

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 marcação de acordo com o gabarito valerá + **1,00 (um ponto positivo)**. A marcação em desacordo com o gabarito valerá - **1,00 (um ponto negativo)**. 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 20.

1 A ideia de que o ser humano é um ser social,  
de que precisa da vida comunitária, de pertencer a  
uma coletividade e de conviver em sociedade, até para  
4 dar sentido à sua existência, está presente nas obras e  
no pensamento de Aristóteles (384-322 a.C.) e de Karl  
Marx (1818-1883), filósofos de períodos e contextos  
7 profundamente distintos, mas que compartilhavam  
o mesmo conceito — viver em sociedade é da  
natureza humana.

10 Pesquisas mostram que pessoas conectadas  
socialmente são mais felizes e fisicamente mais  
saúdáveis. De acordo com uma pesquisa longitudinal  
13 realizada sistematicamente ao longo dos últimos setenta  
anos pela Harvard Business School, nos Estados Unidos  
da América, pessoas que têm boas conexões sociais com  
16 a família, com os amigos e com a comunidade vivem mais  
e melhor.

Em 2015, um estudo realizado pela Universidade  
19 da Colúmbia Britânica, no Canadá, propôs que pacientes  
em tratamento para a ansiedade praticassem um ato  
de gentileza por dia. Após um mês de experimento,  
22 os pacientes estavam com os níveis de dopamina e  
serotonina, conhecidos como “hormônios da felicidade”,  
mais elevados. Além disso, notou-se também a redução  
25 de isolamento social até mesmo naquelas pessoas que  
apresentavam um quadro de fobia social. No mesmo  
sentido, outra pesquisa da Harvard Business School  
28 investigou questões relacionadas à felicidade em 136  
países e também concluiu que gestos altruístas e  
gentis liberam dopamina, responsável por promover a  
31 euforia positiva.

Psicólogo do Sistema Único de Saúde (SUS)  
de Belo Horizonte e especialista em saúde mental,  
34 Arnor Trindade pondera que posturas como empatia,  
altruísmo, tolerância e solidariedade são importantes em  
qualquer relação social: “É algo que está relacionado ao  
37 reconhecimento e respeito ao outro.”

Relacionamentos saudáveis são importantes,  
inclusive, para o enfrentamento de uma rotina  
40 desgastante no trabalho e no ambiente familiar, pois  
ativam no cérebro o chamado “quarteto da felicidade”:  
endorfina, serotonina, dopamina e ocitocina,  
43 neurotransmissores essenciais para a sensação de  
bem-estar.

Com relação ao texto e às suas ideias, julgue os itens  
de 1 a 6.

- 1 O texto caracteriza-se como predominantemente narrativo, sendo seu objetivo principal relatar acontecimentos que marcaram a vida de pacientes submetidos a pesquisas científicas na área da psicologia.
- 2 De acordo com as ideias desenvolvidas no texto, entende-se que, tanto na Antiguidade quanto no século XIX, os filósofos já relacionavam a boa conexão social à melhora da saúde física e mental.
- 3 A partir da leitura do texto, é correto concluir que o desenvolvimento de boas relações sociais interfere positivamente na qualidade de vida das pessoas.
- 4 As pesquisas mencionadas no texto convergem para um mesmo resultado: pessoas que frequentemente experimentam sensação de bem-estar tendem a ser mais altruístas e gentis.
- 5 A coerência das ideias do texto seria mantida, caso se substituísse a forma verbal “pondera” (linha 34) por **avalia**.
- 6 Na expressão “gestos altruístas” (linha 29), a palavra “altruístas” opõe-se semanticamente a **egoístas**.

Acerca de aspectos gramaticais do texto, julgue os itens  
de 7 a 14.

- 7 As orações “de que o ser humano é um ser social” (linha 1) e “de que precisa da vida comunitária” (linha 2) completam o sentido do termo “ideia” (linha 1).
- 8 O emprego do acento indicativo de crase no segmento “à sua existência” (linha 4) é facultativo, por isso sua supressão não prejudicaria a correção gramatical do texto.
- 9 Na linha 7, a substituição da forma verbal “compartilhavam” por **compartilhava** manteria a correção gramatical do texto, dada a possibilidade prevista na gramática normativa de concordância do verbo com o pronome relativo “que”, o qual o antecede.
- 10 Estariam mantidas a correção gramatical do texto e sua coerência caso o travessão empregado após o vocábulo “conceito” (linha 8) fosse substituído pelo sinal de dois pontos.
- 11 No segmento “Além disso, notou-se também a redução de isolamento social até mesmo naquelas pessoas” (linhas 24 e 25), a flexão verbal na terceira pessoa do singular justifica-se pela concordância do verbo com o termo “redução” (linha 24), que é o núcleo do sujeito da oração.

Internet: <www.otempo.com.br> (com adaptações).

- 12 O vocábulo “desgastante” (linha 40) classifica-se, na oração em que se insere, como advérbio, denotando o modo como a rotina no trabalho e no ambiente familiar é enfrentada.
- 13 O emprego das vírgulas após os termos “endorfina”, “serotonina” e “ocitocina” (linha 42) justifica-se por separar termos de uma enumeração.
- 14 Na linha 41, o vocábulo “chamado” poderia ser substituído, sem prejuízo ao sentido original ou à correção gramatical do texto, pelo segmento **que se denomina**.

Em relação a aspectos linguísticos do texto, julgue os itens 15 e 16.

- 15 Estariam mantidas a correção gramatical e a coerência textuais caso se suprimisse do trecho ‘É algo que está relacionado’ (linha 36) o segmento ‘que está’.
- 16 A oração “pois ativam no cérebro o chamado ‘quarteto da felicidade’” (linhas 40 e 41) expressa, em relação à oração anterior, sentido conclusivo.

No que se refere à correção gramatical e à coerência da proposta de reescrita para cada um dos trechos destacados do texto, julgue os itens 17 e 18.

- 17 “Em 2015, um estudo realizado pela Universidade da Colúmbia Britânica, no Canadá, propôs que” (linhas 18 e 19): **Em estudo realizado pela Universidade da Colúmbia Britânica, no Canadá, em 2015, pesquisadores propõem que**
- 18 “responsável por promover a euforia positiva” (linhas 30 e 31): **que se incumbe pela promoção da euforia positiva**.

A respeito da ortografia oficial, julgue os itens 19 e 20.

- 19 Os vocábulos “países”, “altruístas” e “saúde” são acentuados graficamente de acordo com a mesma regra de acentuação gráfica.
- 20 Estariam mantidos os sentidos e a correção gramatical do texto caso se substituísse a forma verbal “têm” (linha 15) por **manteem**.

Um dado honesto de 20 lados (icosaedro), gravado com números de 1 a 20, é lançado e o número da face de cima é observado.

Com base nessa situação hipotética, que trata de um experimento aleatório, julgue os itens de 21 a 24.

- 21 A probabilidade de o número observado ser múltiplo de 4 é de 25%.
- 22 A probabilidade de o número observado ser divisível por 2 ou por 3 é igual a 70%.
- 23 A probabilidade de o número observado ser um quadrado perfeito é de 20%.
- 24 A probabilidade de o número observado ser um número primo é de 45%.

Um número inteiro positivo que pode ser dividido pela soma de seus dígitos é chamado de número de Harshad. Por exemplo, o número 18 é um número de Harshad, pois a soma de seus dígitos é igual a 9 e, além disso, o número 18 é divisível por 9. Considerando essas informações, julgue os itens de 25 a 27.

- 25 O número 2.024 é um número de Harshad.
- 26 O número 521.478 é um número de Harshad.
- 27 O número 6.804 é um número de Harshad que, quando dividido pela soma de seus dígitos, resulta em outro número de Harshad.

Três amigos, Amaya, Bento e Gregório, estão se preparando para passar uma noite de pijamas. Sabe-se que:

- ou o pijama de Amaya é vermelho ou o pijama de Bento é verde;
- ou o pijama de Amaya é azul ou o pijama de Gregório é verde; e
- ou o pijama de Bento é azul ou o pijama de Gregório é vermelho.

Com base nessa situação hipotética, julgue os itens de 28 a 30.

- 28 O pijama de Amaya é verde.
- 29 A proposição “Se o pijama de Bento é vermelho, então o pijama de Gregório é verde” é falsa.
- 30 A negação de “Ou o pijama de Amaya é vermelho ou o pijama de Bento é verde” é “O pijama de Amaya não é vermelho e o pijama de Bento não é verde”.



RASCUNHO

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 destros; 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.

Acerca da instalação de periféricos, do sistema operacional Windows 7 e dos conceitos de redes de computadores, julgue os itens de **31 a 35**.

- 31** Um procedimento obrigatório que deve ser executado antes de se instalar um novo periférico no computador é desfragmentar o disco rígido.
- 32** A instalação de periféricos de computador sempre exige reinicialização do sistema operacional, para que o novo dispositivo seja reconhecido.
- 33** No Windows 7, o recurso Aero Snap permite que o usuário arraste uma janela de um aplicativo qualquer para uma das bordas do monitor.

**34** Algumas edições do Windows 7 permitem que o computador seja um *host* de Área de Trabalho Remota.

**35** Os *softwares* de gerência de rede são capazes de monitorar o estado de serviços e de equipamentos da rede.

No que diz respeito ao programa de navegação Mozilla Firefox, em sua versão mais atual, aos *sites* de busca e de pesquisa na Internet e aos conceitos de organização e de gerenciamento de programas, julgue os itens de **36 a 40**.

- 36** O Firefox, programa de navegação desenvolvido pela Microsoft, é o mais utilizado atualmente entre os navegadores.
- 37** No Firefox, os arquivos baixados não serão listados na biblioteca de *downloads* depois que o usuário desativar a Navegação Privada.
- 38** O *site* de pesquisa Bing foi o primeiro motor de busca a integrar a busca por imagens.
- 39** A única desvantagem do Bing em relação ao Google é que ele somente permite buscas em inglês.
- 40** No Windows 10, o usuário pode configurar o sistema para mostrar ou ocultar a Lixeira em sua área de trabalho.

**CONHECIMENTOS COMPLEMENTARES**

No que concerne à ética no serviço público, julgue os itens **41** e **42**.

**41** O servidor que trabalha em harmonia com a estrutura organizacional, respeitando seus colegas e cada concidadão, colabora e de todos pode receber colaboração, pois sua atividade pública é a grande oportunidade para o crescimento e o engrandecimento da Nação.

**42** Os órgãos e as entidades da Administração Pública federal darão tratamento prioritário às solicitações de documentos necessários à instrução dos procedimentos de investigação instaurados pelas comissões de ética.

---

De acordo com a Lei n.º 8.429/1992 e suas alterações, julgue os itens de **43** a **46**.

**43** Os diretores de pessoa jurídica de direito privado respondem objetivamente pelo ato de improbidade que venha a ser imputado à pessoa jurídica.

**44** Ocorrendo lesão ao patrimônio público por ação ou por omissão, dolosa ou culposa, do agente ou de terceiro, dar-se-á o integral ressarcimento do dano.

**45** O agente público que permitir a realização de despesas não autorizadas em lei ou em regulamento poderá ser responsabilizado por ato de improbidade administrativa.

**46** A autoridade judicial competente poderá determinar o afastamento do agente público do exercício do cargo, do emprego ou da função, sem prejuízo da remuneração, quando a medida for necessária à instrução processual ou para evitar a iminente prática de novos ilícitos.

Com base na Lei n.º 9.784/1999 e suas alterações – lei que regula o processo administrativo – julgue os itens de **47** a **50**.

**47** O agente público, quando julgar conveniente e oportuno, poderá recusar imotivadamente o recebimento de documentos apresentados pelos interessados.

**48** Os pedidos de uma pluralidade de interessados, mesmo que tenham conteúdo e fundamentos idênticos, não poderão ser formulados em um único requerimento.

**49** Os atos do processo devem ser produzidos por escrito, em vernáculo, com a data e o local de sua realização e com a assinatura da autoridade responsável.

**50** O desatendimento da intimação dos atos do processo administrativo importa o reconhecimento da verdade dos fatos pelo administrado.

---

À luz da Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – e do Decreto n.º 7.724/2012, julgue os itens **51** e **52**.

**51** As sociedades de economia mista controladas indiretamente pela União submetem-se à Lei de Acesso à Informação.

**52** Os órgãos e as entidades ficarão dispensados de reavaliar as informações consideradas sigilosas, desde que estas tenham sido classificadas no grau ultrassecreto.

Considerando o Decreto n.º 9.830/2019, julgue os itens de **53 a 55**.

- 53** O agente público, quando entender conveniente para eliminar irregularidade, incerteza jurídica ou situações contenciosas na aplicação do direito público, poderá celebrar compromisso com os interessados, na forma da legislação pertinente.
- 54** A culpabilidade será considerada na decisão que impuser sanção ao agente público.
- 55** Ao proferir a decisão pela convocação de consulta pública, a autoridade decisora será obrigada a considerar individualmente todas as manifestações apresentadas pelos interessados.

Em relação aos acontecimentos atuais do Oriente Médio, julgue os itens de **56 a 63**.

- 56** Na conjuntura mais recente, o Oriente Médio eclodiu uma guerra entre o povo palestino e as forças militares de Israel.
- 57** O fato de um líder do grupo islâmico Hamas ter sido morto em território libanês aumentou a tensão entre árabes e judeus na região.
- 58** A guerra entre as forças militares de Israel e o Hamas torna-se mais sangrenta por ser travada em terra, com o auxílio de drones apenas para interceptar mísseis.
- 59** Hamas e Hezbollah assemelham-se por serem grupos políticos e armados islâmicos e aliados contra o Estado judeu de Israel.
- 60** As negociações de paz avançaram entre Israel e o Hamas, a ponto de o horizonte da formação de dois Estados ser possível.
- 61** O Catar é o país que abriga a liderança do Hamas e põe-se como um elemento muito importante nas negociações para a libertação dos reféns judeus.

- 62** Diante do conflito mais recente em território palestino, a estimativa é que milhares de vítimas ainda estão soterradas sob os escombros na Faixa de Gaza.
- 63** Além do conflito que tem ocorrido no interior da Faixa de Gaza, na fronteira de Israel com o Líbano, o Hezbollah lançou ataques contra o Estado judeu.

Acerca de assuntos atuais do Brasil e da América Latina, julgue os itens de **64 a 70**.

- 64** A estimativa para a economia da América Latina é de pleno crescimento puxado pela Argentina e de grande oferta de emprego e de redução da pobreza.
- 65** A tomada de território da Guiana, que é rico em petróleo, chamado de Essequibo, deu uma nova esperança de crescimento econômico para a Venezuela.
- 66** O presidente argentino assumiu o poder e lançou um pacote econômico e de impacto para a maioria da população do país.
- 67** O fato de, no Peru, ter havido troca de presidentes antes do término de seus mandatos evidencia uma crise política e social pela qual o país vem passando.
- 68** No Brasil, os suspeitos responsáveis de invadirem as instalações do Palácio do Planalto e do Congresso Nacional já estão soltos, cumprindo prisão domiciliar.
- 69** O último ano marcou a desaceleração do desmatamento da floresta amazônica tanto no Brasil como na Colômbia.
- 70** O aumento do avanço da mineração em terras indígenas brasileiras gerou pressões que levaram a tese do marco temporal a ser considerada constitucional pelo Supremo Tribunal Federal (STF).



**CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS**

Em relação às funções administrativas, mais especificamente quanto à organização, julgue os itens de **71 a 80**.

- 71** A função organização tem como foco a divisão do trabalho e a atribuição de responsabilidades e autoridades às pessoas dentro do ambiente de trabalho.
- 72** A função organização tem como foco apenas analisar os objetivos e o trabalho a serem realizados e analisar a divisão do trabalho de acordo com os critérios mais bem apropriados para o alcance dos objetivos.
- 73** A divisão do trabalho é o processo por meio do qual uma tarefa é dividida em diversas partes e cada uma dessas partes será atribuída a um colaborador ou a um grupo de colaboradores.
- 74** Em todas as organizações, existe divisão do trabalho, seja em pequenas ou seja em grandes organizações.
- 75** Dentro da organização, o trabalho a ser realizado é dividido em blocos, com cada uma das equipes de trabalho realizando uma parte do trabalho total, que é necessária para a realização dos objetivos. As equipes de trabalho também são chamadas de setores, de unidades, de divisões, de gerências ou de diretorias.
- 76** Um departamento pode ter uma única função dentro da organização ou pode concentrar diversas funções simultaneamente.
- 77** As responsabilidades são as obrigações dos colaboradores para a realização de atividades e o conjunto de tarefas pelo qual um colaborador é responsável denomina-se cargo.
- 78** Normalmente, em organizações de grande porte, um departamento corresponde a um único cargo dentro da organização.
- 79** O cargo é a menor unidade de trabalho dentro da organização e consiste em um conjunto de tarefas ou de atividades que um colaborador deve desempenhar.
- 80** Normalmente cargos têm títulos que identificam a tarefa principal do ocupante. O conteúdo do cargo delimita as tarefas ou as responsabilidades que o colaborador deve desempenhar.

De acordo com os manuais administrativos, julgue os itens de **81 a 90**.

- 81** O manual é um conjunto de normas, de procedimentos, de políticas e de orientações que devem ser obedecidos e executados pelos colaboradores da organização.
- 82** Uma das vantagens dos manuais administrativos é que eles incluem somente aspectos formais da organização, deixando de lado questões informais, cuja importância para o dia a dia é irrelevante.
- 83** Uma desvantagem dos manuais administrativos é o fato de eles perderem rapidamente sua validade no momento em que não são utilizados adequada e permanentemente.

- 84** Os manuais administrativos devem atender a requisitos como: ter redação simples, curta e eficiente; ser distribuído a todos os funcionários que necessitem dele; possuir adequada flexibilidade; e obedecer a um processo contínuo de revisão.
- 85** Alguns dos itens que devem ser considerados na estruturação dos manuais administrativos são: identificação dos sistemas a serem analisados; seleção dos sistemas; e ordenação e sistematização dos processos, dos dados e das informações.
- 86** Em geral, os manuais administrativos não precisam do reconhecimento de sua necessidade pela alta administração, assim como não precisam possuir uma finalidade específica.
- 87** Uma das finalidades do manual de organização é identificar o plano organizacional da empresa, incluindo sua filosofia de gestão e de atuação.
- 88** Uma das finalidades do manual de normas e procedimentos é proporcionar, por intermédio de uma ou mais unidades organizacionais, métodos que possibilitem a execução uniforme dos serviços.
- 89** O manual de políticas e diretrizes contém a descrição detalhada das políticas que devem ser seguidas pelos executivos e pelos colaboradores da organização, no processo de tomada de decisões que levam aos objetivos organizacionais estruturados.
- 90** O manual de instruções especializado é aquele que consolida as normas e as instruções de aplicação específica a um determinado tipo de atividade. A apresentação desse tipo de manual pela organização é recomendável quando o número de funcionários que podem utilizá-lo é grande o suficiente para justificar sua preparação.

No que se refere ao tema de noções de licitação pública, julgue os itens de **91 a 100**.

- 91** A fase preparatória do processo licitatório é caracterizada pelo planejamento e deve compatibilizar-se com o plano de contratações anual, sempre que elaborado, e com as leis orçamentárias, bem como abordar todas as considerações técnicas, mercadológicas e de gestão que podem interferir na contratação.
- 92** A fase de habilitação sempre ocorrerá após as fases de julgamento e de apresentação de propostas e de lances.
- 93** Além da possibilidade da criação de outras modalidades de licitação, é ainda possível a combinação das modalidades já existentes.
- 94** A concorrência e o pregão seguem o rito procedimental comum, adotando-se o pregão sempre que o objeto possuir padrões de desempenho e de qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

- 95** O leilão poderá ser cometido a leiloeiro oficial ou a servidor designado pela autoridade competente da Administração e será precedido da divulgação do edital em *site* oficial.
- 96** A concorrência é a modalidade de licitação para contratação de bens e serviços especiais e de obras e serviços comuns e especiais de engenharia.
- 97** Diálogo competitivo é a modalidade de licitação para a escolha de trabalho técnico, científico ou artístico.
- 98** Será dispensável a licitação para contratação que envolva valores inferiores a R\$ 100.000 no caso de obras e serviços de engenharia ou de serviços de manutenção de veículos automotores.
- 99** É inexigível a licitação para a contratação que mantenha todas as condições definidas em edital de licitação realizada há menos de um ano, quando se verificar que, naquela licitação, não surgiram licitantes interessados ou não foram apresentadas propostas válidas.
- 100** Na modalidade diálogo competitivo, os critérios empregados para a pré-seleção dos licitantes deverão ser previstos em edital e serão admitidos todos os interessados que preencherem os requisitos objetivos estabelecidos.

De acordo com o Regimento Interno do CRP-12/SC, julgue os itens de **101 a 110**.

- 101** São atribuições do Conselho Regional de Psicologia: zelar pela dignidade e pela independência da profissão, bem como pelo livre exercício das prerrogativas e dos direitos profissionais; funcionar como tribunal de ética profissional em primeira instância; e expedir os documentos de identidade profissional aos psicólogos inscritos.
- 102** Entre os órgãos do Conselho Regional de Psicologia, está o plenário, o qual é um órgão de deliberação do Conselho Regional, constituído de treze membros efetivos no exercício do mandato.
- 103** Os mandatos de conselheiro do Conselho Regional e de conselheiro do Conselho Federal são compatíveis, sendo possível, portanto, haver acumulação de ambos os cargos.
- 104** As sessões do Conselho Regional serão públicas. Logo, não poderão ocorrer de forma sigilosa.
- 105** Em todas as reuniões do plenário, o secretário do Conselho Regional lavrará ata circunstanciada dos trabalhos desenvolvidos, que deverá ser discutida, votada e assinada pelos conselheiros que dela participarem.
- 106** Toda matéria encaminhada à apreciação do Conselho Regional é passível de transformação em processo, por decisão da diretoria ou do plenário.
- 107** O prazo para a conclusão dos trabalhos de comissão especial não poderá ser ampliado, ainda que existam motivos supervenientes que justifiquem tal ampliação.
- 108** O Conselho Regional de Psicologia, por deliberação do plenário, com base em proposta da diretoria, de conselheiro ou de comissão interessada, poderá criar grupos de trabalho, para atividades subsidiárias explicitadas na portaria que os constituem.

- 109** O pedido de reconsideração de decisão poderá ser transformado pelo Conselho Regional, em recursos ao Conselho Federal de Psicologia, quando da inexistência de novos fatos ou argumentos.
- 110** Na ocorrência de vaga de conselheiro efetivo, será convocado um suplente, que deverá preencher a vaga em caráter temporário.

Em relação às funções administrativas, mais especificamente quanto ao planejamento, julgue os itens de **111 a 120**.

- 111** A função planejamento preocupa-se em administrar as relações com o futuro da organização, sendo uma aplicação específica no processo de tomada de decisão.
- 112** Os planos são resultado do processo de planejamento e devem incluir uma previsão dos meios de controle da ação e do consumo de recursos, para se garantir a realização dos objetivos.
- 113** Os objetivos aparecem como um dos componentes de um plano, sendo eles os resultados que a organização pretende alcançar por meio da aplicação dos recursos alocados.
- 114** Os planos podem ser classificados conforme diferentes critérios e um dos critérios mais relevantes para os gestores é o critério da permanência, que classifica os planos em temporários e permanentes.
- 115** Os planos temporários são as decisões programadas, as quais são utilizadas em situações predefinidas, tais como políticas, procedimentos e certos tipos de objetivos.
- 116** Nas organizações, os planos podem ser classificados em três níveis principais: estratégicos; funcionais; e operacionais.
- 117** O plano estratégico é o processo de definição dos negócios e dos objetivos da organização. Além disso, os planos estratégicos estabelecem: os produtos e os serviços que a organização visa oferecer; os clientes que pretende atender; e os meios de mapear a concorrência.
- 118** A responsabilidade pela definição dos planos estratégicos é do nível tático da organização e, em geral, há a participação de colaboradores de outros níveis nesse processo.
- 119** Os planos funcionais são construídos para possibilitar a realização dos planos estratégicos. Eles abrangem áreas de atividades especializadas da organização e normalmente são de responsabilidade dos gestores dessas áreas.
- 120** O planejamento operacional é o processo de definir os meios para a realização de objetivos, como atividades e recursos. Também são chamados de estratégias operacionais, em que são especificadas as atividades e os recursos que serão necessários para a realização dos objetivos.