



MANUAL DE CONDUTA ÉTICA DOS AGENTES PÚBLICOS

Elaborado Por:
Controladoria-Geral do Município



2025

Prefeito
David Antônio Abisai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito
Renato Frota Magalhães

Controlador-Geral do Município
Alessandro Moreira Silva

Controladora-Geral Adjunta
Lucilene Florêncio Viana

Ouvidor-Geral do Município
Ebenezer Albuquerque Bezerra

Diretor do Departamento de Controladoria
Gleuson Silva Chaves

Elaboração
Joabe Cota Riker

Diagramação
Lorena de Oliveira Pereira

Controladoria-Geral do Município (CGM).

Manual de Conduta Ética dos Agentes Públicos /
Controladoria-Geral do Município. – Prefeitura de Manaus:
CGM, 2025. 35 p.
Publicação online.

1. Conduta Ética. 2. Inteligência Emocional. 3. Boas Práticas.
4. Condutas Esperadas. 5. Ética e Respeito. 6. Perfil do
Servidor Público Moderno. I. Título.

Palavras do Prefeito



Hoje, tenho a honra de falar sobre a publicação do Manual de Conduta Ética para os servidores da Prefeitura de Manaus. Este documento é um marco na promoção da integridade, transparência e eficiência no serviço público municipal. A ética é a base de qualquer sociedade justa e equitativa, e no contexto da administração pública, ela se torna ainda mais crucial, pois os servidores são responsáveis por gerir recursos e tomar decisões que afetam diretamente a vida dos cidadãos.

A publicação do Manual de Conduta Ética é um passo fundamental para garantir que todos os servidores compreendam e sigam os princípios éticos que norteiam suas atividades diárias, baseado em uma legislação forte e pioneira: o Código de Ética. O Manual serve como um guia claro e objetivo, estabelecendo padrões de comportamento que promovem a integridade e a responsabilidade. Com isso, buscamos evitar práticas inadequadas e garantir que todos atuem de acordo com os valores da administração pública.

Além disso, a transparência é um dos pilares da boa governança. Ao publicar o Manual de Conduta Ética, estamos demonstrando nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas, pois os cidadãos têm o direito de saber quais

são os princípios que orientam a atuação dos servidores públicos e como eles devem se comportar em diferentes situações. Isso fortalece a confiança da população na administração pública e contribui para a construção de uma sociedade mais justa e democrática.

O Manual de Conduta Ética fornece diretrizes claras sobre como os servidores devem agir em situações que possam gerar conflitos de interesse, garantindo que as decisões sejam tomadas de forma imparcial e em benefício do interesse público. Isso é essencial para evitar práticas ilícitas e garantir que os recursos públicos sejam utilizados de maneira eficiente e responsável.

Ademais, este Manual é uma ferramenta poderosa para a capacitação e o desenvolvimento dos servidores. Ao conhecerem e compreenderem os princípios éticos que devem guiar suas ações, eles se tornam mais conscientes de suas responsabilidades e mais preparados para enfrentar os desafios do dia a dia. Isso resulta em um serviço público mais eficiente e de maior qualidade, beneficiando toda a sociedade.

David Almeida



Palavras do Controlador-Geral do Município

A implementação do Manual de Conduta Ética para os servidores da Prefeitura de Manaus marca um avanço significativo em nossa busca por integridade e transparência no serviço público. Contudo, é essencial reconhecer as barreiras superadas e os desafios que ainda enfrentaremos na internalização deste manual.

No serviço público é comum que haja resistência à mudança. Muitos servidores habituariam-se à determinadas práticas e podem se tornar relutantes em adotar novas diretrizes. Superar essa resistência exige comunicação clara e treinamento contínuo, destacando a importância e os benefícios do Manual de Conduta Ética.

A implementação de um programa abrangente requer investimentos em capacitação e infraestrutura, e por isso buscamos trabalhar com criatividade na alocação de nossos recursos para garantir o sucesso do projeto, tudo isso para alinhar a cultura organizacional com os novos princípios éticos.

A internalização do Manual de Conduta Ética é um processo contínuo que exige comprometimento e dedicação de todos os níveis da administração. Para tanto são definidas políticas e procedimentos, que buscam a promoção da ética e de uma mudança na mentalidade dos servidores.

Destaca-se que o processo de internalização do Manual de Conduta Ética é um trabalho árduo e que exige monitoramento e avaliação constantes. Precisamos garantir que os princípios éticos sejam incorporados nas práticas diárias dos servidores e que haja mecanismos eficazes para identificar e corrigir possíveis desvios de conduta.

Contamos com o apoio e o comprometimento de todos os servidores para transformar esses princípios em realidade e construir um futuro melhor para nossa cidade.

Alessandro Moreira.

Apresentação



O Manual de Conduta Ética é uma leitura essencial para todos os servidores públicos da Prefeitura de Manaus, pois garante que esse primeiro contato seja o ponto inicial para a internalização de suas práticas. O seu objetivo é de criar um ambiente de trabalho ético e eficiente. Por isso, ler o Manual de Conduta Ética é super importante, pois oferece uma compreensão clara dos valores e princípios que devem guiar as ações dos servidores.

Para colocar as condutas éticas em prática, os servidores devem adotar uma postura proativa e vigilante. Isso inclui seguir rigorosamente as normas estabelecidas no Código de Ética, descritas neste Manual, para promover um ambiente de trabalho colaborativo e respeitoso. Assim, o Manual traz diretrizes específicas sobre como lidar com situações do dia a dia, evitando conflitos de interesse e garantindo a imparcialidade nas decisões.

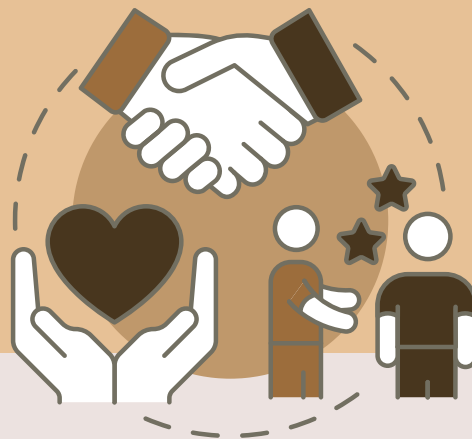
A internalização dessas práticas é um processo contínuo que exige reflexão e comprometimento de cada servidor. Ao assimilar os princípios éticos, os servidores estarão mais preparados para enfrentar dilemas morais e tomar decisões que beneficiem o interesse público. A comunicação transparente e a prestação de contas são elementos-chave para manter a confiança da sociedade. Além disso, é fundamental que os servidores aproveitem as oportunidades de capacitação e treinamento, que podem reforçar a compreensão e a aplicação dos princípios éticos.

O Manual de Conduta Ética é uma ferramenta indispensável para orientar os servidores públicos na condução de suas atividades. A leitura atenta, a internalização das práticas e a aplicação diária das condutas éticas são passos essenciais para garantir sucesso na aplicação de normas, procedimentos e diretrizes, e dessa forma os servidores contribuirão para a construção de uma sociedade mais justa e transparente, fortalecendo a confiança nas instituições públicas.

sumário

Conduta Ética no Serviço Público Moderno	7
Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho	11
Atendimento ao Cidadão: Práticas Essenciais	13
Comunicação Eficaz: Boas Práticas	15
Começando o Dia: Cuidados com a Aparência	20
Primeiras Ações ao Chegar na Instituição	22
Condutas Esperadas Durante o Expediente	24
Em público: Melhores Práticas	26
Condução de Reuniões: Melhores Práticas	28
Relação com a Chefia: Ética e Respeito	29
Novo Perfil do Servidor Público: Valores e Condutas	31
Considerações Finais	33
Referências	34

Conduta Ética no Serviço Público Moderno



Quando falamos que, como profissionais, devemos ter uma conduta ética, estamos dizendo que nossas atitudes no trabalho devem refletir valores que garantam o bem-estar de todos ao nosso redor. Esse é o verdadeiro sentido da ética no serviço público municipal.

A maneira como vivemos, agimos e como nossas ações são vistas como “certas” ou “erradas” reflete nossa conduta ética. A ética verdadeira é medida pelo quanto nossos comportamentos são considerados válidos. E quem julga isso? Nossos colegas de trabalho.

Assim, com a crescente preocupação com a ética, especialmente com a implementação do Programa de Integridade e *Compliance* da Prefeitura de Manaus, aqui estão alguns pontos que devem ser colocados em prática no seu local de trabalho:

Respeito Mútuo: busque tratar seus colegas com respeito, considerando e valorizando as suas opiniões, sentimentos e direitos independentemente de suas posições hierárquicas ou diferenças pessoais.

Transparência: seja honesto e claro em suas comunicações e ações para criar uma base de confiança e integridade, essenciais para o funcionamento harmonioso e eficaz de qualquer organização.

Confidencialidade: proteja informações sensíveis e garanta que apenas pessoas autorizadas tenha acesso a dados confidenciais, além disso, respeite a privacidade dos colegas e da organização.

Responsabilidade: assuma a responsabilidade por suas ações e decisões, bem como esteja disposto a enfrentar as suas

consequências.

Pontualidade: chegue no horário e cumpra prazos estabelecidos, respeite o tempo da organização e de seus colegas, isso demonstra que você valoriza o tempo dos outros e está comprometido com suas responsabilidades.

Colaboração: trabalhe em equipe e ajude os colegas quando necessário, pois esse envolvimento proporciona um esforço conjunto onde indivíduos buscam um objetivo comum, aproveitando as habilidades e conhecimentos de cada um.

Integridade: busque aderir princípios morais e éticos sólidos, independentemente das circunstâncias, além disso, evite conflitos de interesse e aja de acordo com os valores e princípios da administração pública.

Feedback Construtivo: ofereça feedback de maneira positiva e construtiva, através de comentários úteis e específicos, que ajudem outros servidores a melhorar suas habilidades, seu desempenho e a crescer profissionalmente.

Cumprimento de Regras: siga as políticas e procedimentos da organização, a fim de manter o respeito aos padrões e diretrizes estabelecidos, promovendo um ambiente justo e organizado.

Desenvolvimento Contínuo: busque constantemente o seu aprimoramento pessoal e profissional através de programas de atualização e capacitação, melhorando suas habilidades e conhecimentos, desempenhando funções de maneira eficaz e produtiva.



Agora, abaixo, apresentamos alguns comportamentos que devem ser evitados:

Falsificação de Currículos ou Certificados: não exagere ou falsifique informações sobre qualificações e experiências em currículos ou certificados, pois isso é uma prática antiética que pode levar a tomada de decisões inadequadas e prejudicar a confiança entre os servidores e a alta gestão.

Uso de Recursos Públicos para Vantagens Pessoais: não utilize recursos públicos, como veículos, equipamentos ou fundos, para benefícios próprios, pois isso não só é ilegal, como é uma prática antiética, e provoca desvio de recursos que deveriam ser usados para o bem comum.

Não Valorização do Emprego Público: desvalorizar o emprego público, seja através de negligência, falta de comprometimento ou desrespeito às normas e procedimentos, compromete a eficiência e a credibilidade das instituições públicas.

Receber Presentes de Fornecedores: não aceite presentes de fornecedores ou de quaisquer pessoas que possuam relações com a Administração Pública, pois isso pode gerar conflitos de interesse e comprometer a imparcialidade das decisões.

Espalhar Rumores ou Conversas Maledicentes: espalhar boatos, fofocas, intrigas pode criar um ambiente de trabalho tóxico e prejudicar a reputação de colegas, inclusive chegando a algo mais grave como calúnia e difamação, que são crimes contra a honra, previstos no Código Penal Brasileiro.

Acobertar os Próprios Erros ou de Outros Servidores: esconder erros impede a correção de problemas e pode levar a consequências graves.

Usar Álcool e Drogas: evite o uso abusivo de substâncias que possam comprometer a segurança e a produtividade do seu trabalho.

Agir com Violência: qualquer forma de violência é inaceitável e cria um ambiente de medo e insegurança.

Apropriar-se das Ideias de Outros Servidores: apossar-se de ações criativas de seus colegas desmotiva-os e prejudica a boa relação e o espírito colaborativo entre a equipe.

Usar o Tempo do Trabalho de Expediente Para Outros Fins: evite desviar o tempo de trabalho para tratar de assuntos pessoais, pois isso desabona-o enquanto servidor e reduz a eficiência operacional e a qualidade dos serviços públicos.

Usar Redes Sociais de Forma Excessiva: O uso indiscriminado das

redes sociais pode comprometer sua produtividade, além de gerar distrações que afetam a qualidade do trabalho. Reservar períodos extensivos para interações sociais *online* em detrimento das suas funções afeta a sua imagem profissional e a eficiência do serviço público. Utilize-as com moderação, em casos de extrema necessidade, priorizando suas responsabilidades profissionais.

Publicar Conteúdo Inadequado sobre o Ambiente de Trabalho:

Comentários negativos, desabafos sobre colegas ou a organização podem prejudicar sua reputação e afetar o clima organizacional. Mantenha profissionalismo e discrição ao se expressar nas redes.

Compartilhar Informações Confidenciais:

Informações institucionais devem ser protegidas. Evite publicar dados sensíveis que possam comprometer a segurança da organização ou a privacidade de colegas.



Essa lista poderia ser maior, pois há muitas recomendações para manter uma conduta ética no trabalho. As dicas mencionadas mostram ações que podem ser colocadas em prática e outras que necessitam ser evitadas. Ambas podem influenciar a postura do servidor no ambiente de trabalho. Por isso, é importante também:

- Agir com imparcialidade e justiça.
- Obedecer às leis que regem a atividade pública.

Outra questão ética no serviço público é o comportamento ao voltar para casa após o trabalho. Ao sair da instituição, guarde seu crachá, pois não precisa mostrá-lo na rua. Se você usa transporte público e está com uniforme que o identifica como servidor da Prefeitura, tome cuidado com suas ações. Mesmo fora do trabalho, você continua sendo um servidor público, então mantenha sempre uma postura íntegra, pois sua imagem está ligada à instituição onde você trabalha.

Isso também vale para festas. Evite excessos ao consumir bebidas alcoólicas, mantenha a calma em situações de desentendimento e seja responsável ao dirigir. Por fim, ao realizar serviços externos, use sua identidade funcional, coletes ou fardamentos e comporte-se de maneira adequada ao local e às pessoas com quem está lidando, representando a sua instituição.

Seguindo essas orientações, você pode garantir uma conduta ética e profissional, tanto no trabalho quanto fora dele.

Inteligência Emocional no Ambiente de Trabalho



No trabalho, é importante saber gerenciar as nossas emoções. Afinal, somos humanos e não conseguimos ser totalmente racionais o tempo todo. Saber lidar com as emoções e manter o equilíbrio emocional pode ajudar a deixar uma marca positiva no serviço público. No dia a dia, somos desafiados a desenvolver habilidades emocionais. Às vezes, a postura do chefe ou o comportamento de um colega pode nos aborrecer. Outras vezes, a forma como um cidadão nos aborda, pode gerar certo desgaste. Essas situações testam nossa inteligência emocional.



Para manter-se emocionalmente saudável, é importante adotar algumas práticas:

- **Autoconhecimento:** entender suas próprias emoções, valores e comportamentos. Reconhecer pontos fortes e áreas de melhoria. Refletir sobre si mesmo e buscar feedback dos colegas.
- **Autocontrole:** gerenciar as emoções, especialmente em momentos de estresse ou conflito. Técnicas como respiração profunda, meditação e pausas podem ajudar a manter a calma e evitar reações impulsivas.
- **Automotivação:** encontrar razões internas para se empenhar no trabalho. Estabelecer metas pessoais e profissionais claras. Buscar inspiração no propósito e na importância do trabalho para a sociedade. Manter uma atitude positiva e resiliente diante dos desafios.
- **Empatia:** compreender e se conectar com as emoções dos outros. Praticar a escuta ativa e demonstrar interesse genuíno pelas preocupações e necessidades dos colegas e cidadãos. Isso ajuda a

construir relacionamentos de confiança e a criar um ambiente de trabalho colaborativo e harmonioso.

- **Sociabilidade:** desenvolver habilidades sociais para interações eficazes no trabalho. Comunicar-se de forma clara e respeitosa, resolver conflitos de maneira construtiva e trabalhar bem em equipe. Participar de atividades sociais e de desenvolvimento profissional pode fortalecer as conexões interpessoais e promover um ambiente de trabalho positivo.

Essas práticas são fundamentais para um bom convívio no ambiente de trabalho, proporcionando saúde e motivação ao servidor. Atitudes positivas diminuem o estresse e favorecem melhores resultados.

Atendimento ao Cidadão: Práticas Essenciais



Como servidor público, você serve a cidade de Manaus. Por isso, seu trabalho deve sempre focar em atender bem quem procura os serviços ofertados pela Prefeitura em suas Unidades Gestoras. Para garantir um ótimo atendimento ao público, você deve agir com atenção, respeito e cortesia. Além disso, é importante estar bem preparado tecnicamente e seguir estas práticas:

- **Entender o Funcionamento da Instituição:** compreender como cada departamento e processo se conectam é essencial. Um atendente que conhece o fluxo de trabalho do setor de documentação pode orientar melhor o cidadão sobre prazos e etapas para emitir um documento.
- **Manter uma Expressão Amigável:** um sorriso faz diferença. Manter uma expressão amigável cria um ambiente acolhedor e pode aliviar a tensão do cidadão. Ao receber um cidadão nervoso, um sorriso e um cumprimento caloroso podem ajudar a acalmá-lo.
- **Ser Cordial no Atendimento:** usar palavras como "por favor", "obrigado" e "com licença" demonstra respeito. Por exemplo, ao pedir documentos, dizer "Por favor, poderia me fornecer seu RG?" é mais agradável do que uma abordagem direta e fria.
- **Ter Paciência para Ouvir:** ouvir o cidadão sem interrompê-lo é crucial. Isso mostra respeito e interesse genuíno. Se um cidadão está explicando um problema complexo, é importante deixá-lo falar até o fim antes de oferecer uma solução.
- **Não Discutir com o Cidadão:** manter a calma e evitar confrontos é essencial, mesmo em situações de conflito. Se um cidadão estiver

insatisfeito com um serviço, o atendente deve ouvir suas preocupações e buscar uma solução, em vez de debater o problema.

- **Prestar um Atendimento de Excelência:** buscar sempre a excelência no atendimento significa ir além das expectativas. Se um cidadão precisa de um serviço específico, o atendente pode fornecer informações adicionais que possam ser úteis, mostrando proatividade.
- **Cumprir os Prazos Estabelecidos:** respeitar os prazos é fundamental para manter a confiança do cidadão. Se um documento deve ser entregue em cinco dias úteis, garantir que ele esteja pronto dentro desse prazo é crucial.
- **Manter uma Postura Profissional:** evitar codinomes ou comportamentos que possam ser interpretados como intimidade excessiva. O correto é usar "senhor" ou "senhora", em vez de apelidos ou diminutivos.
- **Atender com Tempo, Agilidade e Eficiência:** seguir os critérios estabelecidos para o atendimento garante que todos os cidadãos recebam um serviço justo e eficiente. Por exemplo, utilizar sistemas de senhas para organizar o atendimento pode ajudar a manter a ordem e a agilidade.
- **Priorizar o Atendimento Humanizado:** tratar cada cidadão com empatia e respeito é essencial. Ao lidar com um cidadão idoso ou com necessidades especiais, oferecer um atendimento mais cuidadoso e personalizado demonstra consideração e humanidade.

Essas são boas práticas, que quando seguidas podem garantir um atendimento de qualidade, refletindo profissionalismo e dedicação ao serviço público.



Comunicação Eficaz: Boas Práticas



A comunicação é o uso de qualquer meio para transmitir uma mensagem. Ela envolve a transmissão de pensamentos, sentimentos e modos de ser. Por isso, é um processo importante que exige cuidado, pois é através dela que expressamos emoções, motivamos pessoas, transmitimos fatos, opiniões e experiências. Todos sabem se comunicar, mas alguns fazem isso de maneira mais clara do que outros.



Comunicação é mais do que apenas falar. Ela inclui outros aspectos que muitas vezes não são considerados importantes, como o que você fala, como você fala, seu olhar, tom de voz, gestos, movimentos, o que você escreve e como escreve. Às vezes, problemas na comunicação podem causar danos irreparáveis nas relações humanas, e especialmente nas relações profissionais.

Dada a importância da comunicação e seus efeitos no trabalho e nos relacionamentos, é essencial se comunicar bem através de:

- Mensagens de e-mail;
- Mensagens de celular;
- Redes sociais; e
- Com a imprensa.



Mensagens de E-mail

- **Clareza e Objetividade:** seja claro e direto ao ponto. Evite jargões e

técnicos que possam confundir o destinatário.

- **Formalidade:** utilize uma linguagem formal e respeitosa. Comece com uma saudação adequada e termine com uma assinatura profissional.
- **Confidencialidade:** não compartilhe informações sensíveis ou confidenciais sem a devida autorização. Utilize criptografia se necessário.
- **Respostas Rápidas:** responda aos e-mails em tempo hábil para manter a eficiência e a confiança.



Mensagens de Celular

- **Brevidade:** seja breve e direto. Mensagens de texto devem ser curtas e objetivas.
- **Horário Adequado:** envie mensagens dentro do horário de expediente, a menos que seja uma emergência.
- **Privacidade:** respeite a privacidade do destinatário. Não envie mensagens pessoais ou confidenciais sem permissão.
- **Profissionalismo:** mesmo em mensagens de texto, mantenha um tom profissional e educado.



Redes Sociais

- **Transparência:** seja transparente e honesto nas comunicações. Evite disseminar informações falsas ou enganosas.
- **Interação Respeitosa:** interaja com os cidadãos de maneira respeitosa e cordial. Evite discussões e mantenha um tom positivo.
- **Privacidade:** não compartilhe informações pessoais ou confidenciais. Respeite as políticas de privacidade da organização.
- **Conteúdo Relevante:** compartilhe informações úteis e relevantes para a comunidade. Evite postagens irrelevantes ou de cunho desrespeitoso com minorias ou populações vulneráveis.



Comunicação com a Imprensa

- **Precisão:** forneça informações precisas e verificadas. Evite especulações e rumores.
- **Transparência:** seja transparente sobre as atividades e decisões da Unidade Gestora. Isso ajuda a construir confiança com a imprensa e o público.
- **Preparação:** prepare-se antes de entrevistas ou declarações. Tenha todos os fatos e dados necessários à mão.
- **Profissionalismo:** mantenha um tom profissional e respeitoso. Evite confrontos e mantenha a calma, mesmo em situações de pressão.

Seguindo essas diretrizes, você pode garantir uma comunicação eficaz e ética em todas as plataformas, promovendo um ambiente de trabalho harmonioso e relações positivas com os cidadãos e a imprensa.

A comunicação no trabalho envolve tanto o que falamos quanto a nossa linguagem corporal. A linguagem corporal, como o movimento das sobrancelhas, pode dizer muito mais do que palavras. Por isso, é importante prestar atenção aos gestos e movimentos quando conversamos com alguém, pois eles refletem nosso estado emocional e podem transmitir informações valiosas sobre o que estamos sentindo.



Aqui estão alguns exemplos de como a linguagem corporal pode ser interpretada:



Postura:

- **Postura Aberta:** indica que você está receptivo e confiante. Exemplo: braços descruzados e corpo voltado para a pessoa com quem está falando.

- **Postura Fechada:** pode indicar que você está na defensiva ou desconfortável. Exemplo: braços cruzados e corpo inclinado para trás.



Expressões Faciais:

- **Sorriso Genuíno:** envolve os músculos ao redor dos olhos e da boca, mostrando felicidade verdadeira.
- **Sobrancelhas Levantadas:** podem mostrar surpresa ou interesse.



Contato Visual:

- **Contato Visual Direto:** mostra confiança e interesse. Manter contato visual durante a conversa indica que você está prestando atenção.
- **Evitar Contato Visual:** pode indicar desconforto, vergonha ou desinteresse.



Gestos:

- **Gestos Abertos:** mostrar as palmas das mãos, indicam honestidade e abertura.
- **Gestos Fechados:** esconder as mãos ou mantê-las nos bolsos, podem indicar nervosismo ou desconfiança.



Proximidade:

- **Distância Adequada:** respeitar o espaço pessoal é importante. Aproximar-se demais pode ser invasivo, enquanto manter uma distância adequada mostra respeito.
- **Invasão de Espaço Pessoal:** pode causar desconforto e ser percebido como agressivo.



Movimentos Corporais:

- **Inclinar-se para Frente:** indica interesse e envolvimento na conversa.
- **Inclinar-se para Trás:** pode indicar desinteresse ou desejo de encerrar a interação.



Toque:

- **Aperto de Mão Firme:** sinaliza confiança e assertividade.
- **Aperto de Mão Fraco:** pode ser interpretado como falta de confiança ou desinteresse.


Esses comportamentos são apenas alguns exemplos de como a linguagem corporal pode ser usada para melhorar a comunicação e os relacionamentos no trabalho.

Começando o Dia: Cuidados com a Aparência



A apresentação pessoal no trabalho é muito importante, pois mostra profissionalismo e respeito pelos colegas e pelo público. No serviço público, onde a interação com os cidadãos é constante, manter uma boa aparência é ainda mais crucial. Uma boa apresentação pode melhorar a percepção dos serviços prestados e contribuir para um ambiente de trabalho mais harmonioso e eficiente.

- **Roupas Adequadas:** use roupas compatíveis com o ambiente de trabalho. Evite jeans rasgados, camisetas chamativas ou roupas de ginástica, pois podem passar uma imagem de descuido.
- **Para Homens:** sugere-se o uso de camisas sociais, calças de alfaiataria e sapatos fechados. Em ambientes mais formais, gravatas e blazers podem ser necessários. Evite calças de moletom, camisas regatas e chinelos.
- **Para Mulheres:** sugere-se o uso de blusas elegantes, saias na altura do joelho, calças sociais e vestidos discretos. Evite roupas muito justas, decotadas ou curtas demais. Sapatos fechados ou sandálias discretas são ideais.
- **Roupas Limpas e Bem Cuidadas:** mantenha as roupas limpas e bem cuidadas. Evite peças com manchas, odores ou furos, pois passam uma imagem de desmazelo.
- **Roupas Passadas:** roupas amassadas podem transmitir uma impressão de desorganização. Passe suas roupas antes de usá-las.
- **Repetir Peças:** não há problema em repetir peças de roupa, desde que estejam limpas e bem cuidadas. O importante é manter uma aparência



profissional.

- **Higiene Pessoal:** tome banho diariamente, use desodorante e mantenha as unhas limpas e bem cuidadas. Escove os dentes regularmente para manter o hálito fresco.
- **Maquiagem e Perfume:** use maquiagem de forma moderada e evite perfumes muito fortes, que podem incomodar os colegas e o público.
- **Sapatos Confortáveis:** escolha sapatos confortáveis que ofereçam suporte adequado, especialmente se você passar muitas horas em pé ou andando.

Seguindo essas práticas, você pode garantir uma boa apresentação pessoal, refletindo profissionalismo e dedicação ao serviço público.

Primeiras Ações ao Chegar na Instituição



Ao chegar no trabalho, especialmente em um órgão público, é importante que o servidor adote ações que promovam um ambiente harmonioso, eficiente e profissional. Essas ações iniciais estabelecem o tom para o dia e mostram o compromisso com a excelência no serviço público. Algumas práticas que podem ajudar em um bom relacionamento interpessoal, são:

- **Cumprimentar Colegas de Trabalho:** dizer "bom dia" com um sorriso é uma maneira simples e eficaz de criar um ambiente amigável e colaborativo.
- **Ter Disciplina ao Tomar Café:** aproveite o momento do café para socializar, mas sem prolongar demais para não comprometer a produtividade. Interaja de forma leve e positiva com os colegas.
- **Usar Identificação Funcional:** use sempre seu crachá visível e atualizado para garantir a segurança e a organização no ambiente de trabalho.
- **Organizar a Agenda de Trabalho:** comece o dia organizando sua agenda. Liste as tarefas prioritárias e estabeleça um cronograma para cumpri-las, mantendo o foco e a eficiência.
- **Confirmar Com a Chefia as Demandas do Dia:** verifique com seu chefe imediato as demandas e prioridades do dia para alinhar seus esforços com os objetivos da equipe.
- **Reunir os Recursos e Informações Necessários:** antes de iniciar as atividades, reúna todos os recursos e informações necessários, como documentos e ferramentas, para realizar suas tarefas de forma eficiente.

- **Ter Humildade e Predisposição Para Aprender:** mantenha uma atitude humilde e esteja sempre disposto a aprender, aproveitando o ambiente de trabalho como um espaço de crescimento profissional.
- **Não Alimentar Disputa de Poder no Ambiente de Trabalho:** evite disputas de poder. Foque em colaborar e contribuir para o sucesso coletivo, em vez de competir de forma negativa com os colegas.
- **Ter Disposição Para Ajudar:** esteja sempre disposto a ajudar seus colegas. A colaboração e o apoio mútuo são fundamentais para um ambiente de trabalho saudável e produtivo.
- **Demonstrar ânimo para o trabalho:** comece o dia com ânimo e energia. Mostrar entusiasmo pelo trabalho pode contagiar positivamente os colegas e contribuir para um ambiente mais motivador.

Seguindo essas práticas, o servidor público pode garantir um início de jornada produtivo e harmonioso, refletindo profissionalismo e dedicação ao serviço público.

Condutas Esperadas Durante o Expediente



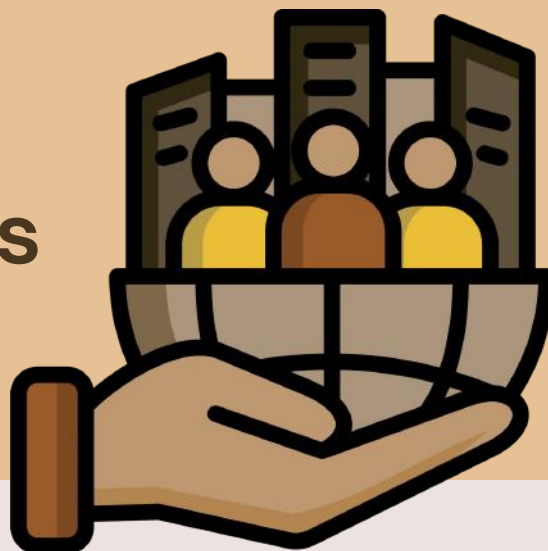
No ambiente de trabalho, especialmente em um órgão público, é fundamental que os servidores públicos adotem condutas que promovam a eficiência, a ética e a harmonia. Essas práticas não apenas refletem o profissionalismo do servidor, mas também garantem um atendimento de qualidade aos cidadãos. Algumas diretrizes sobre como manter essas condutas durante o expediente, são:

- **Manter Objetos Pessoais Organizados:** guarde itens pessoais em gavetas ou armários para não atrapalhar o trabalho. Evite deixar objetos espalhados pela mesa.
- **Usar Recursos da Organização Para Fins Profissionais:** utilize computadores, impressoras e outros equipamentos apenas para o trabalho. Isso garante que todos possam usar os recursos e manter a produtividade.
- **Usar Telefone Moderadamente:** use o telefone em horário de expediente principalmente para assuntos de trabalho. Sempre que possível, trate demandas de trabalho pelos canais oficiais da Prefeitura para garantir formalidade e rastreabilidade.
- **Zelar Pelo Patrimônio Público:** cuide dos bens públicos como se fossem seus. Evite desperdícios e danos aos equipamentos e instalações. Desligue luzes e equipamentos quando não estiverem em uso e reporte problemas ou necessidades de manutenção.
- **Manter a Organização e a Limpeza do Ambiente de Trabalho:** um ambiente limpo e organizado contribui para a eficiência e bem-estar de todos. Mantenha sua estação de trabalho arrumada e limpa de qualquer sujeira. Isso inclui áreas comuns, como cozinhas e banheiros.

- **Não Realizar Refeições na Estação de Trabalho:** procure não comer na sua estação de trabalho para manter a limpeza e evitar distrações. Use áreas designadas para refeições, como refeitórios ou salas de descanso.
- **Não Espalhar Boatos e Discórdia:** mantenha um ambiente harmonioso evitando fofocas. Promova a colaboração e o respeito entre os colegas.
- **Manter Conduta Ética:** a ética deve guiar todas as ações no trabalho. Seja honesto, transparente e justo em todas as interações e decisões. Respeite as normas e regulamentos da organização.
- **Respeitar o Tempo de Trabalho:** use o tempo de trabalho de forma produtiva e eficiente. Evite distrações e procrastinação, focando nas tarefas e responsabilidades.
- **Ter Bom Senso Quanto ao Volume da Voz e Dispositivos Eletrônicos:** mantenha o volume da voz e dos dispositivos eletrônicos em níveis adequados para não perturbar os colegas. Use fones de ouvido quando necessário e ajuste o volume dos toques e notificações para não causar distrações.

Seguindo essas diretrizes, os servidores públicos podem contribuir para um ambiente de trabalho mais produtivo, ético e harmonioso, refletindo o compromisso com a excelência no serviço público.

Em público: Melhores Práticas



A integridade e a ética são pilares fundamentais no serviço público, e o comportamento dos servidores em público reflete diretamente esses valores. Adotar melhores práticas ao se apresentar em eventos, reuniões ou qualquer situação pública é essencial para manter a confiança e o respeito da sociedade.

- **Dominar o Assunto a Ser Exposto:** é fundamental que o servidor público tenha um conhecimento profundo sobre o tema que será abordado. Isso demonstra competência e credibilidade.
- **Preparar os Documentos e/ou Slides a Serem Apresentados:** a preparação antecipada de materiais de apoio, como documentos e slides, é essencial para uma apresentação organizada e clara.
- **Testar os Recursos Tecnológicos Com Antecedência:** verificar o funcionamento de equipamentos como projetores, microfones e computadores antes do evento evita imprevistos e garante uma apresentação tranquila.
- **Evitar Atrasos na Chegada aos Eventos:** pontualidade é uma demonstração de respeito ao público e aos demais participantes. Chegar no horário ou com antecedência é crucial.
- **Cumprir Com o Tempo Destinado à Apresentação:** respeitar o tempo alocado para a apresentação é importante para manter a agenda do evento e evitar transtornos.
- **Zelar Pela Apresentação Pessoal:** uma aparência cuidada e adequada ao contexto do evento ou reunião transmite profissionalismo e respeito.

- **Evitar Gestos e Movimentos Bruscos, Exagerados e Repetitivos:** gestos controlados e naturais ajudam a manter a atenção do público sem distrações desnecessárias.
- **Ter Cuidado Com o Uso de Termos Técnicos e Palavras Desconhecidas:** utilizar uma linguagem acessível e evitar termos técnicos garante que a mensagem seja compreendida por um número maior de pessoas.
- **Ser Claro e Com Tom Compreensível ao Falar:** expressar-se de forma clara, pausada e com um tom de voz adequado facilita a compreensão e mantém o interesse do público.

Essas práticas ajudam a garantir uma comunicação eficaz e ética, refletindo bem tanto no servidor público quanto na instituição que ele representa.

Condução de Reuniões: Melhores Práticas



No seu trabalho, você pode ser chamado para participar ou conduzir reuniões. Seja qual for o seu papel, sua atuação será avaliada, então é importante se comportar de maneira adequada. Algumas dicas são:

Se você for o responsável pela reunião:

- Seja pontual, não deixe os outros esperando.
- Siga a pauta da reunião.
- Mantenha as discussões dentro do tema.
- Não interrompa os colegas, especialmente se o que estão dizendo for relevante.
- Esteja aberto a sugestões e ideias.
- Peça para alguém anotar as decisões importantes.
- Desligue o celular ou coloque no modo silencioso.
- Não saia da reunião, mesmo que por pouco tempo, para resolver outras questões.

Se você for um participante da reunião:

- Também seja pontual.
- Sinta-se à vontade para dar sugestões e ideias.
- Desligue o celular ou coloque no modo silencioso.
- Evite conversas paralelas.
- Evite distrações.
- Preste atenção ao que está sendo discutido.

Essas dicas ajudam a manter uma imagem profissional e a garantir que as reuniões sejam produtivas e respeitadas.

Relação com a Chefia: Ética e Respeito



Às vezes, o relacionamento entre chefes e subordinados pode ser complicado. Existem várias razões para isso, e tanto chefes quanto subordinados podem ter comportamentos inadequados. Para manter uma conduta profissional, é importante evitar:

- **Falar Mal do Chefe:** criticar o chefe para colegas ou terceiros pode prejudicar o ambiente de trabalho e a sua própria imagem.
- **Desrespeitar o Chefe:** a falta de respeito, seja em palavras ou ações, compromete a harmonia e a colaboração no ambiente de trabalho.
- **Querer Tomar o Lugar do Chefe:** ambicionar a posição do chefe de maneira desleal ou antiética pode gerar conflitos e desconfiança.
- **Não Reconhecer a Autoridade do Chefe:** ignorar ou desafiar a autoridade do chefe pode criar um ambiente de trabalho tenso e improdutivo.
- **Agir de Maneira Diferente Quando o Chefe Não Está Presente:** demonstrar comportamentos inconsistentes pode minar a confiança e a credibilidade do servidor.
- **Criar Conflitos Com o Chefe:** provocar ou alimentar desentendimentos prejudica a cooperação e o desempenho da equipe.
- **Se Aproximar do Chefe Apenas Para Tentar Ser Promovido:** relacionamentos baseados em interesses pessoais podem ser percebidos como manipuladores e desonestos.
- **Usar a Sala do Chefe Sem Permissão:** invadir o espaço do chefe sem

autorização é uma falta de respeito e pode ser visto como uma tentativa de usurpar a autoridade.

E lembre-se, manter uma conduta ética e respeitosa é essencial para assegurar ambiente de trabalho mais harmonioso e profissional, saudável e produtivo.

Novo Perfil do Servidor Público: Valores e Condutas



A missão do servidor público é atender às expectativas dos cidadãos. Nem todos têm uma visão positiva do serviço público, muitas vezes pelas más experiências vivenciadas. Por isso, é importante redefinir o perfil dos servidores para melhorar a imagem da administração pública.

Para isso, os servidores devem adotar certos valores que mostram o quanto estão comprometidos e entusiasmados em oferecer um serviço de qualidade. Valores são princípios que guiam nossas ações e refletem o que consideramos importante. Se nossas ações não forem baseadas em valores que atendam às expectativas da população, não conseguiremos ser verdadeiros agentes de mudança na Prefeitura.

Portanto, os valores definidos para o serviço público municipal só serão eficazes se forem internalizados e praticados pelos servidores. Esses valores devem guiar sua conduta profissional e são a base para todas as dicas apresentadas neste Manual.

- **Agilidade:** ser rápido e eficiente na execução das tarefas, respondendo prontamente às demandas dos cidadãos e da administração pública.
- **Criatividade:** buscar soluções inovadoras para os desafios do dia a dia, pensando fora da caixa e propondo novas ideias que possam melhorar os serviços prestados.
- **Disciplina:** manter a organização e o cumprimento de prazos e normas, garantindo que todas as atividades sejam realizadas de maneira ordenada e dentro dos padrões estabelecidos.
- **Ética:** agir com integridade, transparência e respeito, sempre considerando o bem-estar da sociedade e evitando qualquer tipo de comportamento inadequado ou corrupto.

- **Flexibilidade:** adaptar-se a mudanças e novas situações com facilidade, estando aberto a aprender e a se ajustar conforme necessário para melhor atender às necessidades do serviço público.
- **Foco em Resultado:** priorizar a obtenção de resultados concretos e mensuráveis, trabalhando de maneira eficiente para alcançar os objetivos estabelecidos e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.
- **Foco no Cidadão:** colocar o cidadão no centro das ações, garantindo que suas necessidades e expectativas sejam atendidas de forma eficaz e respeitosa.
- **Iniciativa:** tomar a frente em situações que exigem ação, propondo soluções e tomando decisões proativas para resolver problemas e melhorar os processos.
- **Trabalho em Equipe:** Colaborar com colegas e outras áreas da administração pública, promovendo um ambiente de cooperação e apoio mútuo para alcançar objetivos comuns.

Esses valores e condutas são fundamentais para redefinir o perfil do servidor público e promover um serviço de excelência, alinhado com as expectativas da sociedade.

Considerações Finais



A conduta profissional é um aspecto fundamental no ambiente de trabalho, especialmente no serviço público. As noções de conduta apresentadas anteriormente são essenciais para garantir um comportamento ético e profissional dos servidores públicos. Embora essas diretrizes não esgotem o assunto, elas fornecem uma base sólida para o desenvolvimento de uma postura adequada no trabalho.

Primeiramente, é importante destacar a necessidade de agir com impessoalidade e senso de justiça. Isso significa tratar todos os cidadãos de maneira igual, sem favoritismos ou preconceitos, e tomar decisões baseadas em critérios objetivos e legais, sobretudo de acordo com o Código de Ética da Prefeitura. Obedecer aos preceitos legais que regem a atividade pública é crucial para manter a integridade e a confiança no serviço público.

Além disso, a conduta ética deve ser mantida não apenas no ambiente de trabalho, mas também fora dele. Ao retornar para casa após o expediente, os servidores públicos devem guardar sua identidade funcional e evitar comportamentos que possam comprometer sua imagem e a da instituição que representam. Isso inclui evitar excessos em festas, manter a calma em situações de desentendimento e ser responsável ao dirigir.

Ao realizar serviços externos, é essencial que os servidores utilizem sua identidade funcional e se comportem de maneira adequada ao local e às pessoas com quem estão lidando. Representar a instituição de forma digna e profissional é fundamental para manter a confiança e o respeito da população.

As boas condutas profissionais refletem a forma como devemos nos comportar no ambiente de trabalho e fora dele, contribuindo para o nosso autodesenvolvimento e para a construção de um perfil ético de excelência. A gestão pública municipal demonstra seu interesse em colaborar com o desenvolvimento dos servidores ao fornecer essas diretrizes, que são essenciais para garantir um serviço público de qualidade e uma imagem positiva da administração pública.

Referências



CATAFESTA, Kelly Cristiane et al. **Ética no serviço público federal: contexto e reflexões**. 2017.

LESSA, Maria Fernanda Vasques et al. **Percepções da ética e da imagem organizacional da Receita Federal do Brasil**. 2023.

LIRA, Rua Cônego. **Código de Ética e Conduta**. CEP, v. 51170, p. 240, 2021.

MORAES, Ana Flávia de Moraes. **Manual de Conduta no Serviço Público, atitudes inteligentes em busca da excelência na Prefeitura de Manaus / Manaus – AM: Fundação Escola de Serviço Público Municipal, Prefeitura Municipal de Manaus, 2011.**



<https://www.manaus.am.gov.br/cgm/>

Manual de Conduta Ética dos Agentes Públicos
Manaus /AM 2025 – CGM / 1ª Edição.

Elaborado por:

Departamento de Controladoria - DECONT
Controladoria-Geral do Município - CGM
Prefeitura Municipal de Manaus