

Cada um dos itens da prova objetiva está vinculado ao comando que imediatamente o antecede. De acordo com o comando a que cada um deles esteja vinculado, marque, no cartão-resposta, para cada item: o campo designado com o **código C**, caso julgue o item **CERTO**; ou o campo designado com o **código E**, caso julgue o item **ERRADO**.

A ausência de marcação ou a marcação de ambos os campos não serão apenadas, ou seja, não receberão pontuação negativa. Para as devidas marcações, use o cartão-resposta, único documento válido para a correção da sua prova objetiva.

CONHECIMENTOS BÁSICOS

Texto para os itens de 1 a 8.

1 Muitas pessoas entendem sustentabilidade apenas como um termo que designa os impactos das questões ambientais sobre os negócios, como, por exemplo, a diminuição das poluições e emissões de gases nocivos pelas empresas. Entretanto, deve-se pensar a sustentabilidade como um modo de vida, o que torna seu significado muito mais amplo e abrange outras 4 questões, como a mudança de comportamento dos cidadãos e gestores nas cidades e novos planos de ação para uma melhor qualidade de vida da humanidade.

Na realidade atual, o conceito de sustentabilidade está cada vez mais presente nas conferências nacionais e 7 internacionais em face dos diversos problemas enfrentados globalmente, como mudanças climáticas, poluições de grandes centros urbanos, desigualdade, pobreza, entre tantos outros, e a principal indagação centra-se em como a sustentabilidade urbana pode ser transformada em um elo de integração entre os diversos atores da sociedade para o alcance de um objetivo 10 em comum: a melhoria das condições de vida e a preservação do meio ambiente.

O modelo de desenvolvimento sustentável tem como objetivo reverter os danos à natureza gerados pelos seres humanos ao longo dos anos e, a partir disso, conduzir a existência humana e dos demais seres vivos de uma maneira mais ecológica, que 13 contraponha a lógica de maximização dos lucros e consumismo. Desse modo, o conceito de sustentabilidade remete diretamente à vida moderna e ao meio urbano, já que os problemas têm origem justamente na má administração dos recursos escassos presentes na natureza em face dos desejos ilimitados dos seres humanos.

16 Em sentido amplo, a cidade pode ser entendida como um ecossistema, uma unidade ambiental dentro da qual todos os elementos e processos do ambiente são inter-relacionados e interdependentes, de modo que uma mudança em um deles resultará em alterações em outros componentes. Um exemplo de uma pequena ação de impacto positivo no meio ambiente é 19 a coleta seletiva de lixo, que, a partir da reutilização de recursos naturais, tanto orgânicos quanto recicláveis, contribui para a redução da quantidade de lixo acumulada e favorece a geração de novos empregos.

Um dos maiores entraves até o momento para a integração de todos os atores em torno de ações sustentáveis tem sido 22 a falta de conscientização acerca da necessidade da participação de todos os segmentos da sociedade na resolução dos problemas complexos que afetam o meio urbano.

Segundo o professor em gestão urbana e habitacional da Universidade de São Paulo, Alex Kenya Abiko, a ciência tem um 25 papel fundamental na conscientização das instituições políticas em relação aos problemas enfrentados nas cidades, seja elaborando diagnósticos precisos, seja gerando informações e propondo políticas eficientes, inclusivas e compatíveis com os recursos financeiros, tecnológicos e naturais existentes. No Brasil, entretanto, ainda segundo o especialista, a distância entre a 28 academia e os gestores públicos é grande, o que não contribui para a adoção de novas tecnologias urbanas eficientes e de custo adequado.

Como se pode perceber, o caminho rumo a um modelo de desenvolvimento urbano sustentável não é único, mas 31 resultado de múltiplas ideias inovadoras de vários atores agindo em conjunto para o alcance de objetivos comuns e sistêmicos e, para que isso ocorra, é necessária a participação da sociedade, com ações integradas entre governo, sociedade civil e empresas, a fim de transformar o mundo, com base em uma matriz de intercâmbio justa, com equidade acessível e saudável.

Internet: <<https://sociedadeglobal.org.br>> (com adaptações).

Considerando o texto e seus aspectos linguísticos, julgue os itens de 1 a 5.

- 1 No texto, que se caracteriza como dissertativo, argumenta-se em favor de um esforço conjunto de todos os segmentos da sociedade em prol da implantação de um modelo de desenvolvimento urbano sustentável.
- 2 Entende-se da leitura do texto que a descrença dos gestores públicos brasileiros na ciência é um entrave para a consecução de um projeto de sustentabilidade urbana.
- 3 Na linha 11, o emprego do acento indicativo de crase em “à natureza” justifica-se pela regência do verbo “reverter” e pela anteposição de artigo definido ao substantivo “natureza”.
- 4 Estaria mantida a correção gramatical do texto caso a vírgula empregada após o termo “urbano” (linha 14) fosse substituída por ponto final, feito o devido ajuste de minúscula/maiúscula na letra inicial do vocábulo que introduz o novo período.
- 5 A oração “para que isso ocorra” (linha 32) subordina-se à oração subsequente e expressa circunstância de finalidade.

Quanto à correção gramatical e à coerência das substituições propostas para vocábulos e trechos destacados do texto, julgue os itens de 6 a 8.


- 6 “têm origem justamente na” (linha 14) por **advêm justamente da**
- 7 “dentro da qual” (linha 16) por **de onde**
- 8 “o que não contribui para” (linha 28) por **o que dificulta**

Julgue os itens 9 e 10 no que se refere à correção gramatical dos trechos apresentados e à adequação da linguagem à correspondência oficial.

- 9 Informamos aos senhores, de que o grupo de estudos formado para discutir o Projeto de Sustentabilidade Urbana que se reuniria no dia 14 de abril de 2020, com tudo, por motivos de força maior, a reunião foi adiada por prazo indeterminado.
- 10 Em atenção à sua solicitação, encaminhamos, em anexo, a programação do ciclo de palestras Desafios do Desenvolvimento Urbano Sustentável, ao mesmo tempo em que reiteramos a importância do tema para os trabalhos desenvolvidos neste Instituto.

Nos itens que avaliem conhecimentos de informática, a menos que seja explicitamente informado o contrário, considere que: todos os programas mencionados estejam em configuração padrão, em português; o *mouse* esteja configurado para pessoas das mãos esquerdas; expressões como **clicar**, **clique simples** e **clique duplo** refiram-se a cliques com o botão esquerdo do *mouse*; e teclar corresponda à operação de pressionar uma tecla e, rapidamente, liberá-la, acionando-a apenas uma vez. Considere também que não haja restrições de proteção, de funcionamento e de uso em relação aos programas, arquivos, diretórios, recursos e equipamentos mencionados.

Julgue os itens de 11 a 14, relativos aos modos de utilização de tecnologias e ao programa PowerPoint 2013.

- 11 O CMOS (*Complementary Metal Oxide Semiconductor*) é uma tecnologia recente que consiste em um *chip* que reproduz as funções de um microprocessador. Contudo, essa tecnologia gera um alto consumo de energia.
- 12 A memória virtual é uma técnica que permite expandir, de modo definitivo, a capacidade de armazenamento da memória RAM do computador.
- 13 Ao clicar o botão , localizado na barra de ferramentas de acesso rápido do PowerPoint 2013, o usuário somente poderá iniciar a apresentação a partir do *slide* atual.
- 14 Quando o PowerPoint 2013 é aberto (Apresentação em Branco), o *slide* exibido mostra dois espaços formatados, um para adicionar um título e o outro para adicionar um subtítulo.

Acerca do programa de navegação Google Chrome, em sua versão mais recente, e dos conceitos de organização e de gerenciamento de arquivos e programas, julgue os itens de 15 a 18.

- 15 O código de erro ERR_NAME_NOT_RESOLVED, que aparece no Google Chrome ao se tentar carregar uma página, informa que o endereço da *web* não existe.
- 16 O Chrome permite definir uma página *web* para ser a página de inicialização. Todavia, não é possível definir um conjunto de páginas, já que esse recurso tem como característica a singularidade.
- 17 No Windows 10, é permitido fazer uso de um aplicativo para compartilhar arquivos diretamente do Explorador de Arquivos.
- 18 Desde que se utilize o programa correto, um arquivo PDF poderá ser dividido em dois ou mais arquivos PDF.

Com relação à palavra MAGALI, julgue os itens de **19 a 24**.

- 19** Existem 720 anagramas.
- 20** 20% dos anagramas têm as vogais juntas.
- 21** Sorteando-se ao acaso um anagrama, a probabilidade de ele começar com a letra A é de $\frac{1}{3}$.
- 22** As vogais e as consoantes estão alternadas em 36 anagramas.
- 23** O número de anagramas que começam com uma consoante é menor que o número de diagonais de um icoságono (polígono de 20 lados).
- 24** Exatamente 6 anagramas contêm a sequência MAG.

Considerando acontecimentos que bem caracterizam o Brasil e o mundo na atualidade, além de aspectos significativos que inserem Canaã dos Carajás na realidade paraense e brasileira, julgue os itens de **25 a 30**.

- 25** A globalização é um fenômeno que, para além da economia, envolve a política, a sociedade e a cultura mundiais, sendo caracterizada, entre outros aspectos, pela ampla circulação de mercadorias, bens, serviços e ideias.
- 26** Nos dias de hoje, pelo mundo afora, vê-se o aprofundamento dos ideais democráticos, não havendo espaço para a defesa de princípios ideológicos radicais assentados no nacionalismo extremado, na intolerância e nas mais diversas formas de preconceito.
- 27** Durante o regime militar instaurado em 1964, o projeto de Brasil Grande enfatizou a necessidade de se promover o desenvolvimento da Região Norte, incorporando-a efetivamente ao conjunto do País, sendo o Pará uma das áreas estrategicamente escolhidas para receber os mais diversos investimentos.
- 28** Canaã dos Carajás jamais esteve vinculado ao Projeto Grande Carajás do regime militar, provavelmente pelo desconhecimento, à época, de suas potencialidades minerais.
- 29** Canaã dos Carajás nasceu de um assentamento agrícola, implantado pelo Governo Federal, a partir de 1982, pelo Grupo Executivo das Terras do Araguaia e Tocantins (GETAT). A área, ocupada por mais de mil e quinhentas famílias, ficou conhecida como Centro de Desenvolvimento Regional II (CEDERE II).
- 30** O rápido esgotamento das jazidas, sobretudo de cobre, faz da agricultura, na atualidade, o sustentáculo da economia de Canaã dos Carajás, secundada pela pecuária leiteira.

RASCUNHO

CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES

Julgue os itens de **31 a 35** a respeito da organização do estado na Constituição Federal de 1988.

- 31** Os Territórios Federais são entes federativos autônomos.
- 32** O desmembramento de estado para anexação a outro depende de aprovação da população residente na parcela que se pretende desmembrar.
- 33** Os entes federativos, ainda que não possam estabelecer cultos ou religiões oficiais, podem com eles estabelecer cooperações para a consecução de fins de interesse público.
- 34** À falta de normas editadas pela União no exercício de competência privativa, caberá aos estados regular a matéria.
- 35** A superveniência de normas gerais editadas pela União no exercício de competência concorrente com os estados suspenderá a legislação específica por estes editada naquilo em que ela for contrariada.

Com base na Lei Orgânica do município de Canaã dos Carajás, julgue os itens de **36 a 40**.

- 36** Cabe ao prefeito municipal, presentes razões de interesse público, transferir temporariamente a capital do município para fora de seus limites territoriais.
- 37** O prefeito municipal, mediante autorização da Câmara Municipal, poderá expedir título de arrendamento para uso do solo urbano nas sedes do município e dos distritos.

- 38** O arrendatário de solo urbano na sede do município fica compelido à sua utilização, sob pena de cassação do arrendamento.
- 39** O recolhimento de taxa de transferência em razão de arrendamento de solo na sede do município é transmissível aos herdeiros do arrendatário original.
- 40** Os agentes distritais administradores dos distritos municipais serão indicados pelo prefeito municipal e referendados pela Câmara Municipal.

No que concerne ao plano diretor do município de Canaã dos Carajás, julgue os itens de **41 a 45**.

- 41** Qualquer pessoa do povo tem prerrogativa para fiscalizar o regular cumprimento do plano diretor municipal.
- 42** A responsabilidade por multa por infração ao plano diretor é solidária entre proprietário, possuidor e aquele que concorrer para a prática do ato ou dele se beneficiar.
- 43** A constatação de irregularidade impõe à Administração a cientificação do Ministério Público e dos órgãos públicos de controle competentes.
- 44** A proposta de regularização de parcelamento poderá ser requerida pelo parcelador, acompanhada de laudo técnico.
- 45** A regularização de parcelamento também poderá ocorrer de ofício pela Administração, hipótese em que estará dispensado o laudo técnico.

No que se refere à ética na função pública, julgue os itens de **46 a 50**.

46 Diferentemente das regras, que enunciam condutas de forma clara e objetiva, os princípios veiculam mandamentos de otimização, isto é, objetivos a serem perseguidos e cujo atingimento observa diferentes níveis de gradação.

47 A Constituição Federal de 1988 atribuiu maior densidade ao conceito de cidadania, conferindo à população diferentes mecanismos de controle social e de responsabilização (*accountability*) dos agentes públicos.

48 A cidadania transcende o mero exercício dos direitos políticos, estabelecendo verdadeiro poder-dever da população de influenciar nas políticas públicas.

49 Valores, enquanto paradigmas de aferição da correção ou da incorreção de uma conduta, comportam definição clara e objetiva, missão conferida à ética.

50 A virtude é uma condição inata. Parte considerável do juízo moral do indivíduo, é forjada inclusive geneticamente, observando antepassados e critérios biológicos.

De acordo com a Lei n.º 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa), julgue os itens de **51 a 55**.

51 O princípio da probidade guarda relação íntima com outros princípios, como o da eficiência, de modo que a inabilidade, ainda que sem má-fé, é capaz de configurar conduta ímproba.

52 De modo a alcançar o máximo possível de condutas potencialmente ilícitas, que sempre evoluem e mudam, a Lei de Improbidade Administrativa adotou tipos abertos em rol meramente exemplificativo, aplicando-se, isolada ou conjuntamente, tanto a agentes públicos quanto a agentes privados.

53 Não apenas os agentes públicos, mas também os agentes privados, detentores de parcela de responsabilidade social, desempenham um papel cada vez mais ativo na inibição e na prevenção de ilícitos no trato com a Administração, sendo exemplo disso as políticas de conformidade.

54 No caso de enriquecimento ilícito, os bens ou valores ilegalmente auferidos pelo agente ímprobo reverterão em favor do ente político a que vinculada a pessoa ou o órgão desfalcado.

55 Enriquecimento ilícito pressupõe necessariamente lesão ao erário.

Segundo a Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), julgue os itens de **56 a 60**.

56 A Lei de Acesso à Informação não alcança as concessionárias de serviços públicos de personalidade jurídica de direito privado.

57 As organizações sociais submetem-se à Lei de Acesso à informação no que diz respeito aos recursos diretos ou indiretos recebidos do Poder Público.

58 Os presidentes dos três Poderes possuem competência para a classificação de informação em seu nível máximo de sigilo, o grau ultrassecreto.

59 Para fins disciplinares aplicáveis aos servidores públicos civis federais, a infração à Lei de Acesso à Informação deverá receber, como sanção, no mínimo, a penalidade de suspensão.

60 Dada a independência entre as esferas de responsabilização, a infração às disposições da Lei de Acesso à Informação poderá, sem prejuízo de apenações nas searas diversas, configurar ainda ato de improbidade administrativa.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

A respeito da gestão de pessoas, julgue os itens de **61 a 65**.

- 61** O processo decisório da seleção de pessoas possui três modelos: colocação; classificação; e seleção. Na colocação, há um candidato para uma vaga, enquanto, na seleção, há vários candidatos para várias vagas.
- 62** Em uma entrevista não diretiva, sabe-se previamente o tipo de resposta que se deseja conhecer do candidato, mas as questões são formuladas pelo entrevistador de acordo com o andamento da entrevista.
- 63** O índice de *turnover* indica o grau de horas extras por colaborador em uma organização e é um importante instrumento para medição do clima organizacional.
- 64** Uma organização com elevado número de ausências, faltas e atrasos dos colaboradores ao trabalho tem, conseqüentemente, um elevado índice de absenteísmo.
- 65** O recrutamento interno, além de apresentar um maior índice de segurança para a organização, é uma fonte de motivação para os colaboradores.

Em relação à liderança e à motivação, julgue os itens de **66 a 69**.

- 66** Um líder transformador procura encorajar e inspirar seus subordinados, ao passo que um líder transacional apela aos interesses dos seguidores, fazendo ameaças ou prometendo recompensas materiais.
- 67** De acordo com os estudos de White e Lippitt, existem três estilos básicos de liderança: a autocrática; a liberal, também conhecida como *laissez-faire*; e a burocrática.
- 68** O modelo de grade gerencial proposto por Blake e Mouton pressupõe que o líder está sempre voltado para dois assuntos principais: as tarefas e as pessoas que executam as tarefas.
- 69** No modelo de grade gerencial, o estilo 1.1 indica um líder negligente, que não se preocupa nem com a produção nem com as pessoas. Já o estilo 5.5 indica elevada preocupação com a produção e com as pessoas.

Acerca da evolução da Administração Pública brasileira e da reforma do Estado, julgue os itens de **70 a 75**.

- 70** A Administração Pública brasileira passou por três grandes fases, denominadas patrimonialista, burocrática e gerencial.
- 71** A administração pública burocrática foi implantada, por Getúlio Vargas, na primeira metade do século XX.
- 72** O Decreto-lei n.º 200/1967 dividiu a Administração Pública Federal em administração direta, indireta e fundacional.
- 73** O Decreto-lei n.º 200/1967, uma espécie de lei orgânica da Administração Pública, é considerado como uma primeira tentativa de implantação da administração pública gerencial no Brasil.
- 74** De acordo com o Plano Diretor da Reforma do Aparelho de Estado, de 1995, no aparelho do Estado, é possível distinguir quatro setores: núcleo estratégico; atividades exclusivas; serviços; e produção de bens para o mercado.
- 75** A Constituição Federal de 1988 trouxe significativos avanços para o modelo burocrático, ao estender para a administração indireta regras de funcionamento semelhantes às da administração direta.

Quanto a licitações públicas, julgue os itens de **76 a 81**.

- 76** O pregão é a modalidade de licitação utilizada para a aquisição de bens e serviços comuns por órgãos da Administração Federal direta, fundos especiais, autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas, direta ou indiretamente, pela União.
- 77** No pregão, o prazo para a apresentação das propostas não pode ser inferior a oito dias úteis e o prazo de validade das propostas será de, no máximo, sessenta dias.

- 78** São atribuições do pregoeiro: o credenciamento dos interessados; a adjudicação da proposta de menor preço; a elaboração da ata; o recebimento, o exame e a decisão sobre recursos; e o encaminhamento do processo devidamente instruído, após homologação, à autoridade superior, visando à contratação.
- 79** A equipe de apoio do pregoeiro deverá ser integrada, em sua totalidade, por servidores ocupantes de cargo efetivo ou emprego da Administração.
- 80** De acordo com o Decreto municipal n.º 691/2013, a modalidade de pregão poderá ser utilizada para a contratação de bens e serviços de informática e de serviços de engenharia, desde que estes possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.
- 81** O termo de referência, elaborado durante a fase preparatória do pregão, deve conter, entre outras coisas, a definição do objeto e informações suficientes para que a Administração possa avaliar o custo da contratação, considerando os preços praticados no mercado.

No Brasil, o direito à propriedade não é absoluto. Considerando essa informação, julgue os itens de **82** a **86** a respeito da desapropriação.

- 82** Em qualquer situação, para a desapropriação de imóvel urbano, deverá haver prévia e justa indenização em dinheiro.
- 83** O Poder Público poderá realizar a desapropriação de propriedades com cultura ilegal de plantas psicotrópicas. As propriedades assim desapropriadas serão destinadas exclusivamente à reforma agrária.
- 84** A desapropriação por descumprimento da função social da propriedade urbana é de competência do município. Já a desapropriação por descumprimento da função social da propriedade rural, para fins de reforma agrária, é de competência exclusiva da União.
- 85** A desapropriação tem por pressuposto a utilidade pública, a necessidade pública ou o interesse social.
- 86** Uma vez emitido o ato declaratório de utilidade pública do imóvel a ser desapropriado, a autoridade pública poderá entrar na propriedade para realizar vistoria, com auxílio da força policial, independentemente de autorização judicial.

No que se refere ao clima e à cultura organizacional, julgue os itens de **87** a **92**.

- 87** A cultura organizacional pode ser definida como um conjunto de normas não escritas que orientam o comportamento dos membros de uma organização no dia a dia.

- 88** De acordo com Edgar Schein, a cultura organizacional se apresenta em três níveis ou camadas, do mais visível ao mais profundo: artefatos; pressuposições básicas; e valores compartilhados.
- 89** A cultura organizacional manifesta-se na maneira como os integrantes de uma organização interagem entre si e com o mundo externo.
- 90** A vestimenta, os móveis, a linguagem e as crenças são exemplos de artefatos da cultura organizacional.
- 91** Os sucessos e os fracassos anteriores não exercem influência sobre a formação da cultura organizacional.
- 92** A motivação das pessoas, o nível de satisfação, o respeito e a camaradagem são variáveis que podem ser utilizadas para a mensuração do clima organizacional.

Julgue os itens de **93** a **100**, relativos às modernas técnicas de gestão.

- 93** Na representação de processos de negócio por meio de diagramas BPMN, uma raia simboliza os papéis, as áreas ou as responsabilidades no processo.
- 94** As competências podem ser definidas pela sigla CHA, que designa o conjunto de conhecimentos, habilidades e aptidões que um colaborador deve possuir para desenvolver seu trabalho.
- 95** O termo de abertura do projeto, ou *project charter*, é o documento que autoriza formalmente o início de um projeto.
- 96** A estrutura analítica do projeto (EAP), que contém a subdivisão do trabalho e das entregas do projeto, faz parte do termo de abertura do projeto.
- 97** O conhecimento presente nas organizações pode ser tácito ou implícito. A gestão do conhecimento é um conjunto de tecnologias e processos voltados para o armazenamento e o compartilhamento de informações, experiências e conhecimentos dos seus colaboradores.
- 98** A mudança organizacional é um processo composto por duas etapas: descongelamento (percepção da necessidade de mudança) e mudança (aprendizagem de novas ideias e práticas).
- 99** As oportunidades e as ameaças são fatores que ocorrem no ambiente externo, não podem ser controlados pela organização, mas devem ser considerados na elaboração do planejamento estratégico.
- 100** Uma metodologia que pode ser utilizada na elaboração do planejamento estratégico é o *balanced scorecard*, que estabelece indicadores de desempenho e permite acompanhar a implantação da estratégia da organização.

PROVA DISCURSIVA

- Nesta prova, faça o que se pede, usando, caso deseje, o espaço para rascunho indicado no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para a respectiva folha de texto definitivo da prova discursiva, no local apropriado, pois não serão avaliados fragmentos de texto escritos em locais indevidos.
- Qualquer fragmento de texto que ultrapassar a extensão máxima de **30 linhas** será desconsiderado. Também será desconsiderado o texto que não for escrito na folha de texto definitivo.
- O texto deverá ser manuscrito, em letra legível, com caneta esferográfica de tinta **preta** ou **azul**. Em caso de rasura, passe um traço sobre o conteúdo a ser desconsiderado e prossiga o registro na sequência. Não será permitido o uso de corretivo.
- O espaço destinado à transcrição de texto da **folha de texto definitivo** não poderá ser assinado, rubricado nem conter nenhuma palavra ou marca que identifique o candidato, sob pena de anulação da prova. Será admitida a assinatura apenas no campo apropriado.
- A **folha de texto definitivo** será o único documento válido para avaliação da prova discursiva. A folha para rascunho neste caderno é de preenchimento facultativo e não servirá para avaliação.

Não existe uma fórmula ou um padrão para criar uma organização bem-sucedida e de alto desempenho. Não há receita de bolo. O processo de planejamento estratégico é o que a vai conduzir no desenvolvimento e na formulação de estratégias que assegurem sua evolução continuada e sustentável.

Idalberto Chiavenato. **Planejamento estratégico**. São Paulo: Elsevier (com adaptações).

Considerando que o texto acima tenha caráter exclusivamente motivador, redija um texto dissertativo acerca do tema a seguir.

A importância do planejamento estratégico para as organizações

Ao elaborar seu texto, aborde, necessariamente, os seguintes aspectos:

- a) principais características dos três níveis de planejamento presentes nas organizações;
- b) definição e função da matriz SWOT; e
- c) utilização do *balanced scorecard* para a implementação da estratégia.