



CÓD: OP-038MR-24  
7908403550432

# **UBATUBA – SP**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE UBATUBA – SÃO PAULO – SP**

Atendente Fazendário

**CONCURSO PÚBLICO 01/2024**

## ***Língua Portuguesa***

1. Leitura e interpretação de diversos tipos de textos (literários e não literários) .....	5
2. Sinônimos e antônimos .....	5
3. Sentido próprio e figurado das palavras .....	5
4. Pontuação .....	6
5. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem .....	9
6. Concordância verbal e nominal .....	16
7. Regência verbal e nominal .....	18
8. Colocação pronominal .....	19
9. Crase .....	20
10. Coesão .....	21
11. Ortografia.....	22

## ***Matemática e Raciocínio Lógico***

1. Operações com números reais .....	31
2. Mínimo múltiplo comum e máximo divisor comum .....	33
3. Razão e proporção .....	35
4. Porcentagem .....	37
5. Regra de três simples e composta .....	38
6. Média aritmética simples e ponderada .....	40
7. Juro simples .....	40
8. Sistema de equações do 1º grau.....	43
9. Relação entre grandezas: tabelas e gráficos .....	45
10. Sistemas de medidas usuais .....	48
11. Noções de geometria: forma, perímetro, área, volume, ângulo.....	51
12. teorema de Pitágoras.....	62
13. Resolução de situações-problema .....	62
14. Estrutura lógica das relações arbitrárias entre pessoas, lugares, coisas, eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Identificação de regularidades de uma sequência, numérica ou figural, de modo a indicar qual é o elemento de uma dada posição. Estruturas lógicas, lógicas de argumentação, diagramas lógicos, sequências .....	66

## ***Noções de Informática***

1. MS-Windows 7: conceito de pastas, diretórios, arquivos e atalhos, área de trabalho, área de transferência, manipulação de arquivos e pastas, uso dos menus, programas e aplicativos, interação com o conjunto de aplicativos MS-Office 2016 .....	91
--	----

---

---

## ÍNDICE

---

2. MS-Word 2016: estrutura básica dos documentos, edição e formatação de textos, cabeçalhos, parágrafos, fontes, colunas, marcadores simbólicos e numéricos, tabelas, impressão, controle de quebras e numeração de páginas, legendas, índices, inserção de objetos, campos predefinidos, caixas de texto.....	102
3. MS-PowerPoint 2016: estrutura básica das apresentações, conceitos de slides, anotações, régua, guias, cabeçalhos e rodapés, noções de edição e formatação de apresentações, inserção de objetos, numeração de páginas, botões de ação, animação e transição entre slides. ....	110
4. Correio Eletrônico: uso de correio eletrônico, preparo e envio de mensagens, anexação de arquivos .....	117
5. Internet: navegação internet, conceitos de URL, links, sites, busca e impressão de páginas .....	120

### ***Conhecimentos Específicos***

#### ***Atendente Fazendário***

1. Técnicas de Comunicação .....	129
2. Qualidade no atendimento ao público .....	131
3. Formas de atendimento ao público e ao telefone .....	134
4. Assiduidade.....	136
5. Disciplina na execução dos trabalhos; .....	138
6. Relações Humanas no trabalho .....	139
7. Noções de Protocolo. O Arquivo e as Técnicas de Arquivamento; Classificação da Correspondência.....	142
8. Redação e Documentos oficiais: formas de tratamento, elaboração, organização e expedição de documentos oficiais como relatório, ofício, memorando, aviso, ata, atestado, declaração, despacho, portaria, moção, pedido de providência, requerimento, circular e etc .....	153
9. Serviço Postal.....	163
10. Utilização da copiadora.....	168
11. Telefones úteis e de emergência.....	169
12. Livro de registro de correspondência .....	169
13. Transferência de chamadas telefônicas em PABX .....	170
14. Uso do correio de voz .....	171
15. Imagem profissional.....	172
16. Sigilo profissional .....	173
17. Uso do Correio Eletrônico e da Internet .....	175
18. Noções de Processo Administrativo: Lei Federal nº 9.784/1999 .....	175

---

É o caso, por exemplo, das palavras que saem da língua geral e passam a ser usadas com sentido determinado, dentro de um universo restrito do conhecimento.

A palavra *aglutinação*, por exemplo, na nomenclatura gramatical, é bom exemplo de especialização de sentido. Na língua geral, ela significa qualquer junção de elementos para formar um todo, todavia, em Gramática designa apenas um tipo de formação de palavras por composição em que a junção dos elementos acarreta alteração de pronúncia, como é o caso de *pernilongo* (perna + longa).

Se não houver alteração de pronúncia, já não se diz mais aglutinação, mas justaposição. A palavra *Pernalonga*, por exemplo, que designa uma personagem de desenhos animados, não se formou por aglutinação, mas por justaposição.

Em linguagem científica é muito comum restringir-se o significado das palavras para dar precisão à comunicação.

A palavra *girassol*, formada de *gira* (do verbo girar) + *sol*, não pode ser usada para designar, por exemplo, um astro que gira em torno do Sol, seu sentido sofreu restrição, e ela serve para designar apenas um tipo de flor que tem a propriedade de acompanhar o movimento do Sol.

Existem certas palavras que, além do significado explícito, contêm outros implícitos (ou pressupostos). Os exemplos são muitos. É o caso do pronome *outro*, por exemplo, que indica certa pessoa ou coisa, pressupondo necessariamente a existência de ao menos uma além daquela indicada.

Prova disso é que não faz sentido, para um escritor que nunca lançou um livro, dizer que ele estará autografando seu *outro* livro. O uso de *outro* pressupõe, necessariamente, ao menos um livro além daquele que está sendo autografado.

## PONTUAÇÃO.

Para a elaboração de um texto escrito, deve-se considerar o uso adequado dos **sinais de pontuação** como: pontos, vírgula, ponto e vírgula, dois pontos, travessão, parênteses, reticências, aspas, etc.

Tais sinais têm papéis variados no texto escrito e, se utilizados corretamente, facilitam a compreensão e entendimento do texto.

### — A Importância da Pontuação

<sup>1</sup>As palavras e orações são organizadas de maneira sintática, semântica e também melódica e rítmica. Sem o ritmo e a melodia, os enunciados ficariam confusos e a função comunicativa seria prejudicada.

O uso correto dos sinais de pontuação garante à escrita uma solidariedade sintática e semântica. O uso inadequado dos sinais de pontuação pode causar situações desastrosas, como em:

- Não podem atirar! (entende-se que atirar está proibido)
- Não, podem atirar! (entende-se que é permitido atirar)

### — Ponto

Este ponto simples final (.) encerra períodos que terminem por qualquer tipo de oração que não seja interrogativa direta, a exclamativa e as reticências.

Outra função do ponto é a da pausa oracional, ao acompanhar muitas palavras abreviadas, como: *p.*, *2.<sup>a</sup>*, entre outros.

Se o período, oração ou frase terminar com uma abreviatura, o ponto final não é colocado após o ponto abreviativo, já que este, quando coincide com aquele, apresenta dupla serventia.

**Ex.:** “O ponto abreviativo põe-se depois das palavras indicadas abreviadamente por suas iniciais ou por algumas das letras com que se representam, *v.g.* ; *V. S.<sup>a</sup>* ; *Il.<sup>mo</sup>* ; *Ex.<sup>a</sup>* ; etc.” (Dr. Ernesto Carneiro Ribeiro)

O ponto, com frequência, se aproxima das funções do ponto e vírgula e do travessão, que às vezes surgem em seu lugar.

**Obs.:** Estilisticamente, pode-se usar o ponto para, em períodos curtos, empregar dinamicidade, velocidade à leitura do texto: “Era um garoto pobre. Mas tinha vontade de crescer na vida. Estudou. Subiu. Foi subindo mais. Hoje é juiz do Supremo.”. É muito utilizado em narrações em geral.

### — Ponto Parágrafo

Separa-se por ponto um grupo de período formado por orações que se prendem pelo mesmo centro de interesse. Uma vez que o centro de interesse é trocado, é imposto o emprego do ponto parágrafo se iniciando a escrever com a mesma distância da margem com que o texto foi iniciado, mas em outra linha.

O parágrafo é indicado por ( § ) na linguagem oficial dos artigos de lei.

### — Ponto de Interrogação

É um sinal (?) colocado no final da oração com entonação interrogativa ou de incerteza, seja real ou fingida.

A interrogação conclusa aparece no final do enunciado e requer que a palavra seguinte se inicie por maiúscula. Já a interrogação interna (quase sempre fictícia), não requer que a próxima palavra se inicie com maiúscula.

**Ex.:** — Você acha que a gramática da Língua Portuguesa é complicada?

— Meu padrinho? É o Excelentíssimo Senhor coronel Paulo Vaz Lobo Cesar de Andrade e Sousa Rodrigues de Matos.

Assim como outros sinais, o ponto de interrogação não requer que a oração termine por ponto final, a não ser que seja interna.

**Ex.:** “Esqueceu alguma coisa? perguntou Marcela de pé, no patamar”.

Em diálogos, o ponto de interrogação pode aparecer acompanhando do ponto de exclamação, indicando o estado de dúvida de um personagem perante diante de um fato.

**Ex.:** — “Esteve cá o homem da casa e disse que do próximo mês em diante são mais cinquenta...”

— “?!...”

### — Ponto de Exclamação

Este sinal (!) é colocado no final da oração enunciada com entonação exclamativa.

**Ex.:** “Que gentil que estava a espanhola!”

“Mas, na morte, que diferença! Que liberdade!”

Este sinal é colocado após uma interjeição.

**Ex.:** — Olé! exclamei.

— Ah! brejeiro!

<sup>1</sup> BECHARA, E. *Moderna gramática portuguesa*. 37<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

As mesmas observações vistas no ponto de interrogação, em relação ao emprego do ponto final e ao uso de maiúscula ou minúscula inicial da palavra seguinte, são aplicadas ao ponto de exclamação.

#### — Reticências

As reticências (...) demonstram interrupção ou incompletude de um pensamento.

**Ex.:** — “Ao proferir estas palavras havia um tremor de alegria na voz de Marcela: e no rosto como que se lhe espraçou uma onda de ventura...”

— “Não imagina o que ela é lá em casa: fala na senhora a todos os instantes, e aqui aparece uma pamonha. Ainda ontem...”

Quando colocadas no fim do enunciado, as reticências dispensam o ponto final, como você pode observar nos exemplos acima.

As reticências, quando indicarem uma enumeração inconclusa, podem ser substituídas por *etc.*

Ao transcrever um diálogo, elas indicam uma não resposta do interlocutor. Já em citações, elas podem ser postas no início, no meio ou no fim, indicando supressão do texto transcrito, em cada uma dessas partes.

Quando ocorre a supressão de um trecho de certa extensão, geralmente utiliza-se uma linha pontilhada.

As reticências podem aparecer após um ponto de exclamação ou interrogação.

#### — Vírgula

A vírgula (,) é utilizada:

- Para separar termos coordenados, mesmo quando ligados por conjunção (caso haja pausa).

**Ex.:** “Sim, eu era esse garção bonito, airoso, abastado”.

#### IMPORTANTE!

Quando há uma série de sujeitos seguidos imediatamente de verbo, não se separa do verbo (por vírgula) o último sujeito da série.

**Ex.:** Carlos Gomes, Vítor Meireles, Pedro Américo, José de Alencar tinham-nas começado.

- Para separar orações coordenadas aditivas, mesmo que estas se iniciem pela conjunção *e*, proferidas com pausa.

**Ex.:** “Gostava muito das nossas antigas dobras de ouro, e eu levava-lhe quanta podia obter”.

- Para separar orações coordenadas alternativas (*ou*, *quer*, etc.), quando forem proferidas com pausa.

**Ex.:** Ele sairá daqui logo, *ou eu me desligarei do grupo.*

#### IMPORTANTE!

Quando *ou* exprimir retificação, esta mesma regra vigora.

**Ex.:** Teve duas fases a nossa paixão, *ou* ligação, *ou* qualquer outro nome, que eu de nome não curo.

Caso denote equivalência, o *ou* posto entre os dois termos não é separado por vírgula.

**Ex.:** Solteiro *ou* solitário se prende ao mesmo termo latino.

- Em aposições, a não ser no especificativo.

**Ex.:** “ora enfim de uma casa que ele meditava construir, para residência própria, casa de feitio moderno...”

- Para separar os pleonasmos e as repetições, quando não tiverem efeito superlativamente.

**Ex.:** “Nunca, nunca, meu amor!”

A casa é linda, linda.

- Para intercalar ou separar vocativos e apostos.

**Ex.:** Brasileiros, é chegada a hora de buscar o entendimento.

É aqui, nesta querida escola, que nos encontramos.

- Para separar orações adjetivas de valor explicativo.

**Ex.:** “perguntava a mim mesmo por que não seria melhor deputado e melhor marquês do que o lobo Neves, — *eu, que valia mais*, muito mais do que ele, — ...”

- Para separar, na maioria das vezes, orações adjetivas restritiva de certa extensão, ainda mais quando os verbos de duas orações distintas se juntam.

**Ex.:** “No meio da confusão que produzira por toda a parte este acontecimento inesperado e cujo motivo e circunstâncias inteiramente se ignoravam, ninguém reparou nos dois cavaleiros...”

#### IMPORTANTE!

Mesmo separando por vírgula o sujeito expandido pela oração adjetiva, esta pontuação pode acontecer.

**Ex.:** Os que falam em matérias que não entendem, parecem fazer gala da sua própria ignorância.

- Para separar orações intercaladas.

**Ex.:** “Não lhe posso dizer com certeza, respondi eu”

- Para separar, geralmente, adjuntos adverbiais que precedem o verbo e as orações adverbiais que aparecem antes ou no meio da sua principal.

**Ex.:** “Eu mesmo, até então, tinha-vos em má conta...”

- Para separar o nome do lugar em datas.

**Ex.:** São Paulo, 14 de janeiro de 2020.

- Para separar as partículas e expressões de correção, continuação, explicação, concessão e conclusão.

**Ex.:** “e, *não obstante*, havia certa lógica, certa dedução”

Sairá amanhã, *aliás*, depois de amanhã.

- Para separar advérbios e conjunções adversativos (*porém*, *todavia*, *contudo*, *entretanto*), principalmente quando pospostos.

**Ex.:** “A proposta, *porém*, desdizia tanto das minhas sensações últimas...”

- Algumas vezes, para indicar a elipse do verbo.

**Ex.:** Ele sai agora: eu, logo mais. (omitiu o verbo “sair”) após “eu”; elipse do verbo sair)

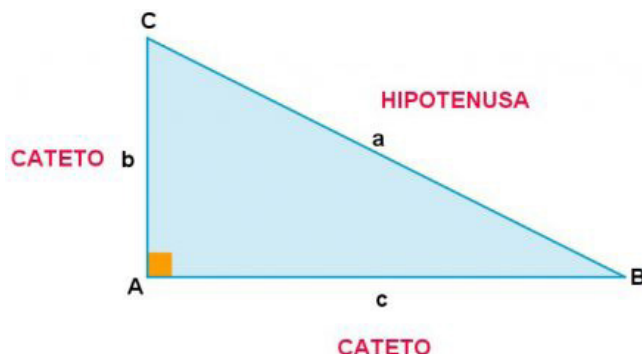
- Omissão por zeugma.

**Ex.:** Na classe, alguns alunos são interessados; outros, (são) relapsos. (Supressão do verbo “são” antes do vocábulo “relapsos”)

- Para indicar a interrupção de um seguimento natural das ideias e se intercala um juízo de valor ou uma reflexão subsidiária.

**TEOREMA DE PITÁGORAS.**

Em todo triângulo retângulo, o maior lado é chamado de **hipotenusa** e os outros dois lados são os **catetos**. Deste triângulo tiramos a seguinte relação:



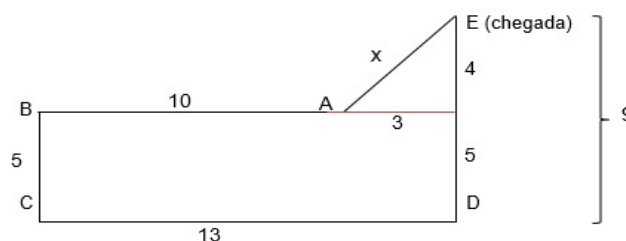
“Em todo triângulo retângulo o quadrado da hipotenusa é igual à soma dos quadrados dos catetos”.  
 $a^2 = b^2 + c^2$

**Exemplo:**

Um barco partiu de um ponto A e navegou 10 milhas para o oeste chegando a um ponto B, depois 5 milhas para o sul chegando a um ponto C, depois 13 milhas para o leste chegando a um ponto D e finalmente 9 milhas para o norte chegando a um ponto E. Onde o barco parou relativamente ao ponto de partida?

- (A) 3 milhas a sudoeste.
- (B) 3 milhas a sudeste.
- (C) 4 milhas ao sul.
- (D) 5 milhas ao norte.
- (E) 5 milhas a nordeste.

**Resolução:**



$$x^2 = 3^2 + 4^2$$

$$x^2 = 9 + 16$$

$$x^2 = 25$$

**Resposta: E**

**RESOLUÇÃO DE SITUAÇÕES-PROBLEMA.**

**RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS**

A resolução de problemas na matemática é um processo que envolve a aplicação de conceitos matemáticos para solucionar questões ou situações que requerem raciocínio lógico e análise quantitativa. É um processo criativo que requer habilidades de pensamento crítico e estratégias específicas para chegar a uma solução.

Aqui estão algumas etapas comuns que podem ajudar a resolver problemas matemáticos:

- **Compreensão do problema:** Leia cuidadosamente o enunciado do problema e certifique-se de entendê-lo completamente. Identifique os dados fornecidos, as incógnitas a serem encontradas e as restrições dadas.
- **Planejamento:** Desenvolva um plano ou estratégia para resolver o problema. Isso pode envolver a identificação de fórmulas ou conceitos matemáticos relevantes, a criação de diagramas ou representações visuais, a divisão do problema em etapas menores ou a consideração de casos específicos.

– Execução: Implemente o plano que você desenvolveu, realizando os cálculos e aplicando as estratégias escolhidas. Organize suas informações e seja cuidadoso com os cálculos para evitar erros.

– Verificação: Após chegar a uma solução, verifique se ela faz sentido e está de acordo com as restrições do problema. Faça uma revisão dos cálculos e verifique se a resposta obtida é razoável.

– Comunicação: Expresse sua solução de forma clara e coerente, utilizando termos matemáticos apropriados e explicando o raciocínio utilizado. Se necessário, apresente sua solução em um formato compreensível para outras pessoas.

Dentro deste prisma vamos elencar a técnica abaixo:

– **Técnica para interpretar problemas de Matemática**

A linguagem matemática para algebrizar problemas:

Linguagem da questão	Linguagem Matemática
Preposição da, de, do	Multiplicação
Preposição por	divisão
Verbos Equivale, será, tem, e, etc.	igualdade
Pronomes interrogativos qual, quanto	x ?
Um número	x
O dobro de um número	2x
O triplo de um número	3x
A metade de um número	x/2
A terça parte de um número	x/3
Dois números consecutivos	x, x + 1
Três números consecutivos	x, x + 1, x + 2
Um número Par	2x
Um número Ímpar	2x - 1
Dois números pares consecutivos	2x, 2x + 2
Dois números ímpares consecutivos	2x - 1, 2x - 1 + 2 (2x + 1)
O oposto de X ( na adição )	-x
O inverso de X ( na multiplicação )	1/x
Soma	Aumentar, maior que, mais, ganhar, adicionar
Subtração	menos, menor que, diferença, diminuir, perder, tirar
Divisão	Razão

Exemplos de aplicação da técnica para a resolução de problemas:

1 – O dobro de um número somado ao triplo do mesmo número é igual a 7. Qual é esse número?

Vamos verificar a tabela para algebrizar este problema:

Solução:

$$2x + 3x = 7$$

$$5x = 7 \quad \frac{7}{5}$$

$$x = \frac{7}{5}$$

$$x = 1,4$$

Resposta: x = 1,4

2 – Um relatório contém as seguintes informações sobre as turmas A, B e C:

– As três turmas possuem, juntas, 96 alunos;

– A turma A e a turma B possuem a mesma quantidade de alunos;

– A turma C possui o dobro de alunos da turma A.

Estas informações permitem concluir que a turma C possui a seguinte quantidade de alunos:

A) 48

B) 42

C) 28

D) 24

No contato visual, importantíssimo na formação da “primeira impressão”, se queremos de facto iniciar um processo de conquista da credibilidade do cliente, o olhar deve ser direto nos olhos do nosso interlocutor e ao mesmo tempo deve demonstrar segurança e seriedade, mas tendo cuidado para não parecer demasiado intrusivo. Assim, os olhos são a “janela da alma”, e o nosso olhar deve transmitir exatamente a nossa saudação sincera.

### A Imagem Inicial

A Imagem Inicial é formada no decorrer dos primeiros contatos. Partindo da premissa que causamos uma primeira impressão positiva, em seguida, no decorrer da primeira entrevista a nossa principal preocupação é deixar no final uma Imagem inicial positiva sem prejuízo, no entanto, do nosso relacionamento profissional.

Queremos que seja criada uma boa imagem pessoal e profissional, sem esquecer o nosso objetivo específico para aquela visita.

Lembrando o que foi dito no início quanto à formação da imagem, aqui estão em jogo os nossos comportamentos, hábitos, postura, ética, conhecimentos, habilidades e competência e o que temos é que utilizá-los corretamente para conquistar a pretendida credibilidade e confiança junto do cliente. Existem no entanto alguns conselhos que podem ser úteis na promoção desta imagem inicial positiva, a saber:

- **Comportamentos:** para além das regras de etiqueta social obrigatórias, existem algumas sugestões práticas que consideramos mais importantes neste momento.

Demonstre claramente desde o início o objetivo da sua visita.

Demonstre orgulho no que faz e/ou vende.

Mostre respeito pelo seu tempo e do cliente.

Seja educado, porém fique preparado para a marcação de outra visita ou uma reclamação se não conseguir a “atenção seletiva” necessária.

- **Hábitos:** a maioria dos bons hábitos profissionais está relacionada com a educação que recebemos e portanto, tal como nas regras de etiqueta, vamos apenas lembrar de algumas situações consideradas críticas para a imagem profissional.

O cumprimento do horário de trabalho, ou seja, a assiduidade e pontualidade, são fundamentais para a formação de uma boa imagem profissional.

Outro hábito fundamental é o da comunicação personalizada, ou seja, usar desde a apresentação, o nome do seu interlocutor sempre que possível.

Não interromper a pessoa que está a falar, por nenhum motivo.

- **Postura:** deve ser amigável, agradável, natural e cativante, apesar de comedida.

- **Ética:** Tendo sempre como referência as normas éticas da sua atividade profissional, em face a um cliente/ outro interlocutor, deve ter também em atenção aos seguintes conselhos:

Não falar mal da sua concorrência, pois será mais vantajoso salientar as vantagens da sua empresa e se possível fazer com que o cliente descreva os pontos negativos das outras;

Não falar mal da concorrência do cliente, pois ainda não sabe de onde ele veio e nem vai saber para onde vai no futuro, cativa um aliado, esteja ele onde estiver;

Ser ético respeitando as regras vigentes na empresa onde trabalha e incluindo e principalmente nas informações consideradas confidenciais.

- **Conhecimentos:** principalmente se for um primeiro contato, e no caso de ter como objetivo conhecer o máximo possível do seu cliente, seja comedido em demonstrar excesso de conhecimentos, forneça informações na medida do necessário e do interesse do seu cliente, mas não queira “aparecer” como o “sabe-tudo”, pois tal atitude pode interferir negativamente na sua imagem e bloquear a concretização.

- **Habilidades:** é importante salientar não todas as suas habilidades, mas especificamente aquela pela qual você normalmente se sobressai, que todos comentam ser uma virtude nos primeiros contatos, o que em si cativa a pessoas. Essa habilidade é denominada de “fator único”. Descubra o seu fator único e faça uso dele principalmente nesse momento.

- **Competências:** são um conjunto de conhecimentos, aptidões e atitudes que harmonicamente desenvolvidas, produzem um resultado final esperado e desejado.

Finalmente e como objetivo essencial da construção da Imagem Inicial, mais do que “ser” é preciso “parecer” competente. Assim, antes do estabelecimento do contato deve estudar a mensagem que quer transmitir, treinar e visualizar mentalmente os resultados pretendidos.

### A manutenção da imagem

Uma vez que a imagem já esteja formada, devemos colocar periodicamente a nós próprios as seguintes questões:

*Será que eu sei realmente como o meu cliente me vê?*

*Estou realmente a cumprir com todas as minhas promessas?*

*Tenho feito efetivamente o suficiente pelos meus clientes?*

Se respondermos sim a todas as questões acima referidas, não temos muito que nos preocupar com a nossa imagem, ela está a ser mantida, no entanto...

Lembre-se que as indicações e referências relativas à sua empresa são influenciadas principalmente pela sua imagem. De reter também que a imagem ideal do profissional é que uma imagem de confiança perante o cliente.

Finalizando, lembramos que a Imagem Pessoal faz parte do seu Marketing Pessoal e que o mesmo se faz com clareza de objetivos, integridade, posicionamento, comprometimento, relacionamentos, conhecimento, imagem, auto-estima e motivação.

A melhoria da imagem pessoal deve ser contínua, pelo que se vai construindo com progressivas e pequenas conquistas e não apenas com uma grande conquista.

### SIGILO PROFISSIONAL

Uma das atitudes éticas no ambiente de trabalho é a **Privacidade**, ou seja, dentro das organizações, existem assuntos sigilosos e que devem ser tratados de forma discreta. Seja algo de clientes ou colegas de trabalho, o dever do funcionário é manter segredo e não expor informações que são exclusividades da empresa.



### Sigilo Profissional

Segredo ou Sigilo Profissional trata-se de manter em segredo toda a informação que seja valiosa para a empresa e seus colaboradores, cuja responsabilidade recaia sobre o profissional responsável pelas informações.<sup>15</sup>

No que diz respeito ao sigilo profissional trata de uma informação a ser protegida, impõe uma relação entre privacidade e publicidade, cujo dever profissional se estabelece desde a se ater ao estritamente necessário ao cumprimento de seu trabalho, a não informar sobre assuntos ou o que envolve o trabalho e é de caráter sigiloso.

Não são todas as profissões que devem a obrigação do sigilo e isso já seria revelador da disposição social que é atribuída a algumas profissões de terem o dever e o direito de mantê-lo.

Ora é consenso que o profissional conheça todos os elementos necessários para o bom cumprimento de seu trabalho, desde as condições institucionais até as informações obtidas na sua relação com o usuário.

O sigilo profissional não é absoluto, em muitos casos, esse elemento abre a possibilidade do profissional avaliar, subjetivamente, se deve manter ou divulgar o fato sigiloso, devendo prevalecer o disposto no Código de Ética Profissional da área de atuação em que o profissional trabalha. Atentando para o conteúdo ético-político dos princípios que o regem.

A análise do sigilo profissional a partir da ética mostra que se está diante de algo complexo, que não se limita a um preceito legal. Quer dizer, o seu entendimento remete as questões: Para quem? Com qual necessidade? Para quê? E em que condições? Essas questões não podem ser pensadas abstratamente, mas sim a partir das situações concretas nas quais estão inseridas, pois interrogam a multiplicidade de demandas que lhe são colocadas na comunicação de uma informação.

O sigilo profissional — a guarda de informações obtidas em razão do exercício profissional, de tudo aquilo que lhe foi confiado como sigilo, ou o que veio a ser conhecido devido seu estatuto profissional — está previsto.

Em muitos dispositivos legais (a Constituição Federal brasileira, o Código Penal, o Código Civil, o Código de Processo Penal, a Lei das Contravenções Penais e o Código de Processo Civil).

Constitucionalmente, ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo, senão em virtude da lei, e que são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Esse entendimento norteia os dispositivos legais que se referem ao sigilo profissional, em particular o sigilo médico.

A referência a esses dispositivos legais nos é útil nessa reflexão para chamar a atenção que o direito à confidencialidade é tanto um direito da pessoa, como também uma responsabilidade profissional. Em outros termos, a existência do sigilo profissional interessa a toda sociedade, pois é condição indispensável para o trabalho do profissional, na medida em que essas ações encarnam um interesse da sociedade, definido historicamente.<sup>16</sup>

Levando em consideração que o setor público possui um Código de Ético já configurado, o presente tópico abordará dos conceitos e práticas da Ética dentro do âmbito do setor público. Vale ressaltar que no setor privado cabe a cada empresa configurar seu próprio Código de Ética ou também chamado de Código de Conduta Ética, que geralmente é elaborado em conjuntura com os colaboradores, de forma que possa abranger o conhecimento e prática de todos. Muitas vezes as empresas privadas tomam o Código de Ética contido em lei para desenvolverem o seu próprio.

Antes de adentrar nos princípios e fundamentos regidos pelas leis sobre a Ética é importante definir sobre o Estado, sobre os cidadãos, e consequentemente dos valores éticos considerados por ambos.

O Estado é a forma social mais abrangente, a sociedade de fins gerais que permite o desenvolvimento, em seu seio, das individualidades e das demais sociedades, chamadas de fins particulares. O Estado, como pessoa, é uma ficção, é um arranjo formulado pelos homens para organizar a sociedade de disciplinar o poder visando que todos possam se realizar em plenitude, atingindo suas finalidades particulares.

O Estado tem um valor ético, de modo que sua atuação deve se guiar pela moral idônea. Mas não é propriamente o Estado que é aético, porque ele é composto por homens. Assim, falta ética ou não aos homens que o compõem. Ou seja, o bom comportamento profissional do funcionário público é uma questão ligada à ética no serviço público, pois se os homens que compõem a estrutura do Estado tomam uma atitude correta perante os ditames éticos há uma ampliação e uma consolidação do valor ético do Estado.

Alguns cidadãos recebem poderes e funções específicas dentro da administração pública, passando a desempenhar um papel de fundamental interesse para o Estado. Quando estiver nesta condição, mais ainda, será exigido o respeito à ética. Afinal, o Estado é responsável pela manutenção da sociedade, que espera dele uma conduta ílibada e transparente.

Quando uma pessoa é nomeada como **servidor público**, passa a ser uma extensão daquilo que o Estado representa na sociedade, devendo, por isso, respeitar ao máximo todos os consagrados preceitos éticos.

15. .... PORTAL EDUCAÇÃO - Cursos Online: Mais de 1000 cursos online com certificado Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/administracao/artigos/54264/etica-profissional-sigilo-das-informacoes#ixzz3eARxL4ME>.

16. .... SAMPAIO, S.S.; RODRIGUES, F.W. Ética e Sigilo Profissional. Serv. Soc. São Paulo, n. 117, p. 84-93, jan./mar. 2014