

Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos do Estado de São Paulo

# IPREVSANTOS-SP

Agente Previdenciário

FV011-N0



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**

Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos - IPREVSANTOS-SP

Agente Previdenciário

CONCURSO PÚBLICO – EDITAL Nº 01/2020

## **AUTORES**

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Matemática - Profº Bruno Chierigatti e Joao de Sá Brasil

Atualidades - Profª Roberta Amorim

Conhecimentos Específicos - Profº Fernando Zantedeschi

## **PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO**

Leandro Filho

Roberth Kairo

## **DIAGRAMAÇÃO**

Dayverson Ramon

Thais Regis

Willian Lopes

## **CAPA**

Joel Ferreira dos Santos



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

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

# SUMÁRIO

## LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos.....	01
Tipologia textual.....	08
Síntese e resumo. Processos de elaboração, coesão textual, síntese e resumo.....	09
Sintaxe de construção: coordenação e subordinação.....	11
Emprego das classes de palavras. Verbos.....	22
Concordância.....	61
Regência.....	68
Significação literal e contextual dos vocábulos.....	74
Pontuação.....	78
Ortografia oficial.....	82
Concordância Verbal e Nominal. Regência Verbal e Nominal.....	86
Crase.....	86

## MATEMÁTICA

Números inteiros e racionais: operações.....	01
Múltiplos e divisores de números naturais.....	04
Sistema decimal de medidas, sistema de medidas do tempo, sistema monetário brasileiro, juros simples e compostos.....	09
Razões, proporções, regra de três simples e composta. Porcentagem.....	18
Raciocínio Lógico-Matemático.....	26
Equação de 2º grau: resolução das equações completas, incompletas, problemas do 2º grau;.....	56
Relação e Função: domínio, contradomínio e imagem;.....	58
Razão e Proporção; Grandezas Proporcionais;.....	68
Fatoração de expressão algébrica; Expressão algébrica – operações; Expressões fracionárias – operações – simplificação.....	71
Progressão Aritmética (PA) e Progressão Geométrica.....	77

## ATUALIDADES

Questões relacionadas a fatos políticos, econômicos, sociais e culturais, nacionais e internacionais, divulgados na mídia local e/ou nacional, veiculados nos últimos seis meses anteriores à data da prova.....	01
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

# SUMÁRIO

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética e Cidadania: direitos e deveres do profissional: ética da responsabilidade, da humanidade .....	01
Direitos e Deveres Individuais e Coletivos.....	05
Atividades e conhecimentos básicos sobre a rotina do trabalho, compatível com a função.....	09
Eixos da Plataforma Cidades Sustentáveis: Cidadania, Desenvolvimento Sustentável, Governança, Qualidade de Vida, Excelência na prestação de serviços à comunidade. Disponível em: <a href="http://www.cidadessustentaveis.org.br/">http://www.cidadessustentaveis.org.br/</a> Conhecimentos Básicos em Rotinas Administrativas .....	10
Português Instrumental; Correspondência, Processo da Comunicação, Preenchimento de Documentos, Declarações, Atestados, Atas de Conselhos, Procedimentos de Arquivos, Organização administrativa, Organograma Setorial e Cronograma de Atividades .....	20
Noções de digitação de documentos diversos. Manual de Redação da Presidência da República. Disponível em: <a href="http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf">http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf</a> . Noções de controle, organização e atualização de arquivos administrativos, bibliográficos e de estoque, em ordem preestabelecida.....	31
Noções de atividades administrativas rotineiras, noções de tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos rotineiros, Normas técnicas de redação, editais, correspondências oficiais. Noções de memorando, ofícios, protocolo; Arquivos; Montagem de Processos administrativos; Atendimento ao Público .....	62
Noções de Direito Constitucional: Princípios Constitucionais da Administração Pública (legalidade, publicidade, impessoalidade, eficiência e moralidade) e Direitos e Garantias Individuais.....	80
Emenda Constitucional nº 20, de 15 dezembro de 1998.....	81
Emenda Constitucional nº 41, de 19 de dezembro de 2003 .....	84
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005.....	86
Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012 .....	87
Emenda Constitucional nº 88, de 7 de maio de 2015 .....	87
Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019; Súmula Vinculante nº 33 c/c artigo 57 da Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991.....	88
Lei Federal nº 10.887/2004 e alterações – Dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional no 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nºs 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991 e 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências .....	91
Lei Federal nº 9.717/1998 e alterações - Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências.....	92
Lei Complementar Municipal nº 592/06 e alterações – Institui o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Município de Santos, cria o Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos, e dá outras providências. Lei Complementar Municipal nº 1.090/20 – Altera as Leis Complementares nº 592 e 593, de 28 de dezembro de 2006, que tratam do Regime de Previdência Social dos Servidores do Município de Santos, e dá outras providências.....	93
Lei Complementar Municipal nº 1.088/20 – Institui o regime de previdência complementar para os servidores públicos titulares de cargo efetivo do município de Santos, fixa o limite máximo para pagamento de aposentadorias e pensões pelo regime próprio de previdência dos servidores municipais de Santos, e dá outras providências.....	97
Decreto Municipal nº 5.307/09 – Aprova o regulamento do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos, e dá outras providências.....	98

# ÍNDICE

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética e Cidadania: direitos e deveres do profissional: ética da responsabilidade, da humanidade .....	01
Direitos e Deveres Individuais e Coletivos .....	05
Atividades e conhecimentos básicos sobre a rotina do trabalho, compatível com a função.....	09
Eixos da Plataforma Cidades Sustentáveis: Cidadania, Desenvolvimento Sustentável, Governança, Qualidade de Vida, Excelência na prestação de serviços à comunidade. Disponível em: <a href="http://www.cidadessustentaveis.org.br/">http://www.cidadessustentaveis.org.br/</a> Conhecimentos Básicos em Rotinas Administrativas.....	10
Português Instrumental; Correspondência, Processo da Comunicação, Preenchimento de Documentos, Declarações, Atestados, Atas de Conselhos, Procedimentos de Arquivos, Organização administrativa, Organograma Setorial e Cronograma de Atividades .....	20
Noções de digitação de documentos diversos. Manual de Redação da Presidência da República. Disponível em: <a href="http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf">http://www4.planalto.gov.br/centrodeestudos/assuntos/manual-de-redacao-da-presidencia-da-republica/manual-de-redacao.pdf</a> . Noções de controle, organização e atualização de arquivos administrativos, bibliográficos e de estoque, em ordem preestabelecida.....	31
Noções de atividades administrativas rotineiras, noções de tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos rotineiros, Normas técnicas de redação, editais, correspondências oficiais. Noções de memorando, ofícios, protocolo; Arquivos; Montagem de Processos administrativos; Atendimento ao Público.....	62
Noções de Direito Constitucional: Princípios Constitucionais da Administração Pública (legalidade, publicidade, impessoalidade, eficiência e moralidade) e Direitos e Garantias Individuais.....	80
Emenda Constitucional nº 20, de 15 dezembro de 1998.....	81
Emenda Constitucional n 41, de 19 de dezembro de 2003 .....	84
Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005.....	86
Emenda Constitucional nº 70, de 29 de março de 2012 .....	87
Emenda Constitucional nº 88, de 7 de maio de 2015 .....	87
Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019; Súmula Vinculante nº 33 c/c artigo 57 da Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991.....	88
Lei Federal nº 10.887/2004 e alterações – Dispõe sobre a aplicação de disposições da Emenda Constitucional no 41, de 19 de dezembro de 2003, altera dispositivos das Leis nºs 9.717, de 27 de novembro de 1998, 8.213, de 24 de julho de 1991 e 9.532, de 10 de dezembro de 1997, e dá outras providências.....	91
Lei Federal nº 9.717/1998 e alterações - Dispõe sobre regras gerais para a organização e o funcionamento dos regimes próprios de previdência social dos servidores públicos da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos militares dos Estados e do Distrito Federal e dá outras providências .....	92
Lei Complementar Municipal nº 592/06 e alterações – Institui o Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores do Município de Santos, cria o Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos, e dá outras providências. Lei Complementar Municipal nº 1.090/20 – Altera as Leis Complementares nº 592 e 593, de 28 de dezembro de 2006, que tratam do Regime de Previdência Social dos Servidores do Município de Santos, e dá outras providências.....	93
Lei Complementar Municipal nº 1.088/20 – Institui o regime de previdência complementar para os servidores públicos titulares de cargo efetivo do município de Santos, fixa o limite máximo para pagamento de aposentadorias e pensões pelo regime próprio de previdência dos servidores municipais de Santos, e dá outras providências.....	97
Decreto Municipal nº 5.307/09 – Aprova o regulamento do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos, e dá outras providências .....	98

## ÉTICA E CIDADANIA: DIREITOS E DEVERES DO PROFISSIONAL: ÉTICA DA RESPONSABILIDADE, DA HUMANIDADE

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 desaprovação da ação dos homens. É a consideração de valor como equivalente de uma medição do que é real e voluntarioso 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 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:

- “atender com presteza ao público em geral, prestando as informações requeridas” e
- “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:

- “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 interligações 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:

<b>Integridade</b>	• Devemos agir com base em princípios e valores e não em função do que é mais fácil ou do que nos trás mais benefícios
<b>Confiança/Credibilidade</b>	• Devemos agir com coerência e consistência, quer na ação, quer na comunicação
<b>Responsabilidade</b>	• Devemos assumir a responsabilidade pelos nossos atos, o que implica, cumprir com todos os nossos deveres profissionais.
<b>Justiça</b>	• As nossas decisões devem ser suportadas, transparentes e objetivas, tratando da mesma forma, aquilo que é igual ou semelhante.
<b>Lealdade</b>	• Devemos agir com o mesmo espírito de lealdade profissional e de transparência, que esperamos dos outros
<b>Competência</b>	• Devemos apenas aceitar as funções para as quais tenhamos os conhecimentos e a experiência que o exercício dessas funções requer.
<b>Independência</b>	• 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.

Para que ética? Os padrões são necessários para manter o mínimo de coesão e estabilidade na comunidade. No caso específico do serviço público, o padrão é requisito para garantir a confiança do público. Existe uma relação entre a confiança depositada e a eficiência e eficácia do serviço prestado.

### ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O conceito de organização do trabalho procura analisar se os diferentes elementos de uma organização trabalham em conjunto, funcionam de forma eficiente e focalizam as necessidades de ambos, clientes e prestadores de serviços.

Uma melhor organização do trabalho exige muitas vezes pequenas mudanças de um processo ou procedimento que resolvem importantes problemas relacionados ao trabalho.

O conceito de organização do trabalho pode ajudar a tratar de alguns elementos-chaves que, se negligenciados, interferirão com a facilidade de acesso e a qualidade dos serviços. Os elementos são:

- a) práticas baseadas em evidências.
- b) Capacidade de adaptação – apresentar flexibilidade
- c) Ligações com outros serviços e locais
- d) Informações maximizadas
- e) Estimulo de criatividade no uso de espaço e recursos
- f) Potencializar o fluxo de usuários, administrando tempo de espera e fluxo das pessoas
- g) Divisão e definição do trabalho – funções e responsabilidades
- h) Estimular os fatores sociais

### ATITUDES E PRIORIDADES EM SERVIÇO

As atitudes de um profissional no exercício de suas funções devem ser pautadas no seu comportamento ético.

A prioridade no serviço deve ser a satisfação e o bem-estar do atendido.

Nesse contexto, o Decreto nº 1.171/94, que aprovou o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil, que pontua o padrão ético do servidor público.

O código traz as chamadas Regras Dentológicas, ou seja, os valores que devem nortear tanto o servidor quanto o serviço público.<sup>1</sup>

Acesse o link a seguir e veja as regras Deontológicas instituídas pelo decreto: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d1171.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d1171.htm)



## EXERCÍCIOS COMENTADOS

**1. (CESPE/2018 – PC/MA)** No exercício do cargo, o servidor público, quando decide entre o honesto e o desonesto, vincula sua decisão à

- a) ética.
- b) impessoalidade.
- c) conveniência.
- d) eficiência.
- e) legalidade.

**Resposta: Letra A** - O Código de Ética do Servidor Público é claro quando diz que o servidor não poderá nunca desprezar e elemento ético de sua conduta, o que já justifica a alternativa A como correta, mas pensamos um pouco.

A ética define o que é certo e o que é errado, e a moral nos mostra os caminhos de como chegar a um ou a outro, portanto, fazer uso de conveniência, de eficiência, de legalidade são formas que temos de exercer um comportamento ético.

**2. (CESPE/2018 – PC/MA)** Julgue o item que se segue, a respeito das atitudes do servidor público no desempenho das suas funções.

I. O fato de um servidor público deixar qualquer pessoa à espera de solução que compete ao setor em que ele exerça suas funções, acarretando atraso na prestação do serviço, caracteriza atitude contra a ética, mas não grave dano moral ao usuário dos serviços públicos.

II. Tratar mal uma pessoa que paga seus próprios tributos significa, direta ou indiretamente, causar-lhe dano moral.

III. Os repetidos erros, o descaso e o acúmulo de desvios por parte do servidor público tornam-se, às vezes, difíceis de corrigir e podem caracterizar negligência no desempenho da função pública, mas não imprudência.

IV. Toda ausência injustificada do servidor de seu local de trabalho é fator de desmoralização do serviço público.

Estão certos apenas os itens

- a) I e II.
- b) I e III.
- c) II e IV.
- d) I, III e IV.
- e) II, III e IV.

<sup>1</sup> Texto adaptado de Anderson Leite/ Miriam Valente/ Cartilha de Excelência no Atendimento e Boas Práticas ([www.agu.gov.br](http://www.agu.gov.br))

**Resposta: Letra C** - *Afirmativa I – ERRADO – caracteriza SIM grave dano moral*

*Afirmativa II – CORRETO*

*Afirmativa III – ERRADO -dependendo da situação, caracteriza imprudência também.*

*Afirmativa IV – CORRETO*

*Todas as afirmativas constam no Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Decreto 1.171/94), portanto, sua leitura é extremamente importante.*

**3. (CESPE/2016 – TCE/PA)** A respeito de comportamento profissional, atitudes no serviço, organização do trabalho e prioridade em serviço, julgue o próximo item.

A publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, pois a omissão de informação resulta em comprometimento ético contra o bem comum.

( ) CERTO ( ) ERRADO

**Resposta: Errado** - *Trata-se das Regras Deontológicas que disciplinam que:*

VII - Salvo os casos de segurança nacional, investigações policiais ou interesse superior do Estado e da Administração Pública, a serem preservados em processo previamente declarado sigiloso, nos termos da lei, a publicidade de qualquer ato administrativo constitui requisito de eficácia e moralidade, ensejando sua omissão comprometimento ético contra o bem comum, imputável a quem a negar.

## DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

### DIREITOS E GARANTIAS FUNDAMENTAIS; DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS, DIREITOS SOCIAIS, DIREITOS DE NACIONALIDADE, DIREITOS POLÍTICOS, PARTIDOS POLÍTICOS.

Os direitos fundamentais são os **direitos humanos** positivados na Constituição Federal de 1988, os quais devem ser garantidos e protegidos pelo Estado.

No tocante as garantias fundamentais, elas são uma forma ou, até mesmo um instrumento, para **garantir a efetivação dos direitos**. A Carta Magna ampliou a proteção aos direitos fundamentais e por isso ficou conhecida como Constituição cidadã.

Os direitos e garantias fundamentais possuem aplicabilidade imediata, isto é, a existência deles é suficientemente para produzirem os devidos efeitos. Eles estão tutelados no Título II da Constituição Federal, nos art. 5º ao 17. Ainda assim, destaca-se que os direitos citados nesses artigos não proíbem a existência de outros.

O art. 5º é um dos artigos mais importantes do texto Constitucional, o qual protege a igualdade entre todos, tutelando os direitos coletivos e os direitos individuais nos seus 78 incisos. Vejamos alguns: