

O que são os serviços públicos:

- ▶ Serviço público é uma atividade desenvolvida com a participação do Estado. É a **prestação de serviços que têm a finalidade de atender necessidades da sociedade.** No serviço público sempre existe a participação do Estado no fornecimento dos serviços, ainda que de forma indireta.
- ▶ A prestação de serviços públicos pelo Estado é garantida pela Constituição Federal de 1988 e os serviços são criados e fiscalizados pelo Estado, através dos seus governos.

Serviços públicos gerais e serviços públicos individuais

- ▶ Os serviços públicos podem ser gerais ou individuais. Os gerais são os destinados ao atendimento da população em geral e são financiados pelos valores dos impostos, como o fornecimento de iluminação pública e a segurança pública.
- ▶ Os serviços individuais são os que são prestados a cada pessoa individualmente e devem ser cobrados por taxas. São exemplos os serviços de fornecimento de energia elétrica e de água.

Quais são os serviços públicos essenciais?

- Os serviços públicos chamados de essenciais são aqueles considerados urgentes e que podem causar danos caso sejam interrompidos ou não fornecidos.
- Os serviços essenciais são ligados às garantias de condições de saúde e de segurança, que são indispensáveis para a vida digna dos cidadãos. Assim, a lei determina que a prestação destes serviços **não pode ser interrompida**.

Princípios do serviço público

A prestação de serviço público deve seguir os seguintes princípios: eficiência, continuidade, segurança, regularidade, atualidade, generalidade/universalidade e modicidade tarifária.

Princípio da eficiência

Este princípio significa que os serviços públicos devem ser oferecidos aos cidadãos da maneira mais eficiente possível, tanto em relação à prestação do serviço como aos resultados obtidos.

Princípio da continuidade

Este princípio tem a função de garantir que os serviços públicos sejam prestados de forma contínua, sem interrupções. O princípio da continuidade é relacionado com a eficiência, ou seja, os serviços devem ser oferecidos de maneira contínua e com a maior qualidade possível.

Existem três situações de exceção para a continuidade de um serviço público: em situação de emergência, por problemas técnicos nas instalações ou por falta de pagamento do utilizador.

Princípio da segurança

O princípio da segurança tem a função de garantir que a prestação dos serviços públicos seja feita de maneira segura, sem colocar os seus usuários em risco.

Princípio da regularidade

A regularidade estabelece que o Estado tem a obrigação de promover a prestação de serviços públicos. O descumprimento desta obrigação por parte do Estado pode causar danos aos cidadãos que são usuários ou beneficiários de um serviço. Em alguns casos a ausência na prestação do serviço pode gerar ao Estado a obrigação de indenizar os usuários pelo serviço não prestado.

Princípio da atualidade

Este princípio tem a função de garantir que a prestação de serviço público deve acontecer de acordo com as mais modernas técnicas disponíveis.

Princípio da generalidade/universalidade

De acordo com este princípio os serviços públicos devem ser acessíveis a todos os cidadãos, sem restrições de acesso e sem discriminações. Os serviços prestados devem ser capazes de atingir a maior quantidade possível de pessoas. A generalidade e a universalidade para garantir a igualdade de acesso aos serviços públicos.

Princípio da modicidade tarifária

A modicidade tarifária significa que a prestação de um serviço público deve ser remunerada a preços acessíveis para garantir que os usuários do serviço não deixem de ter acesso a ele em razão de preços inacessíveis para o seu poder aquisitivo. As taxas cobradas pelos serviços oferecidos pelo Estado devem ser as mais baratas possíveis.

Princípio da cortesia

O princípio da cortesia é relacionado com o bom atendimento que deve ser prestado no serviço público. De acordo com este princípio, o atendimento a todos os usuários de um serviço público deve ser feito com educação (cortesia) e de modo adequado e respeitoso.

Características dos serviços públicos

São as principais características do serviço público:

- são direcionados ao interesse coletivo,
- existem para suprir necessidades dos cidadãos,
- devem ser prestados pelo Estado ou por seus agentes autorizados,
- devem trazer benefícios aos usuários.
- É oferecidos de duas formas: **centralizados ou descentralizados**.

- O serviço público é **centralizado** quando é prestado diretamente por órgãos que fazem parte da Administração Pública. Podem ser prestados por órgãos e agentes públicos federais, estaduais ou municipais.
- Já o serviço público descentralizado não é prestado diretamente pelo Estado, é oferecido por pessoas (físicas ou jurídicas) que têm concessão ou permissão para executar um serviço público em nome do Estado.
- O serviço público descentralizado pode ser oferecido quando o Estado faz uma permissão, concessão ou uma parceria público-privada para a prestação de um serviço.

Permissão de serviço público

A permissão de um serviço público acontece quando a Administração Pública permite que um particular (pessoa física ou jurídica), que não faz parte da Administração, preste um serviço público.

A permissão é dada depois de um processo de **licitação** e é formalizada por um **contrato de adesão** entre a Administração Pública e o particular. A Administração Pública tem o direito de revogar o contrato de permissão, não sendo necessário indenizar o particular pela quebra do contrato.

Concessão de serviço público

A concessão ocorre quando a Administração concede a execução do serviço público a um empresa. Só pessoas jurídicas ou consórcios de empresas podem receber a concessão de um serviço público, ou seja, uma pessoa física não é autorizada pela lei a receber uma concessão.

A concessão é formalizada através de um contrato administrativo entre o Estado e a empresa, e a rescisão do contrato pode resultar em dever de indenizar a parte prejudicada.

O que é Administração Pública:

Administração pública é um conceito da área do **direito** que descreve o conjunto de **agentes, serviços e órgãos** instituídos pelo **Estado** com o objetivo de fazer a gestão de certas áreas de uma sociedade, como **Educação, Saúde, Cultura**, etc. Administração pública também representa o conjunto de ações que compõem a **função administrativa**.

A administração pública tem como objetivo trabalhar a favor do **interesse público**, e dos direitos e interesses dos cidadãos que administra.

Habilidades do bom profissional

Para desempenhar suas funções de maneira adequada, o profissional na área de administração deve desenvolver algumas habilidades e características fundamentais ao perfil de um bom profissional:

- a) Habilidade Técnica: consiste em fazer uso de conhecimentos, procedimentos, técnicas e equipamentos necessários para realização de tarefas;
- b) Habilidade Humana: consiste na capacidade e discernimento para trabalhar com pessoas e em equipe;
- c) Habilidade Conceitual: consiste na capacidade para lidar com ideias e conceitos abstratos, compreendendo a complexidade da organização. Esta habilidade está relacionada ao pensar, a raciocinar e diagnosticar situações nos diversos contextos organizacionais.