



**CREF-BA**  
*Agente de Orientação e Fiscalização*

## LÍNGUA PORTUGUESA

Leitura, compreensão e interpretação de textos de gêneros variados. Estabelecer relações entre sequência de fatos ilustrados. ....	1
Domínio da norma padrão de português contemporâneo. ....	7
Gêneros e tipologia textual. ....	9
Estruturação do texto e dos parágrafos. ....	10
Articulação do texto: pronomes e expressões referenciais, nexos, operadores sequenciais. ....	11
Significação contextual de palavras e expressões. ....	13
Equivalência e transformação de estruturas. ....	14
Sintaxe: processos de coordenação e subordinação. ....	16
Pontuação. ....	21
Estrutura e formação de palavras. ....	25
Funções das classes de palavras. ....	28
Flexão nominal e verbal. Emprego de tempos e modos verbais. ....	39
Pronomes: emprego, formas de tratamento e colocação. ....	49
Concordância nominal e verbal. ....	51
Regência nominal e verbal. ....	53
Ortografia oficial. ....	56
Acentuação gráfica. ....	57
Emprego do sinal indicativo de Crase. ....	59
Classes Gramaticais: (Substantivos; Artigos; Adjetivos; Pronomes; Numerais; Verbos; Advérbios; Preposições; Conjunções e Interjeições); ....	60
masculino e feminino. ....	61
antônimo e sinônimo. ....	61
diminutivo e aumentativo. ....	62
Relação sintático-semântica. ....	62
Coesão e coerência. ....	65
Exercícios. ....	65
Gabarito. ....	79

# SUMÁRIO



## CONHECIMENTOS EM INFORMÁTICA

Conceitos e modos de utilização de aplicativos para edição de textos (Word, Writer), planilhas (Excel, Calc), apresentações (PowerPoint, Impress); LibreOffice (versão 5.0 e superiores).....	1
Microsoft Office (versão 2007 e superiores).....	16
Sistemas operacionais Windows 7, Windows 10 e Linux. Atalhos de teclado, ícones, área de trabalho e lixeira. ....	27
Organização e gerenciamento de informações, arquivos, pastas e programas. ....	51
Conceitos básicos e modos de utilização de tecnologias, ferramentas, aplicativos e procedimentos associados à Internet e intranet.....	54
Correio eletrônico. ....	60
Computação em nuvem. ....	63
Exercícios.....	67
Gabarito.....	74

## MATEMÁTICA E RACIOCÍNIO LÓGICO

Princípio da Regressão ou Reversão.....	1
Lógica dedutiva, argumentativa e quantitativa. ....	5
Lógica matemática qualitativa, ....	14
sequências lógicas envolvendo nXúmeros, letras e figuras.....	18
Conjunto dos números naturais; operações e resoluções de problemas. Múltiplos e divisores de um número natural: divisibilidade.....	20
máximo divisor comum; mínimo múltiplo comum.....	25
Números fracionários: operações com números fracionários; ....	27
resoluções de problemas. ....	29
a numeração decimal. Frações e números decimais: Operações com números decimais. ....	30
Sistema Métrico Decimal: Perímetro de figuras planas. Áreas de figuras planas (triângulos, quadriláteros, círculos e polígonos regulares).....	33
Conjunto dos números inteiros relativos: Operações e resoluções de problemas. Conjunto dos números racionais:.....	37
Resolução de equações do 1º grau. Resolução de problemas.....	37
Razão e proporção. Propriedades das proporções. Divisão proporcional. Regra de três simples. Regra de três, composta. ....	39
Média aritmética simples e ponderada.....	43
Porcentagem, ....	47
juros simples e montante.....	49
Conjunto dos números reais.....	51
Operações com polinômios. Produtos notáveis. ....	51
Fatoração. ....	54

# SUMÁRIO



Sistemas de equações do 1º grau com duas incógnitas. Equações do 2º grau. Resolução de problemas.....	58
Relações métricas e trigonométricas nos triângulos retângulos: aplicação do teorema de Pitágoras. ....	62
Funções: Função do 1º grau. ....	62
Função quadrática.....	68
Função exponencial. Função logarítmica.....	71
Análise Combinatória. ....	76
Geometria sólida: prismas e pirâmides, cilindros e cones, esfera - áreas e volumes....	82
Conjuntos: As relações de pertinência; Inclusão e igualdade.....	85
Operações entre conjuntos, união, interseção e diferença. ....	87
Exercícios.....	91
Gabarito.....	98

## CONHECIMENTOS GERAIS E LEGISLAÇÃO APLICADA AO CREF 13/BA

O Estado da Bahia: Aspectos Históricos e Econômicos, Emancipação Política, Administração Estadual, Poder Legislativo, Poder Executivo, Poder Judiciário, Localização, Limites.....	1
Recursos Naturais, Clima, Relevo, Vegetação, Ocorrências Minerais, Agricultura, Manifestações Religiosas e Folclóricas; Atualidades em geral a nível Nacional e Internacional.....	12
Legislação aplicada ao CREF13/BA: Estatuto do Conselho Regional de Educação Física 13ª Região/Bahia (RESOLUÇÃO CREF13/BA nº 53 de 30 maio de 2021).....	13
Planos de Cargos e Salários (RESOLUÇÃO CREF13/BA-SE nº 012/2017 de 18 de dezembro de 2017).....	31
Alteração do IPCS (RESOLUÇÃO CREF 13/BA nº 47 de 17 de fevereiro de 2021)....	32
Regimento Interno (RESOLUÇÃO CREF13/BA nº 56 de 30 maio de 2021).....	32
Exercícios.....	50
Gabarito.....	53

## CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O Conselho Federal de Educação Física, o Conselho Regional de Educação Física e as atividades do Profissional em Educação Física; Lei Federal nº 9.696/1998 com sua nova redação pela Lei Federal nº 14.386/2022.....	1
Lei Federal nº 6206/1975.....	6
Lei Federal nº 6.839/1980.....	6
Lei Federal nº 9.784/1999.....	6
Lei Federal nº 8.429/1992.....	18



Lei Federal nº 11.342/2006 .....	34
Lei Federal nº 11.788/2008 .....	34
Resoluções CONFEF nsº: 046/2002.....	39
134/2007.....	47
224/2012.....	49
436/2022.....	50
264/2013.....	50
267/2014.....	69
281/2015.....	71
307/2015.....	74
386/2020.....	75
387/2020.....	76
434/2021.....	77
435/2022.....	79
Exercícios.....	142
Gabarito.....	148

## ORGANIZAÇÃO

Conceito e tipos de estrutura organizacional .....	1
Relações humanas, desempenho profissional, desenvolvimento de equipes de trabalho.....	5
Noções de cidadania e relações públicas .....	14
Comunicação.....	17
Redação oficial de documentos oficiais. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento.....	32
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos .....	50
Exercícios.....	51
Gabarito.....	58

## NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle .....	1
Noções de Administração Financeira .....	11
Administração de Pessoas.....	14
Administração de Materiais .....	18
Noções de Procedimentos Administrativos e Manuais Administrativos .....	51
Noções de Organização e Métodos .....	54
Exercícios.....	61

Gabarito.....	65
---------------	----

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Qualidade no atendimento ao público: comunicabilidade; apresentação; atenção; cortesia; interesse; presteza; eficiência; tolerância; discricção; conduta; objetividade .....	1
Trabalho em equipe: personalidade e relacionamento; eficácia no comportamento interpessoal; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua .....	8
Postura profissional.....	11
Relações interpessoais .....	14
Exercícios.....	19
Gabarito.....	22

## NOÇÕES DE DIREITO ADMINISTRATIVO

Estado, governo e administração pública: conceitos, elementos, poderes e organização; natureza, fins e princípios.....	1
Organização administrativa do Estado. Administração direta e indireta.....	4
Agentes públicos: espécies e classificação, poderes, deveres e prerrogativas, cargo, emprego e função públicos.....	18
Poderes administrativos.....	38
Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação.....	41
Controle e responsabilização da administração: controle administrativo, controle judicial, controle legislativo, responsabilidade civil do Estado.....	49
Exercícios.....	54
Gabarito.....	57

## NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL

Constituição Federal de 1988: conceito e conteúdo .....	1
Leis constitucionais, complementares e ordinárias.....	10
Direitos e deveres individuais e coletivos.....	10
Estado Federal: a União, os estados, os municípios, o Distrito Federal e os Territórios.....	20
Separação dos poderes; delegação.....	28
Poder Legislativo: composição e atribuições .....	29
Processo legislativo.....	37
Poder Executivo: composição e atribuições;.....	43



Poder Judiciário: composição e atribuições; direitos e garantias individuais; .....	45
Remédios constitucionais: habeas corpus, mandado de segurança, ação popular, direito de petição; controle de constitucionalidade das leis, sistemas, controle jurisdicional e efeitos .....	49
Inconstitucionalidade das leis: declaração e não cumprimento de leis inconstitucionais .....	51
Princípios e normas referentes à administração direta e indireta. ....	56
Exercícios .....	58
Gabarito .....	60

## NOÇÕES DE DIREITO PENAL

Princípios do Direito Penal .....	1
Do crime; Elementos; Consumação e tentativa; Desistência voluntária e arrependimento eficaz; Arrependimento posterior; Crime impossível; Causas de exclusão de ilicitude e culpabilidade.....	6
Contravenção .....	20
Dos crimes contra a vida .....	21
Dos crimes contra a liberdade pessoal .....	31
Crimes contra o patrimônio .....	35
Dos crimes contra a dignidade sexual.....	43
Corrupção ativa; Corrupção passiva; Crimes contra a Administração Pública .....	51
Crimes contra a Fé Pública .....	61
Exercícios .....	69
Gabarito.....	76

# SUMÁRIO



### Definição Geral

Embora correlacionados, esses conceitos se distinguem, pois sempre que compreendemos adequadamente um texto e o objetivo de sua mensagem, chegamos à interpretação, que nada mais é do que as conclusões específicas. Exemplificando, sempre que nos é exigida a compreensão de uma questão em uma avaliação, a resposta será localizada no próprio no texto, posteriormente, ocorre a interpretação, que é a leitura e a conclusão fundamentada em nossos conhecimentos prévios.

### Compreensão de Textos

Resumidamente, a compreensão textual consiste na análise do que está explícito no texto, ou seja, na identificação da mensagem. É assimilar (uma devida coisa) intelectualmente, fazendo uso da capacidade de entender, atinar, perceber, compreender. Compreender um texto é apreender de forma objetiva a mensagem transmitida por ele. Portanto, a compreensão textual envolve a decodificação da mensagem que é feita pelo leitor. Por exemplo, ao ouvirmos uma notícia, automaticamente compreendemos a mensagem transmitida por ela, assim como o seu propósito comunicativo, que é informar o ouvinte sobre um determinado evento.

### Interpretação de Textos

É o entendimento relacionado ao conteúdo, ou melhor, os resultados aos quais chegamos por meio da associação das ideias e, em razão disso, sobressai ao texto. Resumidamente, interpretar é decodificar o sentido de um texto por indução.

A interpretação de textos compreende a habilidade de se chegar a conclusões específicas após a leitura de algum tipo de texto, seja ele escrito, oral ou visual.

Grande parte da bagagem interpretativa do leitor é resultado da leitura, integrando um conhecimento que foi sendo assimilado ao longo da vida. Dessa forma, a interpretação de texto é subjetiva, podendo ser diferente entre leitores.

### Exemplo de compreensão e interpretação de textos

Para compreender melhor a compreensão e interpretação de textos, analise a questão abaixo, que aborda os dois conceitos em um texto misto (verbal e visual):

FGV > SEDUC/PE > Agente de Apoio ao Desenvolvimento Escolar Especial > 2015

Português > Compreensão e interpretação de textos

A imagem a seguir ilustra uma campanha pela inclusão social.



“A Constituição garante o direito à educação para todos e a inclusão surge para garantir esse direito também aos alunos com deficiências de toda ordem, permanentes ou temporárias, mais ou menos severas.”



## LibreOffice

O LibreOffice é uma suíte de escritório livre compatível com os principais pacotes de escritório do mercado. O pacote oferece todas as funções esperadas de uma suíte profissional: editor de textos, planilha, apresentação, editor de desenhos e banco de dados<sup>1</sup>. Ele é uma das mais populares suítes de escritório multiplataforma e de código aberto.



O LibreOffice é um pacote de escritório assim como o MS Office<sup>2</sup>. Embora seja um software livre, pode ser instalado em vários sistemas operacionais, como o MS Windows, Mac OS X, Linux e Unix. Ao longo dos anos, passou por várias modificações em seu projeto, mudando até mesmo de nome, mas mantendo os mesmos aplicativos.

## Aplicativos do LibreOffice

**Writer:** editor de textos.

Extensão: .odt

**Calc:** planilhas eletrônicas.

Extensão: .ods

**Impress:** apresentação de slides.

Extensão: .odp

**Draw:** edição gráfica de imagens e figuras.

Extensão: .odg

**Base:** Banco de dados.

Extensão: .odb

**Math:** fórmulas matemáticas.

Extensão: .odf

## ODF (Open Document Format)

Os arquivos do LibreOffice são arquivos de formato aberto e, por isso, pertencem à família de documentos abertos ODF, ou seja, ODF não é uma extensão, mas sim, uma família de documentos estruturada internamente pela linguagem XML.

1 <https://www.edivaldobrito.com.br/libreoffice-6-0/>

2 FRANCESCHINI, M. LibreOffice – Parte I.



## Matemática e Raciocínio Lógico

### Princípio da regressão

Este princípio tem como objetivo resolver determinados problemas de forma não algébrica, mas utilizando uma técnica baseada em raciocínio lógico, conhecida como **princípio da regressão** ou **reversão**.

Esta técnica consiste em determinar um valor inicial pedido pelo problema a partir de um valor final dado. Utiliza-se para resolução dos problemas as operações matemáticas básicas com suas respectivas reversões.

#### - Fundamento da regressão

Utilizando as quatro operações fundamentais, podemos obter uma construção quantitativa lógica fundamentada no princípio da regressão, cujo objetivo é obter o valor inicial do problema proposto através da operação inversa.

**Soma** ↔ a regressão é feita pela **subtração**.

**Subtração** ↔ a regressão é feita pela **soma**.

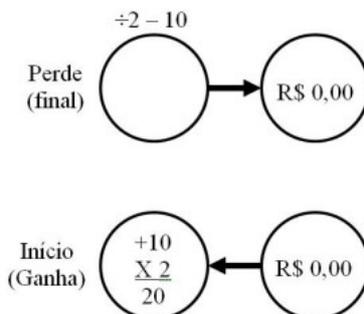
**Multiplificação** ↔ a regressão é feita pela **divisão**.

**Divisão** ↔ a regressão é feita pela **multiplificação**.

Veja os exemplos abaixo:

**1** – Uma pessoa gasta metade do seu capital mais R\$ 10,00, ficando sem capital algum. Quanto ela possuía inicialmente?

#### **Solução:**



No problema acima, a pessoa gastou em dinheiro (– R\$ 10,00), ou seja, houve uma perda. Pelo princípio da regressão, iremos supor que ele recuperará o dinheiro, para que possamos chegar à situação inicial (+ R\$ 10,00). Posteriormente, ele gasta metade do seu capital ( $\div 2$ ). Para voltarmos a situação inicial devemos multiplicar por 2 o valor em dinheiro que ele possuía. Logo,  $2 \times R\$ 10,00 = R\$ 20,00$ .

**2** – Um indivíduo fez uma promessa a São Sebastião, se este dobrar o seu dinheiro, ele doará R\$ 20,00 para a igreja, no final da 3ª dobra, nada mais lhe restará, quanto possuía o indivíduo inicialmente?

- (A) 14,50
- (B) 15,50
- (C) 16,50
- (D) 17,50
- (E) 18,50



Bahia é um estado da Região Nordeste do Brasil. A história do povoamento do território baiano está atrelada à chegada dos portugueses no Brasil, em 1500, quando se iniciou a colonização brasileira. A cidade de Salvador, capital da Bahia, foi também a primeira capital do Brasil.

Na atualidade, o estado é o quarto mais populoso do Brasil e possui uma ampla infraestrutura logística. A economia baiana é muito diversa, com bons níveis de geração de emprego e renda. Destacam-se a produção agrícola e a atividade industrial.

A geografia baiana é marcada pela influência do clima tropical. Os seus mais importantes elementos geográficos são a Chapada Diamantina e o Rio São Francisco. As altas temperaturas são típicas do estado e atraem muitos turistas, sobretudo para o litoral do Oceano Atlântico. A cultura baiana também é muito valorizada, tendo destaque o Carnaval e as diversas festas religiosas ao longo do ano. Na culinária, destacam-se o tempero baiano e pratos típicos, como o acarajé e o vatapá.

Dados gerais da Bahia

Região: Nordeste.

Capital: Salvador.

Governo: Rui Costa (2019-2022).

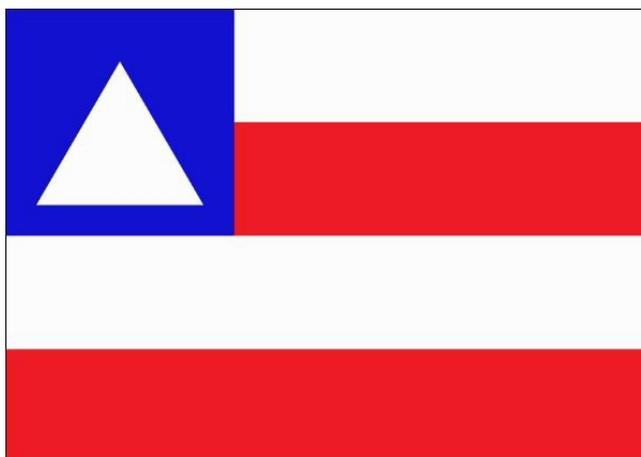
Área territorial: 567.295 km<sup>2</sup> (IBGE, 2019).

População: 14.930.634 habitantes (IBGE, 2020).

Densidade demográfica: 28,8 hab./km<sup>2</sup> (IBGE, 2010).

Fuso: UTC-3.

Clima: tropical.



## **HISTÓRIA DA BAHIA**

### **Descobrimento**

Descobrimento e formação do Estado da Bahia Segundo os mais diversos autores de História do Brasil, o descobrimento de nosso país foi mais um acontecimento, certamente planejado, da expansão marítima realizada por países europeus de grande poder como Portugal e Espanha além dos Países Baixos e da França. Segundo Tavares (1987) em março de 1500 partiu de Portugal a esquadra comandada pelo fidalgo Pedro Álvares Cabral, em direção a Índia e, que desviando de sua rota, ao entardecer do dia 22 de abril atingiu um ponto do litoral sul do atual Estado da Bahia, hoje chamado Bahia de Cabralia.



## Conhecimentos Específicos

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º O exercício das atividades de Educação Física e a designação de Profissional de Educação Física é prerrogativa dos profissionais regularmente registrados nos Conselhos Regionais de Educação Física.

Art. 2º Apenas serão inscritos nos quadros dos Conselhos Regionais de Educação Física os seguintes profissionais:

I – os possuidores de diploma obtido em curso superior de Educação Física oficialmente autorizado ou reconhecido pelo Ministério da Educação; (Redação dada pela Lei nº 14.386, de 2022)

II - os possuidores de diploma em Educação Física expedido por instituição de ensino superior estrangeira, revalidado na forma da legislação em vigor;

III - os que tenham comprovadamente exercido atividades próprias dos Profissionais de Educação Física até a data de início da vigência desta Lei, nos termos estabelecidos pelo Conselho Federal de Educação Física (Confef);(Redação dada pela Lei nº 14.386, de 2022)

IV - os egressos de cursos superiores de Tecnologia conexos à Educação Física, oficiais ou reconhecidos pelo Ministério da Educação, cujos eixos tecnológicos sejam direcionados às áreas de conhecimento abrangidas por esta Lei, conforme regulamentado pelo Confef.(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

Art. 3º Compete ao Profissional de Educação Física coordenar, planejar, programar, supervisionar, dinamizar, dirigir, organizar, avaliar e executar trabalhos, programas, planos e projetos, bem como prestar serviços de auditoria, consultoria e assessoria, realizar treinamentos especializados, participar de equipes multidisciplinares e interdisciplinares e elaborar informes técnicos, científicos e pedagógicos, todos nas áreas de atividades físicas e do desporto.

Art. 4º Ficam criados o Conselho Federal de Educação Física (Confef) e os Conselhos Regionais de Educação Física (Crefs), dotados de personalidade jurídica de direito público e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial.(Redação dada pela Lei nº 14.386, de 2022)

§ 1º O Confef terá abrangência em todo o território nacional.(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

§ 2º Provisoriamente, o Confef manterá sua sede e seu foro no Município do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, com o prazo máximo de 4 (quatro) anos, contado da data de publicação desta Lei, para que a sede e o foro do Conselho sejam transferidos para a cidade de Brasília, Distrito Federal.(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

§ 3º Os Crefs terão sede e foro na capital de um dos Estados por eles abrangidos ou na cidade de Brasília, Distrito Federal.(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

§ 4º O Confef e os Crefs são organizados de forma federativa como Sistema Confef/Crefs.(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

Art. 5º-A. Compete ao Confef:(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

I - organizar e promover a eleição do seu Presidente e do Vice-Presidente;(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

II - editar os atos necessários à interpretação e à execução do disposto nesta Lei e à fiscalização do exercício profissional, limitada esta, quanto às pessoas jurídicas, à regularidade do registro e à atuação dos Profissionais de Educação Física que nelas prestem serviços;(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)

III - adotar as medidas necessárias à consecução de seus objetivos institucionais;(Incluído pela Lei nº 14.386, de 2022)



### Organização

O Prof. Antonio C. A. Maximiano define organização como “um sistema de recursos que procura realizar algum tipo de objetivo (ou conjunto de objetivos). Além de objetivos e recursos, as organizações têm dois outros componentes importantes: processos de transformação e divisão do trabalho” (2010, p.3).

Maximiano explica:

- **Objetivos** – o principal é fornecer alguma combinação de produtos e serviços, do qual decorrem outros objetivos, tais como satisfazer clientes, gerar lucros para sócios, gerar empregos, promover bem-estar social etc.
- **Recursos** – as pessoas são o principal recurso tangível das organizações; além dos recursos humanos são necessários recursos materiais, recursos financeiros e recursos intangíveis (tempo, conhecimentos, tecnologias).
- **Processos de transformação** – os processos viabilizam o alcance dos resultados, pois são um conjunto ou sequência de atividades interligadas com início, meio e fim, combinando os recursos para fornecer produtos ou serviços. É a estrutura de ação de um sistema, sendo os mais importantes: processo de produção (transformação de matérias-primas) e processo de administração de recursos humanos (transformação de necessidades de mão-de-obra em pessoas capacitadas e motivadas para atuarem na organização).
- **Divisão do trabalho** – cada pessoa e cada grupo de pessoas são especializadas em tarefas necessárias ao alcance dos objetivos da organização, sendo que a especialização faz superar limitações individuais. A soma das especializações de cada um produz sinergia, um resultado maior que o trabalho individual.

Para Robbins, Decenzo e Wolter (2012, p.127), organização “é a ordenação e agrupamento de funções, alocação de recursos e atribuição de trabalho em um departamento para que as atividades possam ser realizadas conforme o planejado”.

Segundo Chiavenato (2009), a organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas, que cooperam entre si, comunicando-se e participando em ações conjuntas a fim de alcançarem um objetivo comum. Continua o autor em uma abordagem mais ampla:

As organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos. Isso significa que as organizações são construídas de maneira planejada e elaboradas para atingir determinados objetivos. Elas também são reconstruídas, isto é, reestruturadas e redefinidas, na medida em que os objetivos são atingidos ou que se descobrem meios melhores para atingi-los com menor custo e menor esforço. Uma organização nunca constitui uma unidade pronta e acabada, mas um organismo social vivo e sujeito a constantes mudanças (CHIAVENATO, 2009, p.12-13).

Uma organização é a coordenação de diferentes atividades de contribuintes individuais com a finalidade de efetuar transações planejadas com o ambiente. Esse conceito utiliza a noção tradicional de divisão de trabalho ao se referir às diferentes atividades e à coordenação existente na organização e aos recursos humanos como participantes ativos dos destinos dessa organização.

No que se refere à importância econômica e social, a organização permite o emprego dos fatores de produção (terra, capital, trabalho, tecnologia etc.) para satisfazer necessidades humanas de modo racional e sustentável, uma vez que os bens são escassos e as necessidades são ilimitadas.

Com a transformação de recursos em produtos e serviços, a sociedade se beneficia com a geração de renda, empregos, tributos, infra-estrutura, serviços públicos e o equilíbrio do mercado.

Quanto aos tipos de organização, as organizações podem ser públicas ou privadas; com fins econômicos (lucrativos) ou não. Como pessoas jurídicas, sua tipologia segue o Código Civil (Lei 10.406, de 2002):

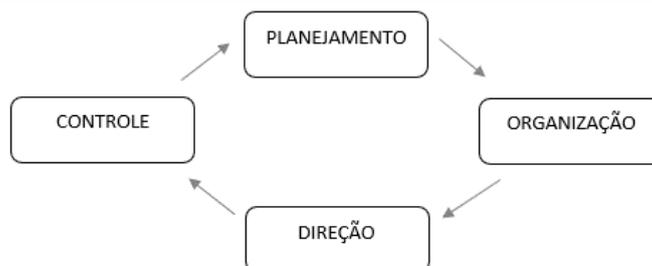
- **Pessoas jurídicas de direito público interno** – União, Estados, Distrito Federal, Territórios, Municípios, autarquias (inclusive as associações públicas) e demais entidades de caráter público criadas por lei (art. 41);



## Funções de administração

### • Planejamento, organização, direção e controle

#### • PLANEJAMENTO, ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE



### — Planejamento

Processo desenvolvido para o alcance de uma situação futura desejada. A organização estabelece num primeiro momento, através de um processo de definição de situação atual, de oportunidades, ameaças, forças e fraquezas, que são os objetos do processo de planejamento. O planejamento não é uma tarefa isolada, é um processo, uma sequência encadeada de atividades que trará um plano.

- Ele é o passo inicial;
- **É uma maneira de ampliar as chances de sucesso;**
- Reduzir a incerteza, jamais eliminá-la;
- Lida com o futuro: Porém, não se trata de adivinhar o futuro;
- Reconhece como o presente pode influenciar o futuro, como as ações presentes podem desenhar o futuro;
- Organização ser PROATIVA e não REATIVA;
- Onde a Organização reconhecerá seus limites e suas competências;
- O processo de Planejamento é muito mais importante do que seu produto final (assertiva);

Idalberto Chiavenato diz: “Planejamento é um **processo** de **estabelecer objetivos** e **definir a maneira** como alcança-los”.

- Processo: Sequência de etapas que levam a um determinado fim. O resultado final do processo de planejamento é o PLANO;
- Estabelecer objetivos: Processo de estabelecer um fim;
- Definir a maneira: um meio, maneira de como alcançar.

### • Passos do Planejamento

- Definição dos objetivos: O que quer, onde quer chegar.
- Determinar a situação atual: Situar a Organização.
- Desenvolver possibilidades sobre o futuro: Antecipar eventos.
- Analisar e escolher entre as alternativas.
- Implementar o plano e avaliar o resultado.



## Atendimento ao Público

As organizações buscam, constantemente, adequar suas atividades para chegar o mais próximo possível de seus objetivos e da satisfação de seus clientes. Conduto, para se alcançar a satisfação de um cliente também se faz necessário, um bom atendimento, no qual exige dela a capacidade de conhecer seu perfil, definir seus desejos e necessidades, e definir como os recursos da empresa serão empregados para que se alcance tais perspectivas.

Posto isso, com a evolução da gestão tradicional para gestão da qualidade, o atendimento ao cliente passou a fazer parte do planejamento estratégico das organizações, que passaram a integrar em suas atividades um canal de relacionamento para a efetiva comunicação com seus clientes. Canal que tem como objetivo promover a interação entre a organização e o consumidor, o auxiliando assim na resolução de seus interesses diante dos produtos ou serviços que utilizam.

Atualmente, pode-se dizer, que o atendimento ao cliente é visto como um dos principais serviços de uma organização que busca pela satisfação, criação de valor e fidelização de seus clientes.

### Atender as Expectativas dos Clientes

Podemos considerar que atender significa:

- Receber;
- Ouvir atentamente;
- Acolher com atenção;
- Tomar em consideração, deferir;
- Atentar, ter a atenção despertada para;

Sendo assim, o atender está associado a acolher, receber, ouvir o cliente, de forma com que seus desejos sejam resolvidos, assim o atendimento é dispor de todos os recursos que se fizerem necessários, para atender ao desejo e necessidade do cliente. Esses clientes podem ser internos ou externos, e se caracterizam por ser o público-alvo em questão.

**Clientes Internos:** os clientes internos são aqueles de dentro da organização, ou seja, são os colegas de trabalho, os executivos. São as pessoas que atuam internamente na empresa.

**Clientes Externos:** já os clientes externos, são as pessoas de fora que adquirem produtos ou serviços da empresa.

O comprometimento e profissionalismo são importantes para um bom atendimento, atualmente, mais importante do que se ter um cliente, é o relacionamento que se cria com ele, no qual é alcançado por meio do atendimento.

Todo cliente possui expectativas ao procurar um atendimento, e neste sentido o ideal para se construir um relacionamento sólido e duradouro, não é apenas atender as suas expectativas, mas sim, superá-las, pois aqueles clientes que têm suas expectativas superadas acabam se tornando fiéis a organização.

O início do processo de atendimento que busca a satisfação dos clientes ocorre com o mapeamento das necessidades do cliente e isso é possível por meio de uma comunicação clara e objetiva. A comunicação deve dirigir-se para o oferecimento de soluções e respostas na qual o cliente busca e isso não significa falar muito, mas sim ser um excelente ouvinte e estar atento aquilo que o cliente fala.

Em razão disso um relacionamento entre uma organização e um cliente é construído por meio de bons atendimentos. Analisar o comportamento e os interesses do cliente pode ajudar na estratégia de retê-lo, criando relacionamentos consistentes, com qualidade e fidelização, a atenção, a cortesia e o interesse também são os três pontos iniciais para se atentar na preparação de um bom atendimento.



## Conceitos

### Estado

O Estado soberano, traz como regra, um governo, indispensável por ser o elemento condutor política do Estado, o povo que irá representar o componente humano e o território que é o espaço físico que ele ocupa.

São Características do Estado:

- Soberania: No âmbito interno refere-se à capacidade de autodeterminação e, no âmbito externo, é o privilégio de receber tratamento igualitário perante os outros países.
- Sociedade: é o conjunto de pessoas que compartilham propósitos, preocupações e costumes, e que integram entre si constituindo uma comunidade.
- Território é a base espacial do poder jurisdicional do Estado onde este exerce o poder coercitivo estatal sobre os indivíduos humanos, sendo materialmente composto pela terra firme, incluindo o subsolo e as águas internas (rios, lagos e mares internos), pelo mar territorial, pela plataforma continental e pelo espaço aéreo.
- Povo é a população do Estado, considerada pelo aspecto puramente jurídico. É o conjunto de indivíduos sujeitos às mesmas leis. São os cidadãos de um mesmo Estado, detentores de direitos e deveres.
- Nação é um grupo de indivíduos que se sentem unidos pela origem comum, pelos interesses comuns, e principalmente, por ideais e princípios comuns.

### Governo

A palavra governo tem dois sentidos, coletivo e singular.

- Coletivo: conjunto de órgãos que orientam a vida política do Estado.
- Singular: como poder executivo, órgão que exerce a função mais ativa na direção dos negócios públicos. É um conjunto particular de pessoas que, em qualquer tempo, ocupam posições de autoridade dentro de um Estado, que tem o objetivo de estabelecer as regras de uma sociedade política e exercer autoridade.

Importante destacar o conceito de governo dado por Alexandre Mazza: "... é a cúpula diretiva do Estado, responsável pela condução dos altos interesses estatais e pelo poder político, e cuja composição pode ser modificada mediante eleições."

O governo é a instância máxima de administração executiva, geralmente reconhecida como a liderança de um Estado ou uma nação. É formado por dirigentes executivos do Estado e ministros.

Os conceitos de Estado e Governo não podem ser confundidos, já que o Estado é um povo situado em determinado território, composto pelos elementos: povo, território e governo.

O governo, por sua vez, é o elemento gestor do Estado. Pode-se dizer que o governo é a cúpula diretiva do Estado que se organiza sob uma ordem jurídica por ele posta, a qual consiste no complexo de regras de direito baseadas e fundadas na Constituição Federal.

### Administração pública

É a forma como o Estado governa, ou seja, como executa as suas atividades voltadas para o atendimento para o bem estar de seu povo.

Pode ser conceituado em dois sentidos:

**a) sentido formal, orgânico ou subjetivo:** o conjunto de órgãos/entidades administrativas e agentes estatais, que estejam no exercício da função administrativa, independentemente do poder a que pertençam, tais como Poder Executivo, Judiciário ou Legislativo ou a qualquer outro organismo estatal.



### Conceito de Constituição

A Constituição é a norma suprema que rege a organização de um Estado Nacional.

Por não haver na doutrina um consenso sobre o conceito de Constituição, faz-se importante o estudo das diversas concepções que o englobam. Então vejamos:

#### • Constituição Sociológica

Idealizada por Ferdinand Lassalle, em 1862, é aquela que deve traduzir a soma dos fatores reais de poder que rege determinada nação, sob pena de se tornar mera folha de papel escrita, que não corresponde à Constituição real.

#### • Constituição Política

Desenvolvida por Carl Schmitt, em 1928, é aquela que decorre de uma decisão política fundamental e se traduz na estrutura do Estado e dos Poderes e na presença de um rol de direitos fundamentais. As normas que não traduzirem a decisão política fundamental não serão Constituição propriamente dita, mas meras leis constitucionais.

#### • Constituição Jurídica

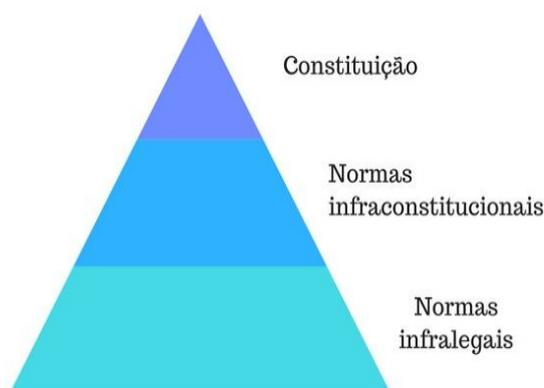
Fundada nas lições de Hans Kelsen, em 1934, é aquela que se constitui em norma hipotética fundamental pura, que traz fundamento transcendental para sua própria existência (sentido lógico-jurídico), e que, por se constituir no conjunto de normas com mais alto grau de validade, deve servir de pressuposto para a criação das demais normas que compõem o ordenamento jurídico (sentido jurídico-positivo).

Na concepção jurídico-positiva de Hans Kelsen, a Constituição ocupa o ápice da pirâmide normativa, servindo como paradigma máximo de validade para todas as demais normas do ordenamento jurídico.

Ou seja, as leis e os atos infralegais são hierarquicamente inferiores à Constituição e, por isso, somente serão válidos se não contrariarem as suas normas.

Abaixo, segue a imagem ilustrativa da Pirâmide Normativa:

### Pirâmide Normativa



Como Normas Infraconstitucionais entendem-se as Leis Complementares e Ordinárias;

Como Normas Infralegais entendem-se os Decretos, Portarias, Instruções Normativas, Resoluções, etc.



### — Legalidade (Art. 5º, XXXIX + Art. 1º, CP + Documentos Internacionais)

Não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal → real limitação ao poder estatal de interferir na esfera das liberdades individuais.

O princípio da legalidade se divide em dois subprincípios: reserva legal e anterioridade.

– Reserva legal: não há crime ou pena sem lei em sentido estrito, ou seja, diploma legal emanado do Poder Legislativo.

1 – E contravenção penal? A doutrina entende que as contravenções/infrações penais também não podem ser aplicadas sem lei.

2 – Além da pena, entende-se também que a medida de segurança não pode ser aplicada sem prévia lei.

Medida legal é outra espécie de sanção penal (resposta dada a alguém por uma infração penal), na qual a culpabilidade não é um pressuposto, mas sim a periculosidade, ex.: agente não pode ser condenado em função de doença mental, porém ele sofre a aplicação de medida de segurança (tratamento ambulatorial, internação, por exemplo).

– Anterioridade: não há crime ou pena sem lei anterior ao fato praticado, ex.: a partir de hoje, beber cerveja é crime, porém quem bebia até ontem não pode ser criminalizado → a anterioridade gera o princípio da irretroatividade da lei penal.

Atributos da Lei Penal: a lei penal deve ser:

I – a norma penal deve ser escrita. Os costumes influenciam no direito penal e servem para aclarar determinados textos (ex.: repouso noturno). Segundo o MPSP, o costume não pode revogar crime (v. Súmulas 502 e 574, STJ);

II – A norma penal deve ser certa, sem margens de dúvidas para sua interpretação;

III – Deve ser taxativa, de forma a evitar que a norma seja aplicada a uma gama variada de condutas, violando o princípio da reserva legal;

IV – A norma penal deve ser necessária, uma vez que o direito penal deve ser o último recurso do Estado para proteção do bem jurídico.

### Tópicos relevantes

– Medidas Provisórias em matéria penal, a rigor, a Medida Provisória não pode tratar de matéria penal (v. Art. 62, § 1º, “b”, CF), porém o STF entende que a Medida Provisória pode tratar de matéria quando beneficiar o infrator (reduzindo penas, discriminando condutas, por exemplo).

– Normas penais em branco, isto é, as que exigem um complemento para ter eficácia, violam o princípio da reserva legal? Prevalece o entendimento que as normais penais em branco não violam o princípio da reserva legal, pois a conduta está sendo discriminada na norma penal, apenas que o legislador não tem como colocar todas as minúcias do tema na lei.

### Irretroatividade da Lei Penal

– A lei penal só se aplica aos fatos ocorridos durante a sua vigência, não atingindo fatos anteriores.