receber, em sua residência, a inspeção periódica do Serviço de Febre Amarela.

Quando nos voltamos para a relação do contribuinte com os órgãos arrecadadores, então a obrigatoriedade da participação na empresa pública ainda se torna mais nítida. E’ exatamente no curso dessas relações que a soberania do Estado se faz sentida pelo povo. Essa diferença fundamental entre a administração pública e a administração privada, longe de autorizar atitudes casuais, displicentes ou descorteses, impõe aos servidores públicos o dever moral de atender às partes com a máxima correção, polidez e probidade profissional.

Nada mais intolerável, com efeito, que o desinterêsse crônico com que o público é tratado em muitas de suas repartições. Quando o contribuinte a elas comparece para cum-

prir o dever de pagar impostos, assim como quando o cidadão a elas recorre para obter um serviço a que tem direito, muitas vêzes é recebido com relutância e tratado com des-caso, as vêzes até com insolência, por aquêles que a si próprios se chamam "servidores públicos".

Eis aí uma grave falha, ainda profundamente enraizada na administração pública brasileira — federal, estadual e municipal. Enquanto não fôr extirpada, enquanto as partes perambularem pelos corredores e se enervarem nas ante-salas, à espera de uma informação, ou de um despacho, é verdade que não poderemos falar de boa organização administrativa no Brasil. Uma das características inerentes à boa organização administrativa consiste justamente em assegurar o máximo de cordialidade e o mínimo de atritos nas relações com a clientela.

Se uma organização funciona bem, atinge os seus objetivos, produz os resultados esperados, é que cuida com empenho e vigilância de contentar o seu público. Se, no correr das relações com o mesmo, se registam atritos, mal-entendidos, queixas, murmurações, então é que existe algo errado nos hábitos da organização.

Muitas das críticas lançadas contra o serviço público brasileiro poderão ser injustas, reconheçamos; serão fruto de observações superficiais ou da intolerância de indivíduos que vêem seus interesses contrariados por órgãos do govêrno. Não há negar, todavia, que o conceito pouco desejável, em que é tido o serviço público em nosso país, foi criado e ainda é alimentado pelos maus servidores, que, por incapacidade, negligência, indisciplina, falta de compreensão de seus deveres e outros vícios funcionais, desservem o público, tratando as partes com menosprêzo, prestando-lhes informações conscientemente incompletas ou erradas, enervando-as e humilhando-as pela espera longa e desnecessária.

Infelizmente ainda não atingimos aquela fase de aperfeiçoamento do serviço público, em que um registro como êste seria insólito ou descabido. Ao contrário: os reparos desta natureza, feitos por órgãos públicos ou particulares, ainda são oportunos e até indispensáveis no Brasil, porque nas relações com o público, muitas das repartições federais, estaduais e municipais estão longe de satisfazer os padrões desejáveis de pontualidade, polidez e correção funcional.

As exceções existentes — já numerosas, e louvabilíssimas — apenas tornam o problema mais agudo e sensível. E' necessário, é urgente, que as relações entre o público e os órgãos incumbidos de cuidar de seus interesses sejam grandemente melhoradas.

E' necessário reajustar os papéis até agora desempenhados pelos servidores, que muitas vêzes se julgam senhores, e pelo público, que tão freqüentemente é tratado como subalterno.