



SAMU-MG

CISDESTE - CONSÓRCIO
INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
PARA GERENCIAMENTO DA REDE
DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
DA MACRORREGIÃO SUDESTE E
MACRORREGIÃO LESTE DO SUL

Assistente Administrativo

EDITAL CISDESTE Nº 01/2024

CÓD: SL-031FV-24
7908433249672

Língua Portuguesa

1. Leitura e interpretação de texto	7
2. Ortografia: emprego das letras	8
3. Classes de palavras: substantivo, adjetivo, numeral, pronome, verbo, advérbio, preposição e conjunção: emprego e sentido que imprimem às relações que estabelecem	12
4. Sintaxe: reconhecimento dos termos da oração; reconhecimento das orações num período	21
5. Concordância verbal; concordância nominal	24
6. colocação de pronomes	25
7. ocorrência da crase	26
8. regência verbal; regência nominal	26
9. Processo de formação das palavras	29
10. Coesão	31
11. Sentido próprio e figurado das palavras	32
12. Pontuação	32
13. Figuras de Linguagem	34

Conhecimentos Específicos Assistente Administrativo

1. Arquivo e sua documentação: organização de um arquivo; técnicas e métodos de arquivamento; modelos de arquivos e tipos de pastas; arquivamento de registros informatizados; elaboração de relatórios e registros	47
2. Protocolo	57
3. Rotinas administrativas e de escritório	58
4. Noções de Administração Pública	59
5. Noções sobre funcionamento dos bancos e cartórios	60
6. Uso de equipamentos de escritório	71
7. Qualidade no atendimento ao público interno e externo	74
8. Comunicação telefônica	76
9. Meios de Comunicação	77
10. Correspondência empresarial e oficial	78
11. Agenda	89
12. Ética profissional e sigilo profissional	92

Material Digital: Sus, Urgências E Samu

1. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017	4
2. Portaria de Consolidação nº 6, de 28 de Setembro de 2017	269
3. Portaria interministerial nº 424, de 30 de dezembro de 2016	607
4. Portaria nº 2.048, de 5 de novembro de 2002	634
5. Portaria 1.010 de 21 de maio de 2012	692

Atenção

- Para estudar o Material Digital acesse sua “Área do Aluno” em nosso site ou faça o resgate do material seguindo os passos da página 2.

<https://www.editorasolucao.com.br/customer/account/login/>

Compreender um texto trata da análise e decodificação do que de fato está escrito, seja das frases ou das ideias presentes. Interpretar um texto, está ligado às conclusões que se pode chegar ao conectar as ideias do texto com a realidade. Interpretação trabalha com a subjetividade, com o que se entendeu sobre o texto.

Interpretar um texto permite a compreensão de todo e qualquer texto ou discurso e se amplia no entendimento da sua ideia principal. Compreender relações semânticas é uma competência imprescindível no mercado de trabalho e nos estudos.

Quando não se sabe interpretar corretamente um texto pode-se criar vários problemas, afetando não só o desenvolvimento profissional, mas também o desenvolvimento pessoal.

Busca de sentidos

Para a busca de sentidos do texto, pode-se retirar do mesmo os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo. Isso auxiliará na apreensão do conteúdo exposto.

Isso porque é ali que se fazem necessários, estabelecem uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Por fim, concentre-se nas ideias que realmente foram explicitadas pelo autor. Textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Deve-se ater às ideias do autor, o que não quer dizer que o leitor precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não sejam criadas suposições vagas e inespecíficas.

Importância da interpretação

A prática da leitura, seja por prazer, para estudar ou para se informar, aprimora o vocabulário e dinamiza o raciocínio e a interpretação. A leitura, além de favorecer o aprendizado de conteúdos específicos, aprimora a escrita.

Uma interpretação de texto assertiva depende de inúmeros fatores. Muitas vezes, apressados, descuidamos dos detalhes presentes em um texto, achamos que apenas uma leitura já se faz suficiente. Interpretar exige paciência e, por isso, sempre releia o texto, pois a segunda leitura pode apresentar aspectos surpreendentes que não foram observados previamente. Para auxiliar na busca de sentidos do texto, pode-se também retirar dele os **tópicos frasais** presentes em cada parágrafo, isso certamente auxiliará na apreensão do conteúdo exposto. Lembre-se de que os parágrafos não estão organizados, pelo menos em um bom texto, de maneira aleatória, se estão no lugar que estão, é porque ali se fazem necessários, estabelecendo uma relação hierárquica do pensamento defendido, retomando ideias já citadas ou apresentando novos conceitos.

Concentre-se nas ideias que de fato foram explicitadas pelo autor: os textos argumentativos não costumam conceder espaço para divagações ou hipóteses, supostamente contidas nas entrelinhas. Devemos nos ater às ideias do autor, isso não quer dizer que você precise ficar preso na superfície do texto, mas é fundamental que não criemos, à revelia do autor, suposições vagas e inespecíficas. Ler com atenção é um exercício que deve ser praticado à exaustão, assim como uma técnica, que fará de nós leitores proficientes.

Diferença entre compreensão e interpretação

A compreensão de um texto é fazer uma análise objetiva do texto e verificar o que realmente está escrito nele. Já a interpretação imagina o que as ideias do texto têm a ver com a realidade. O leitor tira conclusões subjetivas do texto.

ORTOGRAFIA: EMPREGO DAS LETRAS

A ortografia oficial prescreve a maneira correta de escrever as palavras, baseada nos padrões cultos do idioma. Procure sempre usar um bom dicionário e ler muito para melhorar sua escrita.

Alfabeto

O alfabeto passou a ser formado por 26 letras: A – B – C – D – E – F – G – H – I – J – K – L – M – N – O – P – Q – R – S – T – U – V – W – X – Y – Z.. As letras “k”, “w” e “y” não eram consideradas integrantes do alfabeto (agora são). Essas letras são usadas em unidades de medida, nomes próprios, palavras estrangeiras e outras palavras em geral. Exemplos: km, kg, watt, playground, William, Kafka, kafkiano.

Vogais: a, e, i, o, u, y, w.

Consoantes: b, c, d, f, g, h, j, k, l, m, n, p, q, r, s, t, v, w, x, z.

Alfabeto: a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z.

Observações:

A letra “Y” possui o mesmo som que a letra “I”, portanto, ela é classificada como vogal.

A letra “K” possui o mesmo som que o “C” e o “QU” nas palavras, assim, é considerada consoante. Exemplo: Kuait / Kiwi.

Já a letra “W” pode ser considerada vogal ou consoante, dependendo da palavra em questão, veja os exemplos:

No nome próprio Wagner o “W” possui o som de “V”, logo, é classificado como consoante.

Já no vocábulo “web” o “W” possui o som de “U”, classificando-se, portanto, como vogal.

Emprego da letra H

Esta letra, em início ou fim de palavras, não tem valor fonético; conservou-se apenas como símbolo, por força da etimologia e da tradição escrita. Grafa-se, por exemplo, **hoje**, porque esta palavra vem do latim *hodie*.

Emprega-se o H:

- Inicial, quando etimológico: hábito, hélice, herói, hérnia, hesitar, haurir, etc.

- Medial, como integrante dos dígrafos ch, lh e nh: chave, boliche, telha, flecha, companhia, etc.

- Final e inicial, em certas interjeições: ah!, ih!, hem?, hum!, etc.

- Algumas palavras iniciadas com a letra H: hálito, harmonia, hangar, hábil, hemorragia, hemisfério, heliporto, hematoma, hífen, hilaridade, hipocondria, hipótese, hipocrisia, homenagear, hera, húmus;

- Sem h, porém, os derivados baianos, baianinha, baião, baianada, etc.

Não se usa H:

- No início de alguns vocábulos em que o **h**, embora etimológico, foi eliminado por se tratar de palavras que entraram na língua por via popular, como é o caso de erva, inverno, e Espanha, respec-

tivamente do latim, herba, hibernus e Hispania. Os derivados eruditos, entretanto, grafam-se com **h**: herbívoro, herbicida, hispânico, hibernal, hibernar, etc.

Emprego das letras E, I, O e U

Na língua falada, a distinção entre as vogais átonas /e/ e /i/, /o/ e /u/ nem sempre é nítida. É principalmente desse fato que nascem as dúvidas quando se escrevem palavras como quase, intitular, mágoa, bulir, etc., em que ocorrem aquelas vogais.

Escreve-se com a letra E:

- A sílaba final de formas dos verbos terminados em –uar: continue, habitue, pontue, etc.

- A sílaba final de formas dos verbos terminados em –oar: abençoe, magoe, perdoe, etc.

- As palavras formadas com o prefixo ante- (antes, anterior): antebrço, antecipar, antedatar, antediluviano, antevéspera, etc.

- Os seguintes vocábulos: Arrepiar, Cadeado, Candeeiro, Cemitério, Confete, Creolina, Cumeeira, Desperdício, Destilar, Disenteria, Empecilho, Encarnar, Indígena, Irrequieto, Lacrimogêneo, Mexerico, Mimeógrafo, Orquídea, Peru, Quase, Quepe, Senão, Sequer, Serema, Seringa, Umedecer.

Emprega-se a letra I:

- Na sílaba final de formas dos verbos terminados em –air/–oer /–uir: cai, corrói, diminuir, influi, possui, retribui, sai, etc.

- Em palavras formadas com o prefixo anti- (contra): antiaéreo, Anticristo, antitetânico, antiestético, etc.

- Nos seguintes vocábulos: aborígine, açoriano, artifício, artimanha, camoniano, Casimiro, chefiar, cimento, crânio, criar, criador, criação, crioulo, digladiar, displicente, erisipela, escárnio, feminino, Filipe, frontispício, Ifigênia, inclinar, incinerar, inigualável, invólucro, lajiano, lampião, pátio, penicilina, pontiagudo, privilégio, requisito, Sicília (ilha), silvícola, siri, terebintina, Tibiriçá, Virgílio.

Grafam-se com a letra O: abolir, banto, boate, bolacha, boletim, botequim, bússola, chover, cobiça, concorrência, costume, engolir, goela, mágoa, mocambo, moela, moleque, mosquito, névoa, nódoa, óbolo, ocorrência, rebotalho, Romênia, tribo.

Grafam-se com a letra U: bulir, burburinho, camundongo, chuscar, cumbuca, cúpula, curtume, cutucar, entupir, íngua, jabuti, jabuticaba, lóbulo, Manuel, mutuca, rebuliço, tábuca, tabuada, tontruante, trégua, urtiga.

Parônimos: Registramos alguns parônimos que se diferenciam pela oposição das vogais /e/ e /i/, /o/ e /u/. Fixemos a grafia e o significado dos seguintes:

área = superfície

ária = melodia, cantiga

arrear = pôr arreios, enfeitar

arriar = abaixar, pôr no chão, cair

comprido = longo

cumprido = participio de cumprir

comprimento = extensão

cumprimento = saudação, ato de cumprir

costear = navegar ou passar junto à costa

custear = pagar as custas, financiar

deferir = conceder, atender

diferir = ser diferente, divergir

delatar = denunciar

dilatar = distender, aumentar

descrição = ato de descrever

discrição = qualidade de quem é discreto

emergir = vir à tona

imergir = mergulhar

emigrar = sair do país

imigrar = entrar num país estrangeiro

emigrante = que ou quem emigra

imigrante = que ou quem imigra

eminente = elevado, ilustre

iminente = que ameaça acontecer

recrear = divertir

recriar = criar novamente

soar = emitir som, ecoar, repercutir

suar = expelir suor pelos poros, transpirar

sortir = abastecer

surtir = produzir (efeito ou resultado)

sortido = abastecido, bem provido, variado

surtido = produzido, causado

vadear = atravessar (rio) por onde dá pé, passar a vau

vadiar = viver na vadiagem, vagabundear, levar vida de vadio

Emprego das letras G e J

Para representar o fonema /j/ existem duas letras; g e j. Grafam-se este ou aquele signo não de modo arbitrário, mas de acordo com a origem da palavra. Exemplos: gesso (do grego gypsos), jeito (do latim jactu) e jipe (do inglês jeep).

Escrevem-se com G:

- Os substantivos terminados em –agem, –igem, –ugem: garagem, massagem, viagem, origem, vertigem, ferrugem, lanugem.

Exceção: pajem

- As palavras terminadas em –ágio, –égio, –ígio, –ógio, –úgio: contágio, estágio, egrégio, prodígio, relógio, refúgio.

- Palavras derivadas de outras que se grafam com g: massagista (de massagem), vertiginoso (de vertigem), ferruginoso (de ferrugem), engessar (de gesso), faringite (de faringe), selvageria (de selvagem), etc.

- Os seguintes vocábulos: algema, angico, apogeu, auge, estrangeiro, gengiva, gesto, gibi, gilete, ginete, gíria, giz, hegemonia, herege, megera, monge, rabugento, sugestão, tangerina, tigela.

Escrevem-se com J:

- Palavras derivadas de outras terminadas em –já: laranja (laranjeira), loja (lojista, lojeca), granja (granjeiro, granjense), gorja (gorjeta, gorjeio), lisonja (lisonjear, lisonjeiro), sarja (sarjeta), cereja (cerejeira).

- Todas as formas da conjugação dos verbos terminados em –jar ou –jear: arranjar (arranje), despejar (despejei), gorjear (gorjeia), viajar (viajei, viagem) – (viagem é substantivo).

- Vocábulos cognatos ou derivados de outros que têm j: laje (lajedo), nojo (nojento), jeito (jeitoso, enjeitar, projeção, rejeitar, sujeito, trajeto, trejeito).

- Palavras de origem ameríndia (principalmente tupi-guarani) ou africana: canjerê, canjica, jenipapo, jequitibá, jerimum, jiboia, jiló, jirau, pajé, etc.

VERBO	No sentido de / pela transitividade	REGE PREPOSIÇÃO?	EXEMPLO
Assistir	ajudar, dar assistência	NÃO	“Por favor, assista o time.”
	ver	SIM	“Você assistiu ao jogo?”
	pertencer	SIM	“Assiste aos cidadãos o direito de protestar.”
Custar	valor, preço	NÃO	“Esse imóvel custa caro.”
	desafio, dano, peso moral	SIM	“Dizer a verdade custou a ela.”
Proceder	fundamento / verbo intransitivo	NÃO	“Isso não procede.”
	origem	SIM	“Essa conclusão procede de muito vivência.”
Visar	finalidade, objetivo	SIM	“Visando à garantia dos direitos.”
	avistar, enxergar	NÃO	“O vigia logo visou o suspeito.”
Querer	desejo	NÃO	“Queremos sair cedo.”
	estima	SIM	“Quero muito aos meus sogros.”
Aspirar	pretensão	SIM	“Aspiro a ascensão política.”
	absorção ou respiração	NÃO	“Evite aspirar fumaça.”
Implicar	consequência / verbo transitivo direto	NÃO	“A sua solicitação implicará alteração do meu trajeto.”
	insistência, birra	SIM	“Ele implicou com o cachorro.”
Chamar	convocação	NÃO	“Chame todos!”
	apelido	Rege complemento, com e sem preposição	“Chamo a Talita de Tatá.” “Chamo Talita de Tatá.” “Chamo a Talita Tatá.” “Chamo Talita Tatá.”
Pagar	o que se paga	NÃO	“Paguei o aluguel.”
	a quem se paga	SIM	“Pague ao credor.”
Chegar	quem chega, chega a algum lugar / verbo transitivo indireto	SIM	“Quando chegar ao local, espere.”
Obedecer	quem obedece a algo / alguém / transitivo indireto	SIM	“Obedeçam às regras.”
Esquecer	verbo transitivo direto	NÃO	“Esqueci as alianças.”
Informar	verbo transitivo direto e indireto, portanto...	... exige um complemento sem e outro com preposição	“Informe o ocorrido ao gerente.”
Ir	quem vai vai a algum lugar / verbo transitivo indireto	SIM	“Vamos ao teatro.”
Morar	Quem mora em algum lugar (verbo transitivo indireto)	SIM	“Eles moram no interior.” (Preposição “em” + artigo “o”).
Namorar	verbo transitivo direto	NÃO	“Júlio quer namorar Maria.”
Preferir	verbo bi transitivo (direto e indireto)	SIM	“Prefira assados a frituras.”
Simpatizar	quem simpatiza simpatiza com algo/ alguém/ verbo transitivo indireto	SIM	“Simpatizei-me com todos.”

PROCESSO DE FORMAÇÃO DAS PALAVRAS

As palavras são formadas por estruturas menores, com significados próprios. Para isso, há vários processos que contribuem para a formação das palavras.

Estrutura das palavras

As palavras podem ser subdivididas em estruturas significativas menores - os morfemas, também chamados de elementos mórficos:

- radical e raiz;
- vogal temática;
- tema;
- desinências;
- afixos;
- vogais e consoantes de ligação.

Radical: Elemento que contém a base de significação do vocábulo.

Exemplos

VENDer, PARTir, ALUNo, MAR.

Desinências: Elementos que indicam as flexões dos vocábulos.

Dividem-se em:

Nominais

Indicam flexões de gênero e número nos substantivos.

Exemplos

pequenO, pequenA, alunO, aluna.

pequenoS, pequenaS, alunoS, alunas.

Verbais

Indicam flexões de modo, tempo, pessoa e número nos verbos

Exemplos

vendêSSEmos, entregáRAMos. (modo e tempo)

vendesteS, entregásseIS. (pessoa e número)

Indica, nos verbos, a conjugação a que pertencem.

Exemplos

1ª conjugação: – A – *cantAr*

2ª conjugação: – E – *fazEr*

3ª conjugação: – I – *sumIr*

Observação

Nos substantivos ocorre vogal temática quando ela não indica oposição masculino/feminino.

Exemplos

livrO, dentE, paletó.

Tema: União do radical e a vogal temática.

Exemplos

CANTAr, CORRER, CONSUMIr.

Vogal e consoante de ligação: São os elementos que se interpõem aos vocábulos por necessidade de eufonia.

Exemplos

chaLeira, cafeZal.

Visão geral: a formação de palavras que integram o léxico da língua baseia-se em dois principais processos morfológicos (combinação de morfemas): a derivação e a composição.

Derivação: é a formação de uma nova palavra (palavra derivada) com base em uma outra que já existe na língua (palavra primitiva ou radical).

- **Confirme os agendamentos:** é comum que, quando compromissos forem agendados com muita antecedência, alguns se esqueçam deles, por isso, é sempre bom confirmar para não ficar com um horário ocioso na agenda ou para não prejudicar algum evento ou algo nesse sentido.

Isso pode ser feito através de ligações ou então com o envio de SMS, sendo que alguns softwares fazem isso automaticamente e facilitam o trabalho. Adotando essas medidas, a gestão de agendas passa a ser mais eficaz, diminuindo os horários ociosos e evitando atrasos.

- **Abandone os excessos:** no momento de agendar os compromissos cuide para que eles sejam econômicos, com marcações que possuam somente os detalhes indispensáveis. Nas agendas analógicas, devem ser evitados os papéis avulsos, recibos, contas a pagar etc. A agenda deve ficar livre para cumprir melhor sua função principal que é organizar o tempo.

Técnicas para Elaboração de Reuniões

Veja algumas técnicas ou procedimentos para agendamento efetivo de compromissos, como reuniões, por exemplo:

- **Tenha certeza de precisar de uma reunião:** quantas reuniões são marcadas de forma aleatória, desnecessária ou redundante? Quanto mais formalizados e rígidos os processos, mais oportunidade irão surgir para favorecer a realização de reuniões sem um objetivo real, surgindo situações como: a entrega de um documento que não será discutido nesta mesma oportunidade, a obtenção da assinatura formal em um documento já previamente aprovado, etc.

Use bem as rotinas de gabinete e protocolo, e deixe para ser abordado nas reuniões apenas assuntos que necessitem maior interação entre os participantes e que interfira diretamente na tomada de decisões coletivas, ou trabalho realizado em conjunto.

- **Chame só quem precisa comparecer:** quem não tem informações relevantes, não será diretamente afetado, e não tem o poder de decisão apropriado, geralmente não precisa comparecer às reuniões agendadas.

Por vezes, chamar a equipe completa, para garantir que todos sejam informados ou se sintam comprometidos, evidencia problemas de comunicação que precisam ser resolvidos de outra forma dentro da estrutura organizacional.

Há ainda a possibilidade do chefe, supervisor ou coordenador se sentir deixado de lado se não for avisado de todas as reuniões. Neste caso procure desenvolver o talento de convencê-lo de que determinadas reuniões estão abaixo do nível de importância dele - a não ser que a presença dele de fato acrescente algo ao resultado da reunião.

- **Defina e divulgue a pauta:** ter uma pauta conhecida por todos ajuda a reunião em si a ser produtiva, mas também é muito importante para o agendamento.

Sabendo previamente quais os temas agendados para ser trabalhado na reunião, cada participante terá melhores condições de tomar suas decisões relativas ao agendamento, priorização, etc. - além de poder se preparar e levar os documentos e dados necessários, tornando a reunião uma oportunidade mais proveitosa de trabalho coletivo.

- **Ofereça uma série de alternativas de datas e horários:** com objetivo de evitar troca de mensagens desnecessárias quanto a melhor data e hora para o agendamento de uma reunião é necessário a cautela daquele que iniciou o agendamento da reunião com os demais participantes não ser demasiadamente específica e taxativa (propôs um único horário e data) ou genérica ao extremo (propôs que seja em qualquer dia da semana que vem, por exemplo).

Uma alternativa eficiente é propor uma série de 3 a 5 datas e horários possíveis para a realização da reunião, para que cada participante se manifeste qual prefere, e em quais não pode. Assim, após receber uma resposta de cada um, a pessoa responsável por marcar e agendar a reunião pode tomar a decisão certa, e comunicar a todos. Atualmente estão disponíveis no mercado diversos softwares e sites que automatizam o processo, mas quando a reunião for entre poucos participantes, isto pode ser feito facilmente por e-mail.

- **Leve em consideração o tempo deslocamento:** se a reunião vai exigir que parte dos participantes se desloque, leve isso em conta. Marque o compromisso para um horário que seja compatível com o tempo de deslocamento, e se possível faça-o em um local que seja conveniente para a maioria dos participantes, levando em consideração a distância a ser percorrida, tempo de deslocamento e variáveis como trânsito lento, pneu furado ou pane no veículo.

- **Deixe espaço antes e depois do evento:** se o evento é às 10h e vai durar 45 min, é preferível agendar das 9h40 às 11h (sem contar deslocamento), sempre que possível. Parece um uso ineficiente do tempo, mas assumir desde o princípio serão necessários 20 minutos para a preparação e início efetivo da reunião e de 15 minutos para as notas e contatos pós-reunião na verdade ajusta a agenda à realidade, e impede que estas atividades (que na prática sempre ocorrem) atrapalhem outros agendamentos.

- **Não misture os compromissos pessoais e os profissionais:** ou ao menos evite tanto quanto puder. Quando o agendamento não dá certo - e de vez em quando não vai dar, por mais efetivo que você seja - e uma reunião se prolonga, é relativamente fácil avisar e explicar isto para as pessoas com quem você teria outros compromissos de trabalho ou da mesma natureza. Mas se o próximo compromisso fosse com os filhos, a esposa ou uma consulta no médico, tudo fica mais complicado. Deixe espaços maiores entre compromissos de natureza diferente!

- **Mantenha os administradores da sua agenda sempre atualizados:** se mais pessoas cuidam da sua agenda, além de você, é importante que elas sempre saibam a tempo das modificações que você mesmo promoveu, ou dos compromissos que agendou pessoalmente.

Agendas compartilhadas ou públicas podem ser uma boa opção neste caso, mas não substituem a sua própria disciplina.

Visando complementar o que já vimos, alguns termos importantes para o conhecimento que auxiliam no preenchimento da agenda, a fim de comunicar de maneira mais clara, precisa e em uma linguagem comum, de modo que outras pessoas possam compreender.

Check-out: é a saída do hotel em horário combinado ao término da diária.

Check-in: é a entrada no hotel em horário combinado ao início da diária.

Cronograma: é uma ferramenta de gestão de atividades normalmente em forma de tabela, que contempla o tempo em que as atividades vão se realizar.

É uma representação gráfica de distribuição do tempo (dias, semanas, meses, ano) investido em uma determinada tarefa, projeto, plano e programa. Importante para acompanhar atrasos, por exemplo. Pode ser utilizado em parceria com a agenda.

Follow up: é uma expressão em inglês que significa acompanhar ou fazer o acompanhamento.

ÉTICA PROFISSIONAL E SIGILO PROFISSIONAL

Ética Profissional

A Ética Profissional nada mais é do que proceder bem, correto, justo, agir direito, sem prejudicar os outros, é estar tranquilo com a consciência pessoal. É também agir de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade. Essas regras morais são resultado da própria cultura de uma comunidade. Elas variam de acordo com o tempo e sua localização no mapa. E uma regra ética é uma questão de atitude e de escolha.¹⁰

A maioria das profissões possuem seu próprio Código de Ética, Todos os códigos de ética profissionais, trazem em seu texto a maioria dos seguintes princípios: honestidade no trabalho, lealdade na empresa, alto nível de rendimento, respeito à dignidade humana, segredo profissional, observação das normas administrativas da empresa entre outros.

Agir corretamente hoje não é só uma questão de consciência. É um dos quesitos fundamentais para quem quer ter uma carreira longa e respeitada. Em escolhas aparentemente simples, muitas carreiras brilhantes podem ser jogadas fora. Atualmente, mais do que nunca, a atitude dos profissionais em relação às questões éticas pode ser a diferença entre o seu sucesso e o seu fracasso.

Ter um comportamento ético profissional é uma característica fundamental, sendo assim valorize a ética na sua vida e em seu ambiente de trabalho.

A ética é o comportamento que assumimos perante os demais, o padrão de comportamento e valores que presidem nossa prática, a ciência que tenciona alcançar o puro e simples bem-estar do homem, tendo por objetivo a perfeição dele através de sua livre ação.

Moral e Ética

A ética é composta por valores reais e presentes na sociedade e por mais que às vezes tais valores pareçam deturpados no contexto social, não seria possível falar em convivência humana sem que estes valores forem considerados. Valores que destacam-se por preceitos morais e do valor do justo conforme o conceito ético do Direito.

Se, por um lado, podemos constatar que as bruscas transformações sofridas pela sociedade através dos tempos provocaram uma variação no conceito de ética, por outro, não é possível negar que as questões que envolvem o agir ético sempre estiveram presentes no pensamento filosófico e social.

Aliás, um marco da ética é a sua imutabilidade: a mesma ética de séculos atrás está vigente até hoje, por exemplo, respeitar ao próximo nunca será considerado uma atitude antiética. Outra característica da ética é a sua validade universal, no sentido de delimitar a diretriz do agir humano para todos os que vivem no mundo. Não há uma ética conforme cada época, cultura ou civilização: a ética é uma só, válida para todos eternamente, de forma imutável e definitiva.

Quanto à etimologia da palavra ética, no grego existem duas vogais para pronunciar e grafar a vogal *e*, uma breve, chamada *epsílon*, e uma longa, denominada *eta*. *Éthos*, escrita com a vogal longa, significa costume; porém, se escrita com a vogal breve, *éthos*, significa caráter, índole natural, temperamento, conjunto das disposições físicas e psíquicas de uma pessoa.¹¹

A ética passa por certa evolução natural através da história, mas uma breve observação do ideário de alguns pensadores do passado permite perceber que ela é composta por valores comuns desde sempre consagrados.

Entre os elementos que compõem a Ética, destacam-se a Moral e o Direito. Assim, a Moral não é a Ética, mas apenas parte dela. Neste sentido, Moral vem do grego *Mos* ou *Morus*, referindo-se exclusivamente ao regramento que determina a ação do indivíduo.

Sendo assim, Moral e Ética não são sinônimos, não apenas pela Moral ser apenas uma parte da Ética; mas principalmente porque enquanto a Moral é entendida como a prática, como a realização efetiva e cotidiana dos valores; a Ética é entendida como uma “filosofia moral”, ou seja, como a reflexão sobre a moral, pois Moral é ação e Ética é reflexão.

A ética está presente em todas as esferas da vida de um indivíduo e da sociedade que ele compõe e é fundamental para a manutenção da paz social que todos os cidadãos (ou ao menos a grande parte deles) obedecem aos ditames éticos consolidados. A obediência à ética não deve se dar somente no âmbito da vida particular, mas também na atuação profissional, principalmente se tal atuação se der no âmbito estatal.

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 recai sobre o profissional responsável pelas informações.

No que diz respeito ao sigilo profissional trata-se 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.

10 ARAÚJO, U.F. et al. *Programa Ética e Cidadania: construindo valores na escola e na sociedade: relações étnico-raciais e de gênero / organização FAFE – Fundação de Apoio à Faculdade de Educação USP–Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Básica, 2007.*

11 CHAUÍ, Marilena. *Convite à Filosofia*. 13. ed. São Paulo: Ática, 2005.