

Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia

# CRF-BA

Comum aos Cargos de Nível Superior

Analista de Documentação

Farmacêutico Fiscal

Jornalista

AG094-N9

Todos os direitos autorais desta obra são protegidos pela Lei nº 9.610, de 19/12/1998.  
Proibida a reprodução, total ou parcialmente, sem autorização prévia expressa por escrito da editora e do autor. Se você conhece algum caso de "pirataria" de nossos materiais, denuncie pelo [sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br).

## **OBRA**

Conselho Regional de Farmácia do Estado da Bahia - CRF-BA

Comum aos Cargos de Nível Superior

Edital Nº 1, de 14 de Agosto de 2019

## **AUTORES**

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Noções de Informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

Raciocínio Lógico e Matemático - Profº Bruno Chierregatti e João de Sá Brasil Lima

Legislação e Ética na Administração Pública - Profª Silvana Guimarães

Legislação Básica do Setor Farmacêutico (para todos os cargos, exceto Farmacêutico Fiscal) - Elaboração Interna

Noções de Direito Constitucional (apenas para o cargo Farmacêutico Fiscal) - Profª Bruna Pinotti e Profº Ricardo Razaboni

## **PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO**

Elaine Cristina

Leandro Filho

## **DIAGRAMAÇÃO**

Thais Regis

Renato Vilela

## **CAPA**

Joel Ferreira dos Santos



[www.novaconcursos.com.br](http://www.novaconcursos.com.br)

[sac@novaconcursos.com.br](mailto:sac@novaconcursos.com.br)

# APRESENTAÇÃO

## PARABÉNS! ESTE É O PASSAPORTE PARA SUA APROVAÇÃO.

A Nova Concursos tem um único propósito: mudar a vida das pessoas.

Vamos ajudar você a alcançar o tão desejado cargo público.

Nossos livros são elaborados por professores que atuam na área de Concursos Públicos. Assim a matéria é organizada de forma que otimize o tempo do candidato. Afinal corremos contra o tempo, por isso a preparação é muito importante.

Aproveitando, convidamos você para conhecer nossa linha de produtos "Cursos online", conteúdos preparatórios e por edital, ministrados pelos melhores professores do mercado.

Estar à frente é nosso objetivo, sempre.

Contamos com índice de aprovação de 87%\*.

O que nos motiva é a busca da excelência. Aumentar este índice é nossa meta.

Acesse **[www.novaconcursos.com.br](http://www.novaconcursos.com.br)** e conheça todos os nossos produtos.

Oferecemos uma solução completa com foco na sua aprovação, como: apostilas, livros, cursos online, questões comentadas e treinamentos com simulados online.

Desejamos-lhe muito sucesso nesta nova etapa da sua vida!

Obrigado e bons estudos!

\*Índice de aprovação baseado em ferramentas internas de medição.

## CURSO ONLINE



### PASSO 1

Acesse:

[www.novaconcursos.com.br/passaporte](http://www.novaconcursos.com.br/passaporte)



### PASSO 2

Digite o código do produto no campo indicado no site.

O código encontra-se no verso da capa da apostila.

\*Utilize sempre os 8 primeiros dígitos.

**Ex: JN001-19**



### PASSO 3

Pronto!

Você já pode acessar os conteúdos online.



# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados .....	01
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais .....	11
Domínio da ortografia oficial .....	12
Domínio dos mecanismos de coesão textual . Emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e de outros elementos de sequenciação textual .....	18
Emprego de tempos e modos verbais .....	24
Domínio da estrutura morfosintática do período. Emprego das classes de palavras .....	24
Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração .....	66
Relações de subordinação entre orações e entre termos da oração .....	66
Emprego dos sinais de pontuação .....	75
Concordância verbal e nominal .....	78
Regência verbal e nominal .....	85
Emprego do sinal indicativo de crase .....	90
Colocação dos pronomes átonos .....	92
Reescrita de frases e parágrafos do texto .....	92
Significação das palavras .....	92
Substituição de palavras ou de trechos de texto .....	92
Reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto .....	92
Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade .....	92
Correspondência oficial (conforme Manual de Redação da Presidência da República) .....	98
Aspectos gerais da redação oficial .....	98
Finalidade dos expedientes oficiais .....	98
Adequação da linguagem ao tipo de documento .....	98
Adequação do formato do texto ao gênero .....	98

## NOÇÕES DE INFORMÁTICA

Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos de informática: tipos de computadores, conceitos de hardware e de software, instalação de periféricos.....	01
Edição de textos, planilhas e apresentações (ambiente Microsoft Office, versões 2010, 2013 e 365).....	06
Noções de sistema operacional (ambiente Windows, versões 7, 8 e 10).....	35
Redes de computadores: conceitos básicos, ferramentas, aplicativos e procedimentos de Internet e intranet.....	42
Programas de navegação: Mozilla Firefox e Google Chrome.....	42
Programa de correio eletrônico: MS Outlook.....	42
Sítios de busca e pesquisa na Internet.....	42
Conceitos de organização e de gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas.....	57
Segurança da informação: procedimentos de segurança.....	57
Noções de vírus, worms e pragas virtuais.....	59
Aplicativos para segurança (antivírus, firewall, antispyware etc.).....	59
Procedimentos de backup.....	63

# SUMÁRIO

## RACIOCÍNIO LÓGICO E MATEMÁTICO

Operações, propriedades e aplicações (soma, subtração, multiplicação, divisão, potenciação e radiciação).....	01
Princípios de contagem e probabilidade. Arranjos e permutações. Combinações.....	19
Conjuntos numéricos (números naturais, inteiros, racionais e reais) e operações com conjuntos.....	29
Razões e proporções (grandezas diretamente proporcionais, grandezas inversamente proporcionais, porcentagem regras de três simples e compostas).....	33
Equações e inequações.....	42
Sistemas de medidas.....	48
Volumes.....	54
Compreensão de estruturas lógicas. Lógica de argumentação (analogias, inferências, deduções e conclusões). Diagramas lógicos.....	57

## LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública. Ética no setor público .....	01
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações .....	06
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (Processo administrativo) .....	15
Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011 .....	25
Decreto nº 7.724/2011 .....	27

## LEGISLAÇÃO BÁSICA DO SETOR FARMACÊUTICO (PARA TODOS OS CARGOS, EXCETO FARMACÊUTICO FISCAL)

Lei nº 3.820/1960.....	01
Lei nº 9.120/1995.....	04
Lei nº 5.991/1973.....	05
Lei nº 6.839/1980.....	11
Decreto nº 85.878/1981.....	11
Lei nº 13.021/2014.....	12
Resolução CFF nº 596/2014.....	14
Resolução CFF nº 638/2017.....	14
Resolução CFF nº 648/2017.....	21

# SUMÁRIO

## NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL (APENAS PARA O CARGO FARMACÊUTICO FISCAL)

Constituição. Conceito, classificações, princípios fundamentais.....	01
Direitos e garantias fundamentais. Direitos e deveres individuais e coletivos, direitos sociais, nacionalidade, cidadania, direitos políticos.....	03
Administração Pública. Disposições gerais, servidores públicos.....	07

# ÍNDICE

## LEGISLAÇÃO E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ética e função pública. Ética no setor público .....	01
Lei nº 8.429/1992 e suas alterações .....	06
Lei nº 9.784/1999 e suas alterações (Processo administrativo) .....	15
Acesso à Informação: Lei nº 12.527/2011 .....	25
Decreto nº 7.724/2011 .....	27

## ÉTICA E FUNÇÃO PÚBLICA. ÉTICA NO SETOR PÚBLICO.

A ética tem sido um dos temas mais trabalhados nos últimos tempos, pois a corrupção, o descaso social e os constantes escândalos políticos e sociais expostos na mídia diariamente suscitam que a sociedade exija o resgate de valores morais em todas as suas instâncias, sejam elas políticas, científicas ou econômicas. Desse conflito de interesses pelo bem comum ergue-se a ética, tão discutida pelos filósofos de toda a história mundial.

Ética é uma palavra com duas origens possíveis. A primeira advém do grego *éthos*, literalmente “com e curto”, que pode ser traduzida por “costume”; a segunda também se escreve *éthos*, porém se traduz por “com e longo”, que significa “propriedade do caráter”.

Conceitua-se Ética como sendo o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana, do ponto de vista do bem e do mal. É um conjunto de normas e princípios que norteiam a boa conduta do ser humano.

A Ética é a parte da filosofia que aborda o comportamento humano, seus anseios, desejos e vontades. É a ciência da conduta humana perante o ser e seus semelhantes e de uma forma específica de comportamento humano, envolvendo estudos de aprovação ou desaprovção da ação dos homens. É a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntário no campo das ações virtuosas. Ela ilumina a consciência humana, sustenta e dirige as ações do homem, norteando a conduta individual e social.

Como um produto histórico-cultural, define em cada cultura e sociedade o que é virtude, o que é bom ou mal, certo ou errado, permitido ou proibido.

Segundo Reale (1999, p. 29), “ética é a ciência normativa dos comportamentos humanos”.

Já Maximiano (1974, p. 28) a define como “a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação de pessoas e organizações, é a disciplina que dispõe sobre o comportamento adequado e os meios de implementá-lo, levando-se em consideração os entendimentos presentes na sociedade ou em agrupamentos sociais particulares”.

### Ética e moral.

No contexto filosófico, ética e moral possuem diferentes significados. A ética está associada ao estudo fundamentado dos valores morais que orientam o comportamento humano em sociedade, enquanto a moral são os costumes, regras, tabus e convenções estabelecidas por cada sociedade.

Os termos possuem origem etimológica distinta. A palavra “ética” vem do Grego “*ethos*” que significa “modo de ser” ou “caráter”. Já a palavra “moral” tem origem no termo latino “*morales*” que significa “relativo aos costumes”.

Ética é um conjunto de conhecimentos extraídos da investigação do comportamento humano ao tentar explicar as regras morais de forma racional, fundamentada, científica e teórica. É uma reflexão sobre a moral.

Moral é o conjunto de regras aplicadas no cotidiano e usadas continuamente por cada cidadão. Essas regras orientam cada indivíduo, norteando as suas ações e os seus julgamentos sobre o que é moral ou imoral, certo ou errado, bom ou mau.

No sentido prático, a finalidade da ética e da moral é muito semelhante. São ambas responsáveis por construir as bases que vão guiar a conduta do homem, determinando o seu caráter, altruísmo e virtudes, e por ensinar a melhor forma de agir e de se comportar em sociedade.

### Princípios e valores

Ética é o nome dado ao ramo da filosofia dedicado aos assuntos morais. A palavra ética é derivada do grego, e significa aquilo que pertence ao caráter.

Num sentido menos filosófico e mais prático podemos compreender um pouco melhor esse conceito examinando certas condutas do nosso dia a dia, quando nos referimos por exemplo, ao comportamento de alguns profissionais tais como um médico, jornalista, advogado, empresário, um político e até mesmo um professor. Para estes casos, é bastante comum ouvir expressões como: ética médica, ética jornalística, ética empresarial e ética pública.

A ética pode ser confundida com lei, embora que, com certa frequência a lei tenha como base princípios éticos. Porém, diferente da lei, nenhum indivíduo pode ser compelido, pelo Estado ou por outros indivíduos a cumprir as normas éticas, nem sofrer qualquer sanção pela desobediência a estas; mas a lei pode ser omissa quanto a questões abrangidas pela ética.

A ética abrange uma vasta área, podendo ser aplicada à vertente profissional. Existem códigos de ética profissional, que indicam como um indivíduo deve se comportar no âmbito da sua profissão. A ética e a cidadania são dois dos conceitos que constituem a base de uma sociedade próspera.

### Ética e cidadania

As instituições sociais e políticas têm uma história. É impossível não reconhecer o seu desenvolvimento e o seu progresso em muitos aspectos, pelo menos do ponto de vista formal.

A escravidão era legal no Brasil até 120 anos atrás. As mulheres brasileiras conquistaram o direito de votar apenas há 60 anos e os analfabetos apenas há alguns anos.

Chamamos isso de ampliação da cidadania.

Existem direitos formais (civis, políticos e sociais) que nem sempre se realizam como direitos reais. A cidadania nem sempre é uma realidade efetiva e nem sempre é para todos. A efetivação da cidadania e a consciência coletiva dessa condição são indicadores do desenvolvimento moral e ético de uma sociedade.

Para a ética, não basta que exista um elenco de princípios fundamentais e direitos definidos nas Constituições. O desafio ético para uma nação é o de universalizar os direitos reais, permitido a todos cidadania plena, cotidiana e ativa. É preciso fundar a responsabilidade individual numa ética construída e instituída tendo em mira o bem



comum, visando à formação do sujeito ético. Desse modo, será possível a síntese entre ética e cidadania, na qual possa prevalecer muito mais uma ética de princípios do que uma ética do dever. A responsabilidade individual deverá ser portadora de princípios e não de interesses particulares.

### **Dimensões da qualidade nos deveres dos servidores públicos**

Os direitos e deveres dos servidores públicos estão descritos na Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Entre os deveres (art. 116), há dois que se encaixam no paradigma do atendimento e do relacionamento que tem como foco principal o usuário.

São eles:

- a) "atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas" e
- b) "tratar com urbanidade as pessoas".

Presteza e urbanidade nem sempre são fáceis de avaliar, uma vez que não têm o mesmo sentido para todas as pessoas, como demonstram as situações descritas a seguir.

- Serviços realizados em dois dias úteis, por exemplo, podem não corresponder às reais necessidades dos usuários quanto ao prazo.
- Um atendimento cortês não significa oferecer ao usuário aquilo que não se pode cumprir. Para minimizar as diferentes interpretações para esses procedimentos, uma das opções é a utilização do bom senso:
- Quanto à presteza, o estabelecimento de prazos para a entrega dos serviços tanto para os usuários internos quanto para os externos pode ajudar a resolver algumas questões.
- Quanto à urbanidade, é conveniente que a organização inclua tal valor entre aqueles que devem ser potencializados nos setores em que os profissionais que ali atuam ainda não se conscientizaram sobre a importância desse dever.

Uma parcela expressiva da humanidade tem demonstrado que não é mais aceitável tolerar condutas inadequadas na prestação de serviços e nas relações interpessoais, essa parcela acredita que o século XXI exigirá mudanças de postura do ser humano.

Aos poucos, nasce a consciência de que precisamos abandonar velhas crenças, como "errar é humano", "santo de casa não faz milagres", "em time que está ganhando não se mexe", "gosto não se discute", entre outras, substituindo-as por:

- a) "acertar é humano" – o ser humano tem demonstrado capacidade de eliminar desperdícios, erros, falhas, quando é cobrado por suas ações;
- b) "santo de casa faz milagres" – organizações e pessoas, quando valorizadas, têm apresentado soluções criativas na identificação e resolução de problemas;
- c) "em time que está ganhando se mexe sim" – em todas as atividades da vida profissional ou pessoal, o sucesso pode ser conseguido por meio da melhoria contínua dos processos, das atitudes, do comportamento; a avaliação daqueles que lidam diretamente com o usuário pode apontar os que têm perfil adequado para o desempenho de atividades de atendimento ao público;
- d) "gosto se discute" – profissões antes não aceitas ou pensadas, além de aquecerem o mercado de trabalho, contribuem para que os processos de determinada atividade ou serviço sejam reformulados em busca da qualidade total.

e) Além dessas mudanças, há necessidade da adoção de outros paradigmas em consonância com as transformações que a globalização e as novas tecnologias vêm trazendo para a humanidade. O desenvolvimento pessoal é um deles e está entre os temas debatidos na atualidade, por se tratar de um valor indispensável à cidadania.

Autores de diversas áreas do conhecimento defendem que a humanidade deve conscientizar-se de que cada indivíduo é responsável pelo seu próprio desenvolvimento e que, para isso, cada cidadão necessita planejar e cuidar do seu destino, contribuindo, de forma responsável, para o progresso da comunidade onde vive. O novo século exige a harmonia e a solidariedade como valores permanentes, em resposta aos desafios impostos pela velocidade das transformações da atualidade.

Não é à toa que as organizações estão exigindo habilidades intelectuais e comportamentais dos seus profissionais, além de apurada determinação estratégica. Entre outros requisitos, essas habilidades incluem:

- atualização constante;
- soluções inovadoras em resposta à velocidade das mudanças;
- decisões criativas, diferenciadas e rápidas;
- flexibilidade para mudar hábitos de trabalho;
- liderança e aptidão para manter relações pessoais e profissionais;
- habilidade para lidar com os usuários internos e externos.

### **Ética do exercício profissional**

#### **Diferença entre Ética E Moral**

É de extrema importância saber diferenciar a Ética da Moral. São duas ciências de conhecimento se diferenciam, no entanto, tem muitas interações entre elas.

A moral se baseia em regras que fornecem uma certa previsão sobre os atos humanos. A moral estabelece regras que devem ser assumidas pelo homem, como uma maneira de garantia do seu bem viver. A moral garante uma identidade entre pessoas que podem até não se conhecer, mas utilizam uma mesma referência de Moral entre elas.

A Ética já é um estudo amplo do que é bem e do que é mal. O objetivo da ética é buscar justificativas para o cumprimento das regras propostas pela Moral. É diferente da Moral, pois não estabelece regras. A reflexão sobre os atos humanos é que caracterizam o ser humano ético.



### #FicaDica

ÉTICA	MORAL
Trata da reflexão filosófica sobre a moral.	Tem caráter de força normativa.
É permanente.	É temporária
É princípio	Representa aspecto de conduta específica
Ciência que estuda a moral.	Relacionada com hábitos e costumes de alguns grupos sociais.

- ✓ Ter Ética é fazer a coisa certa com base no motivo certo.
- ✓ Ter Ética é ter um comportamento que os outros julgam como correto.

A noção de Ética é, portanto, muito ampla e inclui vários **princípios básicos** e transversais que são:

#### Integridade

- Devemos agir com base em princípios e valores e não em função do que é mais fácil ou do que nos trás mais benefícios

#### Confiança/Credibilidade

- Devemos agir com coerência e consistência, quer na ação, quer na comunicação

#### Responsabilidade

- Devemos assumir a responsabilidade pelos nossos atos, o que implica, cumprir com todos os nossos deveres profissionais.

#### Justiça

- As nossas decisões devem ser suportadas, transparentes e objetivas, tratando da mesma forma, aquilo que é igual ou semelhante.

#### Lealdade

- Devemos agir com o mesmo espírito de lealdade profissional e de transparência, que esperamos dos outros

#### Competência

- Devemos apenas aceitar as funções para as quais tenhamos os conhecimentos e a experiência que o exercício dessas funções requer.

#### Independência

- Devemos assegurar, no exercício de funções de interesse público, que as nossas opiniões, não são influenciadas, por fatores alheios a esse interesse público.

Abaixo, alguns **Desafios Éticos** com que nos defrontamos diariamente:

1. Se não é proibido/ilegal, pode ser feito – É óbvio que, existem escolhas, que embora, não estando especificamente referidas, na lei ou nas normas, como proibidas, não devem ser tomadas.

2. Todos os outros fazem isso – Ao longo da história da humanidade, o homem esforçou-se sempre, para legitimar o seu comportamento, mesmo quando, utiliza técnicas eticamente reprováveis.

A postura ética e profissional é um componente importante para imprimir qualidade ao atendimento, qualquer que seja a modalidade: presencial, por telefone, por carta ou por Internet.

A postura ética também é fator que agrega valor à organização e que está diretamente relacionado às representações positivas que os usuários venham a construir a respeito da organização.

### Ética e Serviço Público

O princípio básico da atuação do servidor público é servir o cidadão.

Esta é sem dúvida uma vocação cujo exercício ético e transparente é pressuposto básico para todo aquele que é aprovado em concurso público.

Em mais alto nível, por meio de políticas públicas ou no dia-a-dia de seu trabalho em níveis mais baixos na hierarquia, cabe ao servidor dedicar-se com zelo e moralidade na busca pelo bem comum.

Em 1994 foi aprovado o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal.

Algumas das orientações deste código indicam que:

- ✓ o trabalho do servidor público deve ser norteado pela dignidade, decoro, zelo, eficácia e consciência dos princípios morais;

- ✓ sua conduta deve conter o elemento ético, a verdade, o sigilo, o zelo, a disciplina, a moralidade, a cortesia, a boa vontade, o cuidado e o tempo necessário para o cumprimento de seus deveres;

- ✓ apenas a distinção entre o bem e o mal não são suficientes para a moralidade na Administração Pública, mas deve ser acrescida da consciência de que a razão da atuação do servidor público é a busca pelo bem comum;

- ✓ o servidor deve ter sempre em mente que sua remuneração é proveniente dos tributos pagos pelos cidadãos brasileiros, inclusive ele mesmo e que a contrapartida que a sociedade brasileira exige dele está voltada para a moralidade administrativa integrada ao que prevê as normas jurídicas;

- ✓ o sucesso do trabalho do servidor público reflete-se também nele próprio, como cidadão integrante da sociedade brasileira;

- ✓ os atos e fatos da vida privada do servidor público têm influência em sua vida profissional, assim sendo sua conduta fora do órgão público deve ser tão ética quanto durante o exercício de seu trabalho diário;

- ✓ danos ao patrimônio público pelo servidor são considerados seja por permitir sua deterioração ou por descuidar de sua manutenção porque, segundo o Código de Ética que estamos estudando, "constitui uma ofensa (...) a todos os homens de boa vontade que dedicaram sua inteligência, seu tempo, suas esperanças e seus esforços para construí-los";

- ✓ também são considerados danos morais aos usuários dos serviços públicos: deixar o cidadão esperando em longas filas; maus tratos ao cidadão; e atraso na prestação do serviço.

### Atitudes comportamentais

O sucesso profissional e pessoal pode fazer grande diferença quando se une competência técnica e competência comportamental. De acordo com especialistas no assunto, se essas competências forem desenvolvidas, a organização ganha em qualidade e rapidez, e o servidor conquista o respeito dos usuários internos e externos.

A competência técnica tem como base o conhecimento adquirido na formação profissional. É própria daqueles cuja formação profissional é adequada à função que exercem. De modo geral, são profissionais que revelam a preocupação em se manterem atualizados.

A competência comportamental é adquirida na experiência. Faz parte das habilidades sociais que exigem atitudes adequadas das pessoas para lidar com situações do dia-a-dia. De modo geral, o desenvolvimento dessa competência é estimulado pela curiosidade, paixão, intuição, razão, cautela, audácia, ousadia.

Sabe-se que não é fácil alcançar o equilíbrio entre esses dois tipos de competência. É comum se encontrar pessoas capacitadas realizando diferentes atividades com maestria, porém, com dificuldade em manterem relacionamentos interpessoais de qualidade. Tratam de forma grosseira tanto os usuários internos como os externos. Lutam para que suas ideias sempre prevaleçam. Não conversam, gritam. Falam alto ao telefone. Fingem que não veem as pessoas.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade. Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

As organizações, ao contrário, buscam cada vez mais ter em seus quadros servidores com sólida formação técnica que, capazes de cultivar valores éticos, como justiça, respeito, tolerância e solidariedade, demonstrem atitudes positivas e adequadas ao atendimento de qualidade.

Para compor esse perfil, o profissional necessita saber ouvir, conduzir uma negociação, participar de reuniões, vestir-se adequadamente, conversar educadamente, tratar bem os usuários internos e externos.

### Comportamento Profissional

A ética está diretamente relacionada ao padrão de comportamento do indivíduo e dos profissionais.

A elaboração das leis serve para orientar o comportamento dos indivíduos frente às necessidades (direitos e obrigações) e em relação ao meio social, entretanto, não é possível para a lei ditar nosso padrão de comportamento. Desta forma, outro ponto importante diz respeito a cultura e o contexto, ficando claro que não há cultura no sentido de quantidade de conhecimento adquirido, mas sim, a qualidade na medida em que esta pode ser usada em prol da função social e do bem estar, entre outras coisas mais que referem-se ao bem maior do ser humano. Este é o ponto fundamental, a essência, o ponto mais controverso quando se trata da ética no serviço público.