



PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO



Academia
Registos

ÍNDICE



Princípios Fundamentais no atendimento ao público

-  Serviço Público
-  Legalidade
-  Justiça e Imparcialidade
-  Igualdade
-  Proporcionalidade
-  Colaboração e Boa Fé
-  Informação e Qualidade
-  Lealdade
-  Integridade
-  Competência e Responsabilidade



PRINCÍPIO DO SERVIÇO PÚBLICO





PLANO DE TRABALHO
COLABORATIVO
NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Vista a camisola da Administração Pública

Quando atende ao público encontra-se **exclusivamente** ao serviço da comunidade e dos cidadãos.

Ponha **sempre** o interesse público sobre os interesses particulares ou de um grupo.





PRINCÍPIO DA LEGALIDADE



Inteire-se das disposições legais necessárias ao seu trabalho

Conhecer a legislação aplicável
para o desempenho das suas
funções é fundamental.

Atue sempre em conformidade com os
princípios constitucionais e de
acordo com a lei e o direito.





PRINCÍPIO DA
JUSTIÇA E
IMPARCIALIDADE



Aja sempre com sentido de

Justiça e imparcialidade

Deve tratar de forma
justa e imparcial todos os cidadãos.



Paute a sua ação pelo
rigor e neutralidade.





PRINCÍPIO DA IGUALDADE





Dispa-se de Preconceitos

Durante o atendimento

trate todos de forma igual

Nunca discrimine

em função da ascendência, sexo, raça, língua, convicções políticas, ideológicas ou religiosas, situação económica ou condição social.



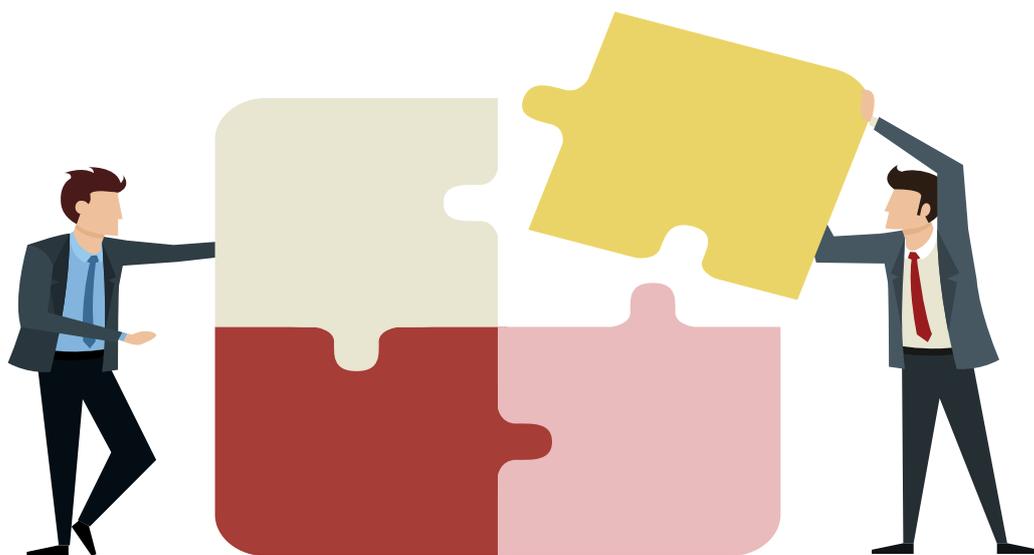


PRINCÍPIO DA PROPORCIONALIDADE



Previna o excesso de **Burocracia**

Apenas pode exigir aos cidadãos o **indispensável** à realização da atividade administrativa.



Evite o excesso de zelo
defenda os direitos e liberdades constitucionais.

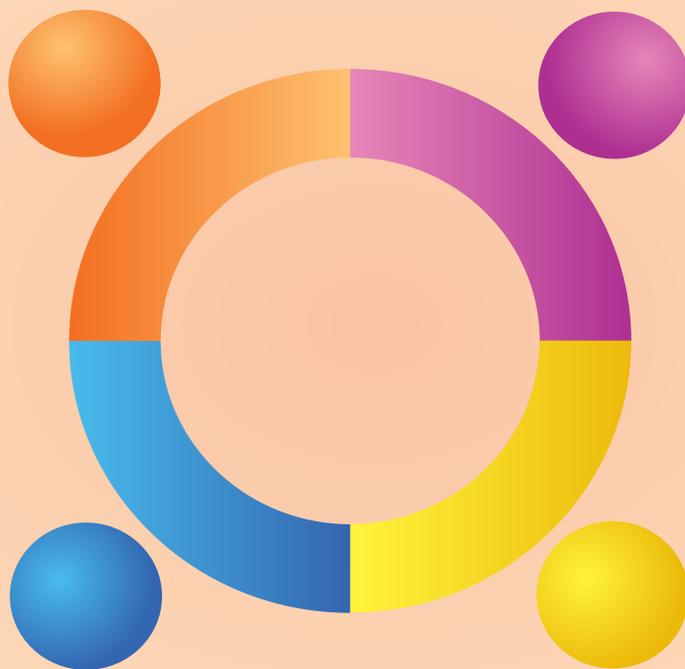


PRINCÍPIO DA
COLABORAÇÃO E
BOA FÉ



Colabore com os cidadãos

Colabore com os cidadãos e use do princípio da **boa-fé**



Tenha sempre em vista o interesse da **comunidade** e fomente a sua participação na atividade administrativa.

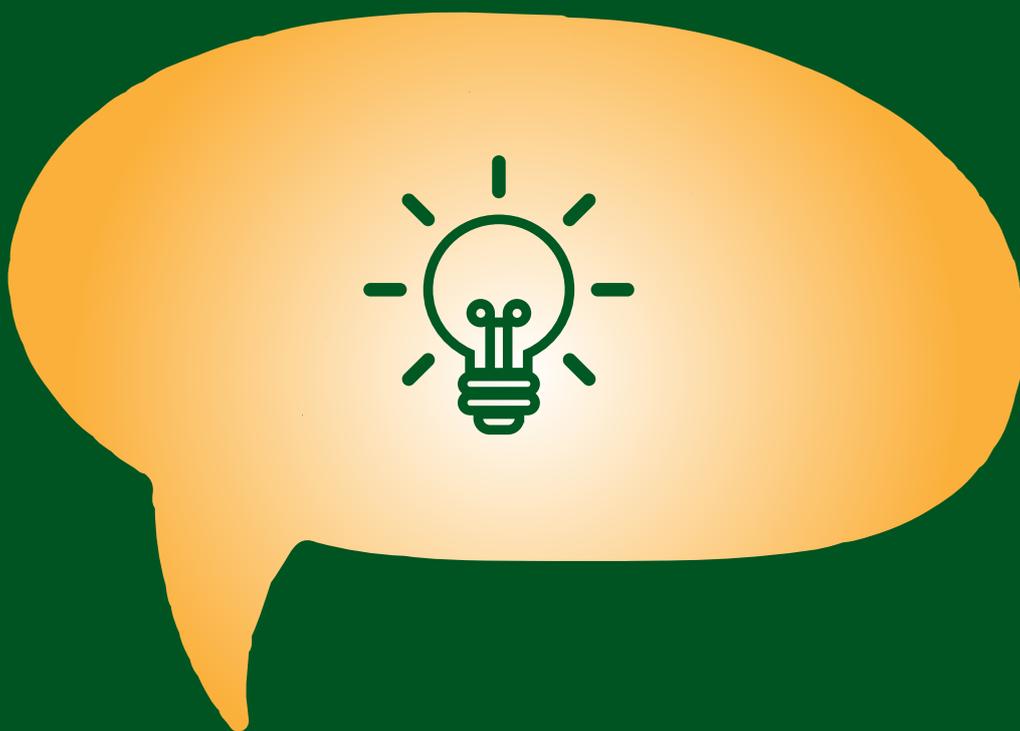
Nunca demonstre má vontade.



PRINCÍPIO DA
INFORMAÇÃO E
QUALIDADE



Comunique eficazmente



Deve prestar informações e/ou esclarecimentos de uma forma **clara, simples, cortês e rápida.**

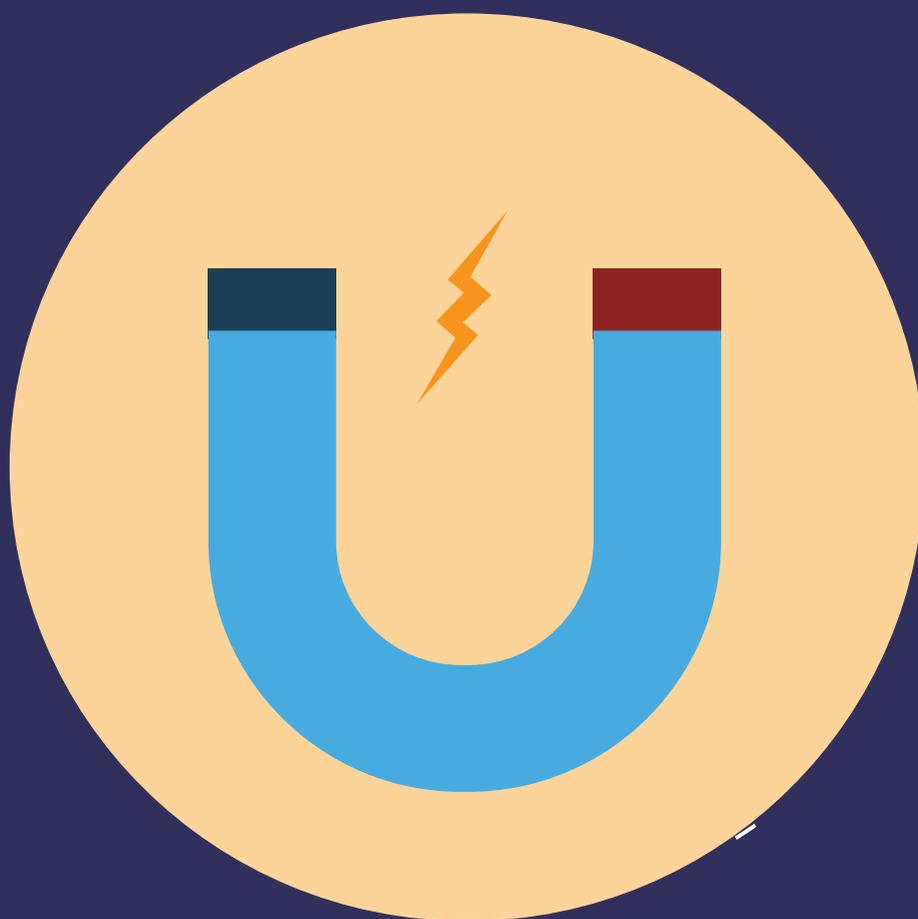
Seja Transparente



PRINCÍPIO DA LEALDADE

Aja com lealdade

Paute o atendimento, agindo de forma **leal, solidária e cooperante.**



Ouça com atenção. Demonstre empatia e compreensão.



PRINCÍPIO DA INTEGRIDADE



Atenda com integridade

No atendimento, reja a sua conduta segundo critérios de **honestidade pessoal** e de **integridade de caráter**.



" O nosso caráter é o resultado da nossa conduta "

Aristóteles



PRINCÍPIO DA COMPETÊNCIA E RESPONSABILIDADE



Adote comportamentos responsáveis e competentes



Aja de forma **responsável** e **competente**, dedicada e crítica, empenhando-se na sua **valorização profissional**.



PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

