

## SUMÁRIO

<b>Item</b>	<b>Página</b>
Perfil-----	I
1. Liderança -----	1
2. Estratégias e Planos -----	14
3. Clientes -----	26
4. Sociedade -----	33
5. Informações e Conhecimento -----	37
6. Pessoas -----	47
7. Processos-----	57
8. Resultados -----	76
Glossário de Siglas -----	-a