

**RESOLUÇÃO n.º 01/2023**

|  |                         |
|--|-------------------------|
| <b>COMISSÃO DE ÉTICA DA AMPASS</b>   | <b>Data: 26/06/2023</b> |
| <b>Assunto: Atendimento ao Público</b>   |                         |
| <b>Fontes:</b> Resolução Ampass n.º 01/2022 (Código de Ética) e<br>Portaria Ampass n.º 129/2022 (Regimento Interno da Comissão de Ética) |                         |
| <b>Destinatários:</b> Servidores, terceirizados e demais agentes públicos da Ampass que prestam atendimento ao público.                  |                         |

A Comissão de Ética da Ampass da Autarquia Municipal de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores do Recife (Ampass), no exercício das suas atribuições estabelecidas no Código de Ética e no seu Regimento Interno, especialmente a de fazer recomendações genéricas, visando orientar os agentes públicos da Ampass quanto à sua postura ética em situações específicas, vem expedir a presente Resolução.

Entendendo necessário orientar todos os servidores, terceirizados e demais agentes públicos da Ampass que prestam atendimento ao público, vimos relembrar as seguintes previsões do Código de Ética da Autarquia:

**Art. 6º É dever** de todo agente público da Ampass:

I - **tratar com urbanidade os cidadãos, beneficiários e outros usuários do serviço público;**

II - priorizar o atendimento a idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais e os casos que demandem urgência em face de risco a lesão de direitos fundamentais do cidadão;

(...)

XVI - adotar (...) comportamento adequados ao exercício profissional, evitando comprometer a boa apresentação pessoal, a imagem institucional ou a neutralidade profissional;

(...)

**Art. 7º É dever** do agente público, ainda, diante de qualquer situação, (...), devendo **questionar se:**

(...)

III - **sentir-se-ia bem, caso sua conduta fosse tornada pública.**

**Art. 8º É vedado** ao agente público da Ampass, sem prejuízo das proibições e vedações previstas em normas constitucionais, legais e regulamentares:

(...)

VII - agir com o intuito de prejudicar qualquer pessoa física ou jurídica;

(...)

XIV - permitir que perseguições, simpatias, antipatias, preconceitos ou interesses de ordem pessoal interfiram no trato com o público ou com outros agentes públicos;

(...)

XXIV - agir com qualquer espécie de preconceito ou distinção em virtude de origem, nacionalidade, raça, etnia, cor, sexo, gênero, idade, posição social ou opção sexual, religiosa ou política ou qualquer outra forma de discriminação;

(...)"

(grifos nossos)

Neste sentido, considerando que uma das finalidades do Código de Ética da Ampass é “garantir a confiança e a credibilidade junto à sociedade, por meio da sistematização de padrões éticos” (art. 2º, III), a Comissão de Ética entendeu necessário **recomendar aos agentes públicos da Autarquia que prestam atendimento ao público:**

1. **Agir com urbanidade e educação** no trato aos cidadãos, servidores, aposentados e pensionistas, beneficiários do Saúde Recife e demais usuários dos serviços públicos ofertados pela Autarquia.
2. **Não expor ninguém a situações humilhantes e constrangedoras**, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.
3. **Não assumir posição de intransigência** durante o atendimento ao público, salvo, obviamente, nas situações contrárias às leis e, mesmo neste caso, manter a gentileza no tratamento.
4. **Não agir com perseguições ou antipatias** no trato com o público.
5. **Não agir com preconceito nem discriminação de qualquer espécie.**
6. **Priorizar o atendimento** para<sup>1</sup>:
  - Pessoas com deficiência<sup>2</sup> (aqueles com impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial),

<sup>1</sup> Lei Federal n.º 10.048/2000 e Lei Municipal n.º 17.149/2005

<sup>2</sup> Lei Federal n.º 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência

- Pessoas com mobilidade reduzida,
- Idosos (pessoas com idade igual ou superior a 60 anos e, entre elas, os maiores de 80 anos possuem prioridade especial<sup>3</sup>),
- Gestantes e lactantes,
- Pessoas com crianças de colo,
- Pessoas com obesidade grave ou mórbida (aquelas que visivelmente não possam permanecer por muito tempo em filas)<sup>4</sup>,
- Pessoas com síndrome congênita da zika vírus (microcefalia)<sup>5</sup> e
- Portadores do Transtorno do Espectro Autista (TEA) - Autistas.

Por fim, destacamos que qualquer cidadão, agente público, pessoa jurídica de direito privado, associação ou entidade de classe contam, a qualquer tempo, com o apoio e a orientação desta Comissão de Ética, observadas as atribuições estabelecidas pela Resolução n.º 01/2022 (Código de Ética da Ampass) e pela Portaria Ampass n.º 129/2022 (Regimento Interno da Comissão de Ética da Ampass).

Atenciosamente,

**Rafaela de Moura Salgado Barbosa da Silva**  
Presidente da Comissão de Ética da Ampass

**Flávia Castanheira do Nascimento**  
Membro da Comissão de Ética da Ampass

**Gustavo Lins Dourado**  
Membro da Comissão de Ética da Ampass

**Mariana Trigueiro de Freitas**  
Membro da Comissão de Ética da Ampass

---

<sup>3</sup> Lei Federal n.º 10.741/2003 - Estatuto da Pessoa Idoso e Lei Municipal n.º 17.030/2004

<sup>4</sup> Lei Municipal n.º 17.791/2012

<sup>5</sup> Lei Municipal n.º 18.602/2019