

## SUMÁRIO

<b>Item</b>	<b>Página</b>
Perfil-----	I
1. Liderança -----	1
2. Estratégias e Planos -----	15
3. Clientes -----	27
4. Sociedade -----	35
5. Informações e Conhecimento -----	39
6. Pessoas -----	51
7. Processos-----	65
8. Resultados -----	83
Glossário de Siglas -----	a