

Prefeitura de Artur Nogueira-São Paulo

ARTUR NOGUEIRA-SP

Recepcionista

NV-094MR-20



Cód.: 9088121443167

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.

OBRA

Prefeitura de Artur Nogueira-São Paulo

Recepcionista

AUTORES

Língua Portuguesa - Profª Zenaide Auxiliadora Pachegas Branco

Matemática - Profº Bruno Chieregatti e Joao de Sá Brasil

Conhecimentos Específicos - Profª Silvana Guimarães

Conhecimentos em informática - Profº Ovidio Lopes da Cruz Netto

PRODUÇÃO EDITORIAL/REVISÃO

Aline Mesquita

Josiane Sarto

DIAGRAMAÇÃO

Paulo Martins

CAPA

Joel Ferreira dos Santos

Edição MAR/2020



www.novaconcursos.com.br

sac@novaconcursos.com.br

SUMÁRIO

LÍNGUA PORTUGUESA

Interpretação de texto.....	01
Significação das palavras: sinônimos, antônimos, parônimos, homônimos, sentido próprio e figurado das palavras.....	08
Ortografia Oficial.....	11
Pontuação.....	22
Acentuação.....	25
Emprego das classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição, conjunção (classificação e sentido que imprime às relações entre as orações).....	28
Concordância verbal e nominal.....	75
Regência verbal e nominal.....	83
Colocação pronominal.....	89
Crase.....	89
Sintaxe.....	93

MATEMÁTICA

Resolução de situações-problema Números Inteiros: Operações, Propriedades, Múltiplos e Divisores; Números Racionais: Operações e Propriedades.....	01
Razões e Proporções, Divisão Proporcional.....	13
Regra de Três Simples.....	16
Porcentagem.....	18
Juros Simples.....	21
Sistema de Medidas Legais.....	22
Conceitos básicos de geometria: cálculo de área e cálculo de volume.....	27
Relação entre grandezas: tabelas e gráficos.....	43
Raciocínio Lógico.....	59

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética profissional e sigilo profissional.....	1
Postura profissional.....	2
Atendimento ao público. Atendimento telefônico.....	7

SUMÁRIO

CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

MS-Windows 7 ou versões mais recentes: área de trabalho, área de transferência, ícones, barra de tarefas e ferramentas, comandos e recursos; unidades de armazenamento; conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos; visualização, exibição e manipulação de arquivos e pastas; uso dos menus, programas e aplicativos; painel de controle; interação com o conjunto de aplicativos	1
MS-Office 2010 ou versões mais recentes. MS-Word 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; editoração e processamento de textos; propriedades e estrutura básica dos documentos; distribuição de conteúdo na página; formatação; cabeçalho e rodapé; tabelas; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; envelopes, etiquetas, mala-direta; caixas de texto	17
MS-Excel 2010 ou versões mais recentes: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos; funcionalidades e estrutura das planilhas; configuração de painéis e células; linhas, colunas, pastas, tabelas e gráficos; formatação; uso de fórmulas, funções e macros; impressão; inserção de objetos/imagens; campos predefinidos; controle de quebras e numeração de páginas; validação de dados e obtenção de dados externos; filtros e classificação de dados	60
Correio Eletrônico: comandos, atalhos e recursos; uso do correio eletrônico; preparo e envio de mensagens; anexação de arquivos; modos de exibição; organização de e-mails, gerenciador de contatos.....	96
Internet: barra de ferramentas, comandos, atalhos e recursos dos principais navegadores; navegação e princípios de acesso à internet; downloads; conceitos de URL, links, sites, vírus, busca e impressão de páginas	100

ÍNDICE

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

Ética profissional e sigilo profissional	1
Postura profissional.....	2
Atendimento ao público.Atendimento telefônico	7

ÉTICA PROFISSIONAL E SIGILO PROFISSIONAL

Vivemos atualmente momentos novos, com novos ares. Mudanças não ocorrem de forma tão linear e principalmente quando escrevemos sobre elas. As contribuições provenientes de pesquisas vêm permitindo a construção de novas abordagens para o conjunto de problemas educacionais evidentes na atualidade, e talvez, um dos parâmetros a ser considerado, seria a valorização da ética.

Nossa intenção é tecer reflexões com a esperança de que sejam consideradas, no entorno da importância da ética e da moral desafiando reflexões de forma simples compreensível e fácil leitura. Alinharemos contribuições bibliográficas baseados em definições e conceito de ética, e o que ela contribui para a educação, educadores e educandos. Faremos um paralelo para que cada vez mais transcenda e passe a emergir provocações amplas de debates e que tragam como resultados um compromisso ético cada vez maior por parte de todos no entorno educacional. A ética está mais do que nunca presente nos debates a respeito do comportamento humano, e o seu estudo é necessário e decorrente da necessidade de nos orientarmos de acordo com a nova realidade na vida social.

Porém, num primeiro momento, abordaremos sobre a ética e a moral, pois ambas não podem ser tratadas separadamente uma vez que as duas indicam um significado comum remetido à ideia de costumes e com significações diferenciadas.

Vamos delinear nosso assunto de maneira a focar a ética e a moral num primeiro momento fazendo a distinção sobre elas. Dessa maneira, as palavras que as designam tem a mesma etimologia, mas significações diferentes. De fato, a moral pode ser definida como um conjunto de princípios, crenças, regras que detém uma direção enquanto que ética diz respeito às reflexões sobre a conduta humana. Dizemos então, que esse é um conjunto de normas morais por onde cada sujeito deve orientar-se no grupo social que convive e é de fundamental importância também a todas as profissões para que possam viver relativamente bem em sociedade.

Educação e a importância da eticidade

A ética está presente em discussões a respeito do comportamento humano e o seu estudo é sempre necessário diante da necessidade das pessoas orientarem seu comportamento de acordo com a nova realidade na vida social. Assim, a ética é um daqueles temas que passou a figurar como um dos grandes eixos de preocupação e discussão entre as pessoas, de reflexões sobre o bem e o mal, a justiça e a injustiça, o que é certo e errado, enquanto que a moral refere-se às nossas ações e condutas no mundo. Segundo Vázquez,

“A ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade, ou seja, é ciência de uma forma específica de comportamento humano. (...) enquanto conhecimento científico, a ética deve aspirar a

racionalidade e objetividade mais completas e, ao mesmo tempo, deve proporcionar conhecimentos sistemáticos, metódicos e, no limite do possível, comprováveis” (Vasquez, 2003, p. 23).

Logo, ao concordarmos com o autor, podemos enfatizar que a ética deve visar o bem comum, no seu mais amplo sentido, deve conciliar os interesses individuais com os interesses sociais. Ética tem o intento de privilegiar o bem comum e estabelecer princípios gerais. Entendemos então, que nenhuma sociedade poderia sobreviver e progredir sem um conjunto de princípios e normas que defina o tipo de comportamento socialmente aceito como ético.

Com o crescimento descomedido do mundo globalizado, por vezes deixamos nos levar pela pressão exercida em busca de produção, de cumprimento de obrigações, porque o mercado de trabalho está cada vez mais exigente, mais competitivo, e na maioria das vezes, não nos dando tempo para refletir sobre nossas atitudes. Infelizmente nossos atos podem influenciar na vida dos outros e essa nossa liberdade de ações mal pensada acarretam em responsabilidades. De forma ampla a ética é definida então, como a explicitação teórica de fundamentos do agir humano, na busca do bem comum e da realização individual. O trabalho com a ética é um trabalho global tanto na sua prática cotidiana quanto na parte de reflexão e na parte intelectual, ou seja, é aquele que reflete, é aquele que faz pensar é aquele que faz agir eticamente. Essa ideia nos remete as questões sobre ética na educação e a prática docente que está diretamente ligada ao educador que valoriza os saberes dos alunos refletindo sempre a sua práxis, mas que convive com as dificuldades no relacionamento diário, com os discentes e com o corpo docente. Dessa forma, entramos no campo da educação e estamos inclinados a dizer que:

“Aprender a ser cidadão é, entre outras coisas, aprender a agir com respeito, solidariedade, responsabilidade, justiça, não violência; aprender a usar o diálogo nas mais diferentes situações e comprometer-se com o que acontece na vida coletiva da comunidade e do país. Esses valores e essas atitudes precisam ser aprendidos e desenvolvidos pelos alunos e, portanto, podem e devem ser ensinados na escola”. (BRASIL, MEC, p. 13)

Raras são as vezes em que a discussão ética é presenciada de modo explícito no campo pedagógico. Os valores, as normas e regras são sinalizados pelos educadores através dos livros didáticos, pela forma de avaliação, pelos comportamentos dos alunos ficando ocultas no âmbito educacional num todo. Esse conjunto de questões merece receber tratamento explícito, e que sejam assuntos de reflexão da escola como um todo, e não apenas de cada professor. Sinalizamos então a proposta de uma organização curricular com a presença da Ética. Segundo os PCNs (2001) trazer a ética para o espaço escolar significa enfrentar o desafio de inserir, no segmento de ensino e aprendizagem que é realizada em cada uma das áreas do conhecimento, uma contínua atitude crítica.

É onde o reconhecimento dos limites e das possibilidades dos sujeitos configura-se em propostas de uma educação moral que proporcione aos educandos condições para o desenvolvimento de sua autonomia, dando-lhes capacidade de posicionar-se diante da realidade,

fazendo escolhas, estabelecendo critérios e participando da gestão das ações coletivas realizadas. Segundo MORETTO, (2001)

“A ação do educador deve pautar-se na ética profissional vista como o compromisso de o homem respeitar os seus semelhantes, no trato da profissão que exerce. Este é o foco da ética profissional: o respeito. O corolário deste valor é um conjunto de valores, como a competência do profissional, a constante atualização no domínio dos conteúdos, a honestidade de propósitos na educação, a avaliação eficiente e eficaz dos alunos. Assim, podemos afirmar que educar é, por essência, uma atividade ética, tendo em vista as consequências para a vida dos educandos”.

À luz dessa afirmação, podemos dizer que ensinar, exige ética e nesse campo da eticidade constatamos que ter ética é um compromisso social e político, é um conjunto de relações, é o respeito às normas e regras em geral.

Infelizmente constatamos ainda que há uma grande distância entre os conhecimentos gerados de pesquisas e a prática da eticidade no dia a dia, no âmbito educacional ou no âmbito profissional dos diversos setores da sociedade. Entendemos que a ética profissional é de fundamental importância em todas as profissões e para todo ser humano, para que possamos viver relativamente bem em sociedade. Os Parâmetros Curriculares mais uma vez contemplam que a ética é considerada um dos temas bastante discutido pelo pensamento filosófico da atualidade e nos diz que:

“A reflexão ética traz à luz a discussão sobre a liberdade de escolha. A ética interroga sobre a legitimidade de práticas e valores consagrados pela tradição e pelo costume. Abrange tanto a crítica das relações entre os grupos, dos grupos nas instituições e perante elas, quanto a dimensão das ações pessoais”.(PCNs. p. 29-30. 2001).

Logo, podemos arriscar dizer que a ética é um tema bastante complicado, e podemos enfatizar que a ausência de ética tem sido constante principalmente no núcleo da família, da escola e da comunidade, base da sociedade, e necessita atentar um olhar mais humano, pois a ética é uma forma racional de procurar viver de forma humana com outros humanos e em harmonia. Finalizamos com inclinação ao que nos fala Kramer, “(...) precisamos pôr na ética nossas mãos e nosso coração. Não uma ética supostamente tecida na solidão de um sujeito individual (...)” (Kramer, 1993, p. 170)

Não podemos perder a oportunidade de formar a mente e o coração dos nossos educandos. E se o trabalho tiver de ser realizado através de uma disciplina específica, que seja bem-feito e que haja contextualização com o momento presente. Sem dúvida o momento em que vivemos é de transição, de rupturas e de buscas, e no bojo dessa procura, é natural que haja conflitos, ansiedades e equívocos.

Ao transitar com harmonia entre os autores que fazem reflexões sobre ética podemos sinalizar que a mesma é um tema importante a ser abordado na educação, ela está presente também em todas as profissões, pois cada trabalho tem suas normas de conduta a ser cumprida. Nada mais justo que desde a tenra idade ela seja trabalhada de maneira pensada onde os valores morais

são pensados, refletidos e não meramente impostos, mas sim onde os educandos desenvolvam a arte do diálogo. A educação para a vida exige dos educadores uma postura de ação com responsabilidade, ou seja, habilidades de oferecer respostas mais adequadas às demandas, à medida que essas se apresentam.

O conhecimento atual aponta para atitudes mais criativas, para a busca de soluções inéditas, para a liderança ética e para o resgate dos valores. O estudo da ética vai complementar o trabalho formativo que realizamos no dia a dia e isso pode ser efetivado através de atividades práticas que possibilitem real vivência dos valores esquecidos por muitos.

Precisamos dialogar e discutir conceitos, reformular ou construir outros a partir da vivência de cada sujeito e eliminar o cenário em que vemos educadores perdendo o sentido da solidariedade, e estão dedicados exclusivamente ao seu próprio interesse; e assim perdem as muitas habilidades polivalentes que possuem. O educador é o profissional que lida com o que existe de mais delicado e mais caro na natureza, seu educando.¹

POSTURA PROFISSIONAL

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 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

¹ Fonte: www.portaleducacao.com.br

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, pres-tando 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:

- 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 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:

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:

- 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.
- 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 manter 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