MINUTO DA ÉTICA

ÉTICA E INCLUSÃO: ATENDER COM RESPEITO ÀS SINGULARIDADES

Por Márcia Freitas Vieira[1]

Respeitar singularidades não é um favor; é um dever ético. A escuta qualificada, o olhar atento ao outro e a recusa a qualquer forma de discriminação são pilares de um serviço público verdadeiramente ético e inclusivo.

Você já parou para pensar no que significa, de fato, atender o outro com respeito? Não se trata apenas de um bom dia educado ou de seguir um protocolo. Trata-se de enxergar a pessoa à nossa frente – seja ela um cidadão que busca um serviço, um colega de trabalho ou um subordinado hierárquico – em sua integralidade, com suas vivências, limitações e potencialidades.

A ética pública nos convida a ir além da impessoalidade correta. Ela nos chama à escuta qualificada: aquela que não interrompe, não julga precipitadamente e não impõe soluções padronizadas. A gestão de pessoas, diuturnamente praticada por todo servidor público, demanda respeito à individualidade, ao ritmo, ao estilo, demanda ajustes às necessidades e limitações.

Quantas vezes, no atendimento ao público, rotulamos uma demanda como "difícil" apenas por que fugia ao script? Quantas vezes, na relação entre servidores, hierarquizamos a ponto de silenciar o outro? E nas Comissões de Ética, quantas singularidades podem passar despercebidas se não houver um olhar atento e sensibilizado às diferentes realidades – de gênero, raça, deficiência, neurodiversidade, crença ou condição sociofamiliar?

A probidade, a cortesia, a boa-fé e a eficiência só se realizam plenamente quando agregamos a inclusão como valor transversal. Isso significa adaptar a linguagem, oferecer tempo e espaço para que o outro se expresse, e evitar atitudes paternalistas ou discriminatórias – ainda que involuntárias.

Para as Comissões de Ética Setoriais, esse cuidado é ainda mais crucial. Suas atribuições exigem uma postura decorosa e imparcial, mas também sensibilidade para compreender o contexto de quem fala. Um servidor com deficiência auditiva pode não responder a um comando verbal imediato; uma pessoa em situação de rua pode ter dificuldade de se expressar formalmente; um colega autista pode interpretar instruções de forma literal. Acolher essas diferenças não é "dar tratamento privilegiado" – é assegurar a igualdade de tratamento naquilo que é essencial, respeitando o que é particular.

Para as altas autoridades, o chamado é ainda mais forte, é mandatório: a hierarquia não dispensa o respeito. Pelo contrário, exige ainda mais responsabilidade na forma de cobrar resultados, de ouvir contraposições e contestações e de reconhecer os próprios vieses. Um gestor que não respeita as singularidades de sua equipe gera medo, adoecimento e corrói não somente o clima organizacional, mas a confiança na instituição.

Neste mês, convidamos todas e todos à reflexão:

- Minhas atitudes, palavras e decisões demonstram escuta ativa e respeito às diferenças?
- Estou atento(a) a situações em que, mesmo sem intenção, padronizo expectativas e desconsidero singularidades?
- Como posso contribuir para que o ambiente de trabalho e o atendimento ao público sejam espaços empáticos de acolhimento e equidade?

A ética pública não se resume ao cumprimento de leis e códigos. Ela se vive na relação concreta com o outro, como nos desculpamos por um equívoco e como aprendemos com quem é diferente de nós. E a empatia – a capacidade de se colocar no lugar do outro, de compreender suas motivações, limitações e emoções – é ferramenta essencial para uma conduta verdadeiramente íntegra, ética e inclusiva. Sem empatia, a impessoalidade vira frieza; a hierarquia, autoritarismo; a norma, obstáculo.

Nos cabe reafirmar nosso compromisso permanente com a ética, a integridade e o respeito nas relações institucionais, reconhecendo que **empatia não é fragilidade e inclusão não é excesso de tolerância**, mas o reconhecimento "do outro" como legítimo na relação.
Que a escuta qualificada e o respeito às singularidades sejam nossa bússola. Assim, o serviço público se fortalece, e o Brasil avança com ética para todos.

---

[1] Atua na Coordenação de Análise de Processos Éticos da SECEP, é mãe atípica, instrutora de direitos humanos da Polícia Rodoviária Federal e encontra na escrita um espaço de reflexão e expressão.