



CREF 13-BA

Nível Superior:

*Agente de Orientação e Fiscalização, Assistente Administrativo,
Assistente Financeiro, Secretariado (a) Executivo (a)*

LÍNGUA PORTUGUESA

Compreensão e interpretação de textos de gêneros variados.....	1
Reconhecimento de tipos e gêneros textuais.....	4
Domínio da ortografia oficial.....	22
Domínio dos mecanismos de coesão textual: emprego de elementos de referência, substituição e repetição, de conectores e outros elementos de sequenciação textual..	31
Emprego de tempos e modos verbais.....	35
Domínio da estrutura morfossintática do período. Relações de coordenação entre orações e entre termos da oração; relações de subordinação entre orações e entre termos da oração.....	37
Emprego das classes de palavras.....	43
Emprego dos sinais de pontuação.....	54
Concordância verbal e nominal.....	59
Regência verbal e nominal.....	61
Emprego do sinal indicativo de crase.....	63
Colocação dos pronomes átonos.....	65
Reescrita de frases e parágrafos do texto. Substituição de palavras ou de trechos de texto; reorganização da estrutura de orações e de períodos do texto. Reescrita de textos de diferentes gêneros e níveis de formalidade.....	67
Significação das palavras.....	69
Correspondência oficial (conforme manual de redação da presidência da república). Aspectos gerais da redação oficial. Finalidade dos expedientes oficiais. Adequação da linguagem ao tipo de documento. Adequação do formato do texto ao gênero.....	70
Questões.....	88
Gabarito.....	102

RACIOCÍNIO LÓGICO-MATEMÁTICA

Lógica: proposições, conectivos, equivalências lógicas, quantificadores e predicados	1
Conjuntos e suas operações, diagramas.....	9
Números inteiros, racionais e reais e suas operações.....	16
Proporcionalidade direta e inversa.....	30
Porcentagem e juros.....	33

SUMÁRIO



Medidas de comprimento, área, volume, massa e tempo.....	37
Estrutura lógica de relações arbitrárias entre pessoas, lugares, objetos ou eventos fictícios; dedução de novas informações das relações fornecidas e avaliação das condições usadas para estabelecer a estrutura daquelas relações. Formação de conceitos, discriminação de elementos.....	43
Compreensão e análise da lógica de uma situação, utilizando as funções intelectuais: raciocínio verbal.....	51
Raciocínio matemático.....	57
Raciocínio sequencial, orientação espacial e temporal.....	65
Compreensão de dados apresentados em gráficos e tabelas.....	70
Raciocínio lógico envolvendo problemas aritméticos, geométricos e matriciais.....	77
Problemas de contagem e noções de probabilidade.....	81
Geometria básica: ângulos, triângulos, polígonos, distâncias, proporcionalidade, perímetro e área. Plano cartesiano: sistema de coordenadas, distância.....	88
Noções de estatística: média, moda, mediana e desvio padrão.....	102
Problemas de lógica e raciocínio.....	107
Questões.....	110
Gabarito.....	120

CONHECIMENTOS GERAIS

O estado da bahia: aspectos históricos e econômicos, emancipação política, administração estadual, poder legislativo, poder executivo, poder judiciário, localização, limites, recursos naturais, clima, relevo, vegetação, ocorrências minerais, agricultura, manifestações religiosas e folclóricas.....	1
Atualidades em geral a nível nacional e internacional.....	15

LEGISLAÇÃO APLICADA AO CREF 13-BA

Estatuto do conselho regional de educação física 13ª região/bahia (resolução cref13/ba nº 53 de 30 maio de 2021).....	1
Planos de cargos e salários (resolução cref13/ba-se nº 012/2017 de 18 de dezembro de 2017).....	18
Alteração do ipcs (resolução cref 13/ba nº 47 de 17 de fevereiro de 2021).....	31
Regimento interno (resolução cref13/ba nº 56 de 30 maio de 2021).....	32
Questões.....	48
Gabarito.....	54

SUMÁRIO



CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

O conselho federal de educação física, o conselho regional de educação física e as atividades do profissional em educação física	1
Lei federal nº 9.696/1998 Com sua nova redação pela lei federal nº 14.386/2022	6
Lei federal nº 6206/1975	11
Lei federal nº 6.839/1980	11
Lei federal nº 9.784/1999	12
Lei federal nº 8.429/1992	23
Lei federal nº 11.342/2006.....	38
Lei federal nº 11.788/2008.....	38
Questões	43
Gabarito.....	49

RESOLUÇÕES CONFEF Nº

046/2002.....	1
134/2007.....	9
224/2012.....	17
436/2022.....	18
264/2013.....	18
267/2014.....	44
281/2015.....	45
307/2015.....	48
386/2020.....	49
387/2020.....	50
434/2021.....	51
435/2022.....	53
Questões	54
Gabarito.....	58

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

SUMÁRIO



Redação oficial de documentos oficiais	28
Protocolo: recepção, classificação, registro e distribuição de documentos. Expedição de correspondência: registro e encaminhamento	28
Questões	30
Gabarito	37

NOÇÕES DE FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

Planejamento, organização, direção e controle	1
Noções de administração financeira	12
Administração de pessoas	17
Administração de materiais	21
Noções de procedimentos administrativos e manuais administrativos	55
Noções de organização e métodos	58
Questões	61
Gabarito	67

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; servidor e opinião pública; o órgão e a opinião pública; fatores positivos do relacionamento; comportamento receptivo e defensivo; empatia; compreensão mútua	6
Postura profissional e relações interpessoais	14
Questões	15
Gabarito	19

NOÇÕES 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	6
Agentes públicos: espécies e classificação, poderes, deveres e prerrogativas, cargo, emprego e função públicos	12
Poderes administrativos	77
Atos administrativos: conceitos, requisitos, atributos, classificação, espécies e invalidação.....	88



Controle e responsabilização da administração: controle administrativo, controle judicial, controle legislativo, responsabilidade civil do estado	105
Questões	117
Gabarito.....	124

NOÇÕES DE DIREITO CONSTITUCIONAL

Constituição federal de 1988: conceito e conteúdo, leis constitucionais, complementares e ordinárias.....	1
Direitos e deveres individuais e coletivos; direitos e garantias individuais; remédios constitucionais: habeas corpus, mandado de segurança, ação popular; direito de petição.....	4
Estado federal: a união, os estados, os municípios, o distrito federal e os territórios....	23
Separação dos poderes; delegação; poder legislativo: composição e atribuições; processo legislativo	36
Poder executivo: composição e atribuições	54
Poder judiciário: composição e atribuições	60
Controle de constitucionalidade das leis, sistemas, controle jurisdicional e efeitos.....	81
Inconstitucionalidade das leis: declaração e não cumprimento de leis inconstitucionais; e princípios e normas referentes à administração direta e indireta.....	86
Questões	91
Gabarito.....	97

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.....	12
Contravenção	69
Dos crimes contra a vida	70
Dos crimes contra a liberdade pessoal	81
Crimes contra o patrimônio	83
Dos crimes contra a dignidade sexual.....	110
Crimes contra a administração pública; corrupção ativa; corrupção passiva.....	125
Crimes contra a fé pública.....	135
Questões	147
Gabarito.....	154

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.





PROPOSIÇÕES

Uma proposição é um conjunto de palavras ou símbolos que expressa um pensamento ou uma ideia completa, transmitindo um juízo sobre algo. Uma proposição afirma fatos ou ideias que podemos classificar como verdadeiros ou falsos. Esse é o ponto central do estudo lógico, onde analisamos e manipulamos proposições para extrair conclusões.

Valores Lógicos

Os valores lógicos possíveis para uma proposição são:

- **Verdadeiro (V)**, caso a proposição seja verdadeira.
- **Falso (F)**, caso a proposição seja falsa.

Os valores lógicos seguem dois axiomas fundamentais:

- **Princípio da Não Contradição:** uma proposição não pode ser verdadeira e falsa ao mesmo tempo.
- **Princípio do Terceiro Excluído:** toda proposição é ou verdadeira ou falsa, não existindo um terceiro caso possível.

Ou seja: “Toda proposição tem um, e somente um, dos valores lógicos: V ou F.”

Classificação das Proposições

Para entender melhor as proposições, é útil classificá-las em dois tipos principais:

• Sentenças Abertas

São sentenças para as quais não se pode atribuir um valor lógico verdadeiro ou falso, pois elas não exprimem um fato completo ou específico. São exemplos de sentenças abertas:

- Frases interrogativas: “Quando será a prova?”
- Frases exclamativas: “Que maravilhoso!”
- Frases imperativas: “Desligue a televisão.”
- Frases sem sentido lógico: “Esta frase é falsa.”

• Sentenças Fechadas

Quando a proposição admite um único valor lógico, verdadeiro ou falso, ela é chamada de sentença fechada. Exemplos:

- Sentença fechada e verdadeira: “ $2 + 2 = 4$ ”
- Sentença fechada e falsa: “*O Brasil é uma ilha*”

Proposições Simples e Compostas

As proposições podem ainda ser classificadas em simples e compostas, dependendo da estrutura e do número de ideias que expressam:



A Bahia é um dos estados mais importantes do Brasil, com uma rica história, diversidade cultural e relevância econômica. Conhecido como berço da colonização portuguesa no país, a Bahia desempenha um papel fundamental na formação da identidade brasileira.

— Aspectos Históricos

– Colonização e Fundação

- **Primeira Capital do Brasil:** Salvador, fundada em 1549, foi escolhida como sede administrativa do Brasil Colônia devido à sua posição estratégica e proximidade com a Europa.

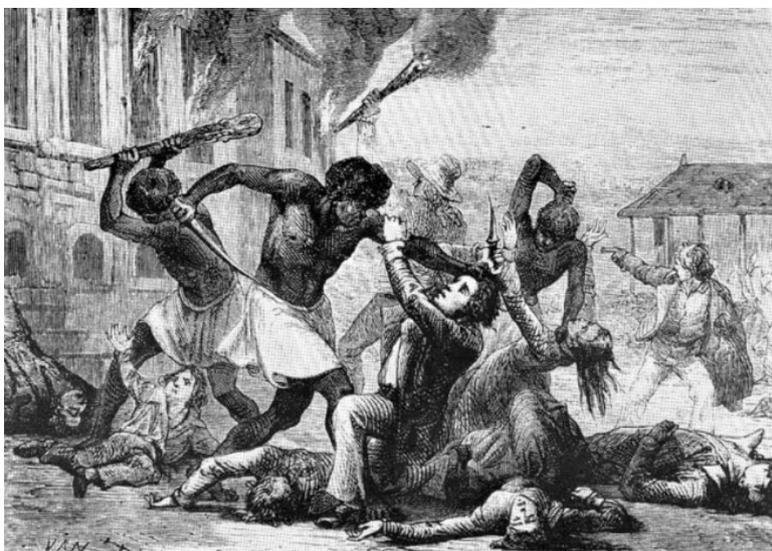
- **Economia Açucareira:** A Bahia tornou-se o centro da produção de açúcar, utilizando extensivamente o trabalho escravo africano, que moldou a cultura e a sociedade da região.

- **Resistência Indígena e Africana:** Desde o início da colonização, houve forte resistência dos povos indígenas e, posteriormente, dos africanos escravizados, que protagonizaram diversas revoltas.

– Movimentos Sociais e Revoltas

- **Revolta dos Alfaiates (1798):** Também conhecida como Conjuração Baiana, foi um movimento inspirado pelos ideais de liberdade e igualdade da Revolução Francesa, envolvendo classes populares, escravos e libertos.

- **Revolta dos Malês (1835):** Liderada por escravizados de origem islâmica, foi uma das mais importantes revoltas negras do Brasil colonial.



<https://vermelho.org.br/coluna/males-a-revolta-que-ousou-por-fim-a-escravidao-e-conquistar-a-liberdade/>

**RESOLUÇÃO CREF13/BA Nº 53 DE 30 MAIO DE 2021.**

DISPÕE SOBRE ALTERAÇÃO DO ESTATUTO DO CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 13ª REGIÃO/BAHIA.

O Presidente do CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 13ª REGIÃO/BAHIA – CREF13/BA, no uso de suas atribuições estatutárias;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 9.696/98, que dispões sobre a regulamentação da profissão de Educação Física;

CONSIDERANDO o art. 29, inciso I, do Estatuto, estabelece a competência do Plenário do CREF 13/BA para aprovações e alterações do Estatuto;

CONSIDERANDO a aprovação deste Estatuto, em reunião plenária do CREF13/BA, em 25 de janeiro 2021;

RESOLVE:

Art. 1º Tornar pública a aprovação do Estatuto do Conselho Regional de Educação Física da 13ª Região/Bahia – CREF13/BA, cujo inteiro teor segue anexo a esta resolução e se encontra disponível em sua página eletrônica: www.cref13.org.br.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir do dia 25 de janeiro 2021

Presidente do CREF13/BA CREF 001726-G/BA

TÍTULO I
DA ENTIDADE E SEUS FINS**CAPÍTULO I**
DA ENTIDADE

Art. 1º - O Conselho Regional de Educação Física da 13ª Região – CREF13/BA, inscrito sob o CNPJ/MF de nº 05.437.908/0001-80, autarquia federal com regime de direito público, sem fins lucrativos, com sede e Foro na cidade de Salvador na Rua Doutor José Peroba nº 149, Edifício Centro Empresarial Eldorado, 8º andar, Stiep, CEP 41770-235 e abrangência no Estado da Bahia, com personalidade jurídica e autonomia administrativa, financeira e patrimonial, exerce e observa, em sua respectiva área de abrangência, as competências, vedações e funções atribuídas ao CONFEF, no que couber e no âmbito de sua competência material e territorial, e as normas estabelecidas na Lei 9.696, de 1º de setembro de 1998, neste Estatuto e nas Resoluções do CONFEF.

§1º - O CREF13/BA, instalado pela Resolução CONFEF nº 063/2013, tem personalidade jurídica distinta do CONFEF, dos Profissionais de Educação Física e das Pessoas Jurídicas nele registrados.

§2º - O CREF13/BA desempenha serviço público independente, enquadrando-se como categoria singular no elenco das personalidades jurídicas existentes no direito pátrio.

§3º - O CREF13/BA registra os Profissionais de Educação Física e as Pessoas Jurídicas prestadoras de serviços nas áreas das atividades físicas, desportivas, similares e afins.

Art. 2º - O CREF13/BA é órgão de representação, normatização, disciplina, defesa e fiscalização dos Profissionais de Educação Física, bem como das Pessoas Jurídicas prestadoras de serviços nas áreas de atividades físicas, desportivas e similares, em prol da sociedade, atuando ainda como órgão consultivo.



CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA (CONFEF)

O Conselho Federal de Educação Física (CONFEF) é uma autarquia pública federal criada pela Lei nº 9.696, de 1º de setembro de 1998, com o objetivo de regulamentar e fiscalizar o exercício da profissão de Educação Física no Brasil. O CONFEF, juntamente com os Conselhos Regionais de Educação Física (CREFs), compõe o Sistema CONFEF/CREFs, que busca assegurar a qualidade e a ética na atuação dos profissionais de Educação Física.

► Estrutura e Organização do CONFEF

O CONFEF é uma autarquia dotada de autonomia administrativa e financeira, cuja sede está localizada no Rio de Janeiro. Ele atua em âmbito nacional e é composto por um corpo de conselheiros federais, eleitos e indicados, que representam os profissionais registrados em todo o país. A organização interna do CONFEF inclui:

- **Plenário:** Órgão máximo de deliberação, responsável por aprovar normas e políticas gerais para a profissão.
- **Diretoria Executiva:** Responsável pela execução das decisões do Plenário e pela administração do CONFEF.
- **Comissões Específicas:** Criadas para tratar de temas técnicos, éticos e normativos, garantindo o alinhamento das atividades com as demandas profissionais e sociais.

► Atribuições do CONFEF

O CONFEF possui uma série de responsabilidades que visam regulamentar e proteger a prática profissional de Educação Física no Brasil. Dentre suas principais atribuições, destacam-se:

Função Normativa e Reguladora:

O CONFEF estabelece normas e diretrizes para a atuação dos profissionais de Educação Física, definindo as competências e os limites de atuação. Essa função é essencial para garantir que a prática profissional seja realizada com base em padrões éticos e técnicos.

Registro Profissional:

Ele é responsável por supervisionar o registro de profissionais e instituições de Educação Física, realizado pelos CREFs. Apenas os profissionais registrados podem atuar legalmente na área, promovendo maior segurança à sociedade.

Fiscalização do Exercício Profissional:

Por meio da articulação com os CREFs, o CONFEF supervisiona a fiscalização das atividades dos profissionais, combatendo o exercício ilegal da profissão e garantindo que as práticas estejam em conformidade com as normas vigentes.

Promoção do Desenvolvimento Profissional:

O Conselho incentiva a formação continuada, a especialização e a valorização dos profissionais de Educação Física. Ele promove eventos, debates e campanhas educativas que visam fortalecer a profissão.



RESOLUÇÃO CONFEF Nº 046/2002

Dispõe sobre a Intervenção do Profissional de Educação Física e respectivas competências e define os seus campos de atuação profissional.

O PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA, no uso de suas atribuições estatutárias, conforme dispõe o inciso VII, do art. 40 e:

CONSIDERANDO a necessidade de definir as atividades próprias dos Profissionais de Educação Física, constante da Lei nº 9696/98;

CONSIDERANDO a conjuntura do mercado de trabalho dos Profissionais de Educação Física decorrente da pluralidade de competências próprias desses profissionais;

CONSIDERANDO que o exercício das atividades de Educação Física é prerrogativa dos Profissionais de Educação Física;

CONSIDERANDO a importância do Documento de Intervenção Profissional como mais um instrumento norteador das ações de fiscalização e organização do exercício da profissão;

CONSIDERANDO a contribuição do Documento de Intervenção Profissional, como um dos instrumentos orientadores para a elaboração das propostas curriculares dos Cursos de Formação na área da Educação Física;

CONSIDERANDO a Carta Brasileira de Educação Física; O Manifesto da Federação Internacional de Educação Física - FIEP 2000; a Agenda de Berlim (1999); a Declaração de Punta Del Este constituída na III Conferência Internacional de Ministros e Altos Funcionários Responsáveis pela Educação Física e o Esporte (III MINEPS UNESCO Punta Del Este 1999);

CONSIDERANDO as análises e propostas apresentadas pela Comissão Especial de Estudo das Intervenções Profissionais em Educação Física, do Conselho Federal de Educação Física - CONFEF;

CONSIDERANDO o deliberado na Reunião Plenária de 16 de Dezembro de 2001;

RESOLVE:

Art. 1º - O Profissional de Educação Física é especialista em atividades físicas, nas suas diversas manifestações - ginásticas, exercícios físicos, desportos, jogos, lutas, capoeira, artes marciais, danças, atividades rítmicas, expressivas e acrobáticas, musculação, lazer, recreação, reabilitação, ergonomia, relaxamento corporal, ioga, exercícios compensatórios à atividade laboral e do cotidiano e outras práticas corporais -, tendo como propósito prestar serviços que favoreçam o desenvolvimento da educação e da saúde, contribuindo para a capacitação e/ou restabelecimento de níveis adequados de desempenho e condicionamento fisiocorporal dos seus beneficiários, visando à consecução do bem-estar e da qualidade de vida, da consciência, da expressão e estética do movimento, da prevenção de doenças, de acidentes, de problemas posturais, da compensação de distúrbios funcionais, contribuindo ainda, para consecução da autonomia, da auto-estima, da cooperação, da solidariedade, da integração, da cidadania, das relações sociais e a preservação do meio ambiente, observados os preceitos de responsabilidade, segurança, qualidade técnica e ética no atendimento individual e coletivo.

Art. 2º - Fica aprovado o Documento de Intervenção Profissional que acompanha esta Resolução.

Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor nesta data.

DOCUMENTO DE INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA APRESENTAÇÃO

O Conselho Federal de Educação Física - CONFEF, pelas suas atribuições e comprometimento diante da sociedade brasileira, fundamentalmente pela consecução de uma EDUCAÇÃO FÍSICA DE QUALIDADE, de acordo com a competência de regulamentar a Lei que o instituiu, apresenta à sociedade o Documento que aponta e identifica a intervenção do Profissional de Educação Física.



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.

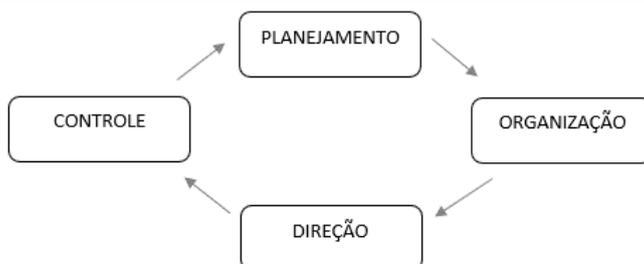
Com a transformação de recursos em produtos e serviços, a sociedade se beneficia com a geração de renda, empregos, tributos, infra-estrutura, serviços públicos e o equilíbrio do mercado.

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):



— Funções de administração

– 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.



No ambiente de negócios atual, a qualidade no atendimento ao público tornou-se um fator decisivo para o sucesso e a reputação de qualquer organização. Mais do que oferecer produtos e serviços, as empresas precisam se preocupar em criar experiências positivas que fortaleçam a relação com seus clientes e transmitam uma imagem de profissionalismo, empatia e eficiência. Um atendimento de qualidade é fundamental para estabelecer confiança, fidelizar o cliente e destacar-se em um mercado cada vez mais competitivo.

O atendimento ao público vai além de simplesmente responder a perguntas ou solucionar problemas; ele envolve a capacidade de compreender as necessidades, expectativas e emoções do cliente, oferecendo respostas e soluções de forma clara, objetiva e cortês. A interação entre o cliente e o atendente representa a imagem da empresa e pode determinar se o cliente terá uma experiência positiva ou negativa, influenciando diretamente a percepção e a reputação da organização.

— Princípios Básicos do Atendimento ao Público

Um atendimento de qualidade ao público é fundamentado em princípios que norteiam a forma como as interações devem ocorrer, garantindo que o cliente se sinta valorizado, compreendido e respeitado. Esses princípios, quando aplicados de forma eficaz, são capazes de transformar simples contatos em experiências memoráveis, fortalecendo a relação entre cliente e empresa. A seguir, destacamos os principais pilares que sustentam um atendimento ao público de excelência:

Comunicabilidade

A comunicabilidade é a habilidade de transmitir uma mensagem de forma clara, eficaz e compreensível, garantindo que o cliente receba as informações de maneira correta e precisa. Uma comunicação bem elaborada vai além do uso de palavras; inclui a entonação, a linguagem corporal e a capacidade de ouvir ativamente. Para assegurar a compreensão, é importante que o atendente adapte sua linguagem ao perfil do cliente, evitando jargões técnicos ou termos complicados que possam dificultar o entendimento.

Além disso, a clareza na transmissão das informações é essencial para evitar mal-entendidos. Por exemplo, ao explicar procedimentos, políticas ou soluções, o atendente deve ser direto e objetivo, utilizando frases curtas e exemplos práticos, se necessário. Isso cria uma atmosfera de confiança e transparência, fatores essenciais para um bom relacionamento com o cliente.

Apresentação

A apresentação pessoal é o primeiro aspecto que o cliente percebe ao interagir com o atendente, sendo um dos fatores que contribuem para a formação da primeira impressão. O profissional deve se apresentar de maneira adequada, com um vestuário condizente com a cultura da empresa e a situação de atendimento, garantindo também a higiene pessoal e o cuidado com a aparência.

Além do aspecto físico, a postura e a atitude também fazem parte da apresentação. Manter uma postura ereta, demonstrar segurança e exibir um sorriso amigável transmitem confiança e credibilidade, elementos que influenciam positivamente a percepção do cliente em relação ao profissional e à empresa que ele representa.

Atenção

A atenção é a capacidade de estar presente e plenamente focado nas necessidades do cliente durante o atendimento. Demonstrar interesse genuíno e escutar atentamente o que o cliente tem a dizer são atitudes que mostram respeito e valorização, criando um ambiente propício para a construção de um relacionamento de confiança.



ESTADO

Conceito, Elementos e Princípios

Adentrando ao contexto histórico, o conceito de Estado veio a surgir por intermédio do antigo conceito de cidade, da *polis grega* e da *civitas romana*. Em meados do século XVI o vocábulo Estado passou a ser utilizado com o significado moderno de força, poder e direito.

O Estado pode ser conceituado como um ente, sujeito de direitos, que possui como elementos: o povo, o território e a soberania. Nos dizeres de Vicente Paulo e Marcelo Alexandrino (2010, p. 13), “Estado é pessoa jurídica territorial soberana, formada pelos elementos povo, território e governo soberano”.

O Estado como ente, é plenamente capacitado para adquirir direitos e obrigações. Ademais, possui personalidade jurídica própria, tanto no âmbito interno, perante os agentes públicos e os cidadãos, quanto no âmbito internacional, perante outros Estados.

Vejam os alguns conceitos acerca dos três elementos que compõem o Estado:

– **Povo:** Elemento legítima a existência do Estado. Isso ocorre por que é do povo que origina todo o poder representado pelo Estado, conforme dispõe expressamente art. 1º, parágrafo único, da Constituição Federal:

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

O povo se refere ao conjunto de indivíduos que se vincula juridicamente ao Estado, de forma estabilizada.

Entretanto, isso não ocorre com estrangeiros e apátridas, diferentemente da população, que tem sentido demográfico e quantitativo, agregando, por sua vez, todos os que se encontrem sob sua jurisdição territorial, sendo desnecessário haver quaisquer tipos de vínculo jurídico do indivíduo com o poder do Estado.

Com vários sentidos, o termo pode ser usado pela doutrina como sinônimo de nação e, ainda, no sentido de subordinação a uma mesma autoridade política.

No entanto, a titularidade dos direitos políticos é determinada pela nacionalidade, que nada mais é que o vínculo jurídico estabelecido pela Constituição entre os cidadãos e o Estado.

O Direito nos concede o conceito de povo como sendo o conjunto de pessoas que detém o poder, a soberania, conforme já foi explicitado por meio do art. 1º. Parágrafo único da CFB/88 dispendo que “Todo poder emana do povo, que exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”.

– **Território:** pode ser conceituado como a área na qual o Estado exerce sua soberania. Trata-se da base física ou geográfica de um determinado Estado, seu elemento constitutivo, base delimitada de autoridade, instrumento de poder com vistas a dirigir o grupo social, com tal delimitação que se pode assegurar à eficácia do poder e a estabilidade da ordem.

O território é delimitado pelas fronteiras, que por sua vez, podem ser naturais ou convencionais. O território como elemento do Estado, possui duas funções, sendo uma negativa limitante de fronteiras com a competência da autoridade política, e outra positiva, que fornece ao Estado a base correta de recursos materiais para ação.

Por traçar os limites do poder soberanamente exercido, o território é elemento essencial à existência do Estado, sendo, desta forma, pleno objeto de direitos do Estado, o qual se encontra a serviço do povo e pode usar e dispor dele com poder absoluto e exclusivo, desde que estejam presentes as características essenciais das relações de domínio. O território é formado pelo solo, subsolo, espaço aéreo, águas territoriais e plataforma continental, prolongamento do solo coberto pelo mar.

A Constituição Brasileira atribui ao Conselho de Defesa Nacional, órgão de consulta do presidente da República, competência para “propor os critérios e condições de utilização de áreas indispensáveis à segurança do território nacional e opinar sobre seu efetivo uso, especialmente na faixa de fronteira e nas relacionadas



Natureza

Segundo a doutrina clássica o direito é dividido em dois grandes ramos, quais sejam: direito público e direito privado¹.

Destaque-se que, não obstante a doutrina mais moderna já tenha superado essa classificação dicotômica entre direito público e privado (vez que o direito é uno e indivisível, devendo ser entendido como um conjunto harmônico), para fins didáticos e de provas de concursos públicos continuaremos a adotá-la. Destaque-se que essa classificação, segundo a doutrina, é atribuída a Jean Domat.

Modernamente, ante o reconhecimento de novos direitos e das transformações do Estado, a doutrina percebeu uma forte influência do direito constitucional sobre o direito privado, reconhecendo, em diversas situações, a aplicação direta dos direitos fundamentais nas relações privadas, surgindo a denominada “eficácia horizontal dos direitos fundamentais”.

Com isso, o Direito Constitucional deixa de ser reconhecido apenas e tão somente em uma relação vertical (Estado X Cidadão), passando a ser reconhecido também nas relações horizontais (cidadão X cidadão). O princípio matriz desse novo panorama é o princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento (viga mestra) da República Federativa do Brasil (Art. 1.º, III, CF).

Tema de grande controvérsia diz respeito ao conceito de Constituição, haja vista que ela envolve a perspectiva histórico-universal dos intitulados ciclos constitucionais. Faz-se importante perceber que a ideia de Constituição deve ser compreendida mesmo antes do surgimento do constitucionalismo em sentido estrito.

Isso porque, toda e qualquer sociedade, independentemente da época e do lugar, sempre possuiu um conjunto de regras de organização do Estado, semelhantes ao que intitulamos de Constituição.

Conquanto exista diversos parâmetros para se conceituar o Direito Constitucional e, por consequência, a própria Constituição, partiremos do conceito cunhado pelo brilhante professor José Afonso da Silva que afirma que o direito constitucional é “Direito Público fundamental por referir-se diretamente à organização e fundamento do Estado, à articulação dos elementos primários do mesmo e ao estabelecimento das bases da estrutura política”.

A partir dessa lição do professor José Afonso, podemos conceituar a Constituição Federal como sendo a norma máxima de um Estado que estabelece sua organização e fundamentos, trazendo as regras mínimas essenciais para sua subsistência e formação.

Com isso, a Constituição Federal passa a ser a norma de validade de todo o ordenamento jurídico pátrio, sendo ela o parâmetro de validade dos demais atos normativos, haja vista o princípio da supremacia das normas constitucionais.

Em virtude do conceito transcrito acima podemos afirmar que a **natureza jurídica** do Direito Constitucional é de direito público fundamental.

O quadro abaixo sintetiza a Natureza do Direito Constitucional. Observe:

Natureza do Direito Constitucional		
Dicotomia do Direito	Uno, indivisível e indecomponível	Ramo do Direito Público

¹ <https://www.editorajuspodivm.com.br/cdn/arquivos/8713b4e79cb9270ecc075bfab3b84b2a.pdf>



O Direito Penal é uma das principais áreas do ordenamento jurídico, responsável por estabelecer as normas que definem condutas consideradas ilícitas e as respectivas sanções aplicáveis. Dentro desse contexto, os princípios do Direito Penal desempenham um papel fundamental, pois servem como diretrizes que limitam o poder punitivo do Estado e protegem os direitos fundamentais dos indivíduos. Esses princípios não apenas orientam a criação e aplicação das normas penais, mas também asseguram que o exercício do poder punitivo seja conduzido de maneira justa, proporcional e respeitosa dos direitos humanos.

A compreensão desses princípios é essencial para qualquer estudo do Direito Penal, uma vez que eles formam a base para a interpretação e aplicação das leis penais. Este documento tem como objetivo explorar esses princípios, destacando sua importância e os diferentes aspectos que os compõem, proporcionando uma visão detalhada e crítica sobre o funcionamento e as implicações do Direito Penal na sociedade moderna.

— Princípio da Legalidade

O Princípio da Legalidade é um dos pilares fundamentais do Direito Penal e está consagrado tanto na Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso XXXIX, quanto no artigo 1º do Código Penal. Este princípio estabelece que não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal. Em outras palavras, para que uma conduta seja considerada crime e para que uma pena seja aplicada, é imprescindível que haja uma lei anterior que assim o determine.

— Subprincípios do Princípio da Legalidade

O Princípio da Legalidade se desdobra em dois subprincípios essenciais: a reserva legal e a anterioridade.

– Reserva Legal

A **reserva legal** refere-se ao fato de que somente a lei, entendida como norma escrita emanada do Poder Legislativo, pode definir o que é crime e qual é a pena aplicável. Isso significa que nenhuma outra fonte de direito, como costumes ou normas administrativas, pode criar tipos penais ou sanções criminais. A reserva legal é um mecanismo de proteção das liberdades individuais, garantindo que apenas leis criadas através do processo legislativo democrático possam restringir a liberdade dos cidadãos.

No contexto das contravenções penais, a doutrina majoritária entende que, apesar de serem infrações de menor potencial ofensivo, elas também estão sujeitas ao princípio da reserva legal, ou seja, só podem ser definidas e punidas com base em uma lei anterior.

Além disso, o princípio da reserva legal se aplica não apenas às penas tradicionais, mas também às medidas de segurança, que são sanções penais aplicadas com base na periculosidade do agente, e não em sua culpabilidade. Exemplo disso é o tratamento ambulatorial ou a internação de indivíduos que cometeram crimes, mas que possuem doenças mentais que os tornam incapazes de entender o caráter ilícito de suas ações.

– Anterioridade

A **anterioridade** complementa o princípio da reserva legal ao exigir que a lei que define um crime e comina a pena correspondente seja anterior ao fato criminoso. Isso quer dizer que uma pessoa só pode ser punida por uma conduta que era proibida por lei no momento em que a ação ou omissão foi praticada. Esse subprincípio impede a retroatividade da lei penal em desfavor do réu, protegendo os indivíduos de serem punidos por condutas que, no momento em que foram realizadas, não eram consideradas crimes.

Um exemplo prático da aplicação da anterioridade é a situação hipotética em que uma nova lei torna crime a ação de beber cerveja. Se essa lei entrar em vigor hoje, somente as pessoas que consumirem cerveja a partir de hoje poderão ser punidas; aqueles que beberam antes da vigência da lei não poderão ser penalizados, pois o princípio da anterioridade impede a aplicação retroativa da lei penal.