

**Dispõe sobre o desdobramento das metas estabelecidas no contrato de gestão celebrado entre o IPP e o Município do Rio de Janeiro, e fixa critérios de distribuição da parcela fixa e da parcela variável da bonificação disciplinada pelo inciso II, do art. 7º, da Subseção II, da Seção I, do Capítulo III, do Decreto nº 33.887, de 02 de junho de 2011.**

**O PRESIDENTE DO INSTITUTO MUNICIPAL DE URBANISMO PEREIRA PASSOS,** no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor e,

CONSIDERANDO o disposto nos Decretos nº 33.813, de 18 de maio de 2011, e 33.887, de 02 de junho de 2011;

CONSIDERANDO o Acordo de Resultados celebrado entre o Município do Rio de Janeiro e o IPP com a finalidade de promover uma administração por resultados, atendendo as diretrizes do Plano de Governo para a gestão 2011;

CONSIDERANDO a Orientação CVL nº 01, de 14 de junho de 2011, que dispõe sobre os desdobramentos das metas estabelecidas nos Acordos de Resultados e contratos de gestão celebrados no ano de 2011;

CONSIDERANDO os princípios de atuação do governo estabelecidos no Plano Plurianual 2010-2013, em especial o de garantir que os serviços públicos prestados pela Prefeitura tenham o mesmo padrão de qualidade em todas as regiões da cidade;

CONSIDERANDO a importância de reconhecer de forma diferenciada os servidores e funcionários que se destacam no âmbito do IPP, bem como iniciar processo de premiação por meritocracia e reforçar este conceito;

**RESOLVE:**

## DO OBJETIVO E DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º A presente Portaria tem por objetivo desdobrar as metas e indicadores de desempenho e fixar critérios de distribuição, no âmbito do IPP, do prêmio fixo e do prêmio variável da bonificação, em consonância com as disposições constantes do Decreto nº 33.887, de 02 de junho de 2011, e com as metas pactuadas no Acordo de Resultados firmado com o Município do Rio de Janeiro para o exercício de 2011.

§ 1º Para fins de cumprimento desta Portaria, entende-se como:

- a) Avaliação de Desempenho: Ferramenta destinada a mensurar o desempenho do profissional em função das atividades que realiza, das metas estabelecidas, dos resultados alcançados e do seu potencial de desenvolvimento;
- b) Metas estratégicas: metas pactuadas no Acordo de Resultados celebrado entre o Município do Rio de Janeiro e o IPP para o ano de 2011;
- c) Metas internas: metas estabelecidas pelo IPP para o ano de 2011 para as Unidades Administrativas, conforme previsto na orientação CVL nº 001, de 14 de junho de 2011 (Anexo I);
- d) Período de avaliação: espaço de tempo compreendido entre 01/01/2011 e 31/12/2011;
- e) Gestores: Chefe de Gabinete e Diretores;
- f) Prêmio-fixo: gratificação fixa correspondente à metade da remuneração percebida pelo servidor, a título de décimo terceiro salário de 2011, conforme Inciso I, do art. 7º, da Subseção II, da Seção I, do Capítulo III, do Decreto nº 33.887, de 02 de junho de 2011;
- g) Prêmio-variável: gratificação variável equivalente ao valor total de Gratificação de Encargos Especiais de Livre Distribuição recebida pelo órgão no ano de 2011, conforme Inciso II, do art. 7º, da Subseção II, da Seção I, do Capítulo III, do Decreto nº 33.887, de 02 de junho de 2011;
- h) Gratificação Base: Remuneração referente à nota alcançada pelo IPP no Acordo de Resultados celebrado com o MRJ, obtida pela razão entre montante variável a ser distribuído e a folha base do IPP;

- i) Custo de Área: Valor total da folha salarial dos servidores lotados e remunerados pelo IPP;
- j) Remuneração dos Gestores: Somatório das remunerações dos gestores, de acordo com as notas ajustadas de suas respectivas áreas.

## **DOS BENEFICIÁRIOS**

Art. 2º Os servidores, lotados no IPP com, no mínimo,  $\frac{3}{4}$  de efetivo exercício no período de avaliação, ficam elegíveis ao recebimento de prêmios, a título de motivação e merecimento, cujo pagamento está condicionado ao cumprimento das metas estratégicas e internas. A premiação será constituída por prêmio fixo e prêmio variável.

Art. 3º O prêmio fixo será pago a todos os servidores do IPP somente quando forem atingidas as metas estratégicas estipuladas no Contrato de Gestão 2011 celebrado entre o IPP e o Município do Rio de Janeiro.

Art. 4º A bonificação de desempenho não é passível de incorporação e será paga enquanto em vigor o contrato de gestão.

## **DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS UNIDADES**

Art. 5º Para efeito do disposto nesta Portaria são consideradas Unidades Administrativas do IPP:

I – Presidência

II – Diretoria de Administração e Finanças

III – Diretoria de Informações da Cidade

IV – Diretoria de Desenvolvimento Econômico

V – Diretoria de Projetos Especiais

Art. 6º Ficam estabelecidas as metas internas e os critérios para mensuração do desempenho para cada uma das Unidades Administrativas do IPP, as quais serão avaliadas de acordo com as notas dos indicadores de desempenho, conforme descrito no Anexo I.

§ 1º As metas internas deverão ser acompanhadas pelos Gestores das Unidades Administrativas.

§ 2º A nota final atribuída para o desempenho de cada Unidade Administrativa descrita acima, poderá variar entre 2 (dois) – não cumprido e 10 (dez) – cumprido plenamente.

§ 3º Serão consideradas atingidas as metas internas que obtiverem nota de desempenho igual ou superior a 8 (oito).

§ 4º As Unidades Administrativas que obtiverem nota de desempenho inferior a 8 (oito) não serão elegíveis ao recebimento do prêmio-variável.

§ 5º O percentual da parcela variável a ser recebida por cada Unidade Administrativa será apurado através da média ponderada da sua nota final, multiplicada pelo respectivo valor total da folha salarial dos servidores lotados na Unidade.

§ 6º O Presidente do IPP poderá aplicar fator de ajuste de até 20% nas notas atingidas por cada área, utilizando critérios tais como participação direta nas metas do IPP estabelecidas no acordo de resultados com o Município (“Nota Ajustada” – Nota Aj). Visando manter a transparência do processo de avaliação, as notas ajustadas serão anunciadas aos gestores no prazo de até 3 (três) meses após o final do período de avaliação.

§ 7º O percentual a receber de cada unidade administrativa (i) será a média ponderada de sua nota ajustada por seu respectivo custo, de tal forma que:

$$\% i \frac{NotaAj^i * Custo^i}{\sum [NotaAj^i * Custo^i]} = \% \text{ da gratificação variável do IPP distribuído à área "i"}$$

§ 8º O montante não pago por força do não cumprimento das metas setoriais, bem como o resíduo que permanecer após a distribuição será redistribuído às demais Unidades Administrativas.

## **DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO GERAIS E DOS GESTORES**

Art. 7º Para fins de distribuição do prêmio variável disciplinado pelo inciso II, do art. 7º, do Decreto nº 33.887, de 02 de junho de 2011, serão adotados os seguintes critérios:

I – Cumprimento de metas internas estabelecidas para as Unidades Administrativas integrantes da estrutura do IPP, conforme anexo I.

II – Resultado obtido na Avaliação de Desempenho Individual dos servidores lotados no IPP, nos termos dos arts. 12 a 14 da presente Portaria.

Art. 8º A premiação de cada servidor, somatório do prêmio-fixo e prêmio-variável, não poderá ultrapassar o dobro da remuneração recebida a título de 13º salário no ano de 2011, de acordo com o § 2º, Inciso II, art. 7º, do Decreto nº 33.887/11 e deverá ser paga em parcela única no curso do primeiro semestre do ano de 2012, de acordo com o art. 8º, do Decreto nº 33.887/11.

Art. 9º O Presidente fará jus ao recebimento da bonificação respeitando o critério definido no art. 6º, da Orientação CVL nº 001, de 14 de junho de 2011, caso o IPP atinja as metas estabelecidas no Acordo de Gestão celebrado com o Município do Rio de Janeiro.

§ 1º Os Gestores e demais servidores receberão a gratificação referente à nota ajustada de suas respectivas áreas.

§ 2º A remuneração dos gestores, referente à nota ajustada de suas áreas, conforme definido nos §§ 6º e 7º, do art. 6º, desta Portaria, será utilizada para propiciar a redistribuição dos valores de gratificação variável dos mesmos, caso haja a aplicação do fator de ajuste mencionado no parágrafo anterior.

§ 3º Os gestores deverão realizar reuniões periódicas (sugere-se pelo menos trimestrais) com suas equipes para que sejam passadas a todos as análises de desempenho e avaliações parciais, além das metas do IPP como um todo.

§ 4º Cada gestor deverá avaliar os demais, através de formulário de Avaliação Cruzada, constante do Anexo II. As avaliações poderão ser usadas pelo titular da pasta no cálculo das notas ajustadas.

## **DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DE CADA SERVIDOR**

Art. 10. A distribuição do prêmio variável a que se refere esta Portaria aos servidores lotados nas Unidades Administrativas, será efetivada através do Instrumento de Avaliação de Desempenho constante no Anexo II.

Art. 11. Os gestores deverão obedecer a critérios quantitativos e qualitativos na avaliação individual de gerentes e servidores ligados a suas áreas, sendo comuns a todos aqueles lotados no IPP indicadores de comprometimento e

produtividade/performance. Estes são compreendidos, dentre outros, de mensurações quanto a:

I – Comprometimento

- Cumprimento de prazos estabelecidos
- Iniciativa
- Auxílio no trabalho dos servidores de sua Área

II – Produtividade/Performance

- Efetividade na solução de problemas
- Criatividade
- Organização e planejamento
- Relacionamento interpessoal
- Potencial de desenvolvimento

§ 1º O Anexo II desta Portaria contém 03 (três) modelos de avaliação: 01 (um) para avaliação cruzada dos Gestores, 01 (um) para a avaliação dos gerentes e outro para avaliação dos servidores, que deverão ser utilizados pelas Unidades Administrativas do IPP, salvo se utilizarem formulários de conteúdo similar e aprovados pelos Gestores. Os gestores, e seus respectivos gerentes poderão escolher indicadores adicionais para mensuração do desempenho dos servidores de suas áreas.

§ 2º Os critérios de distribuição dos valores financeiros merecidos pelos servidores de suas áreas foram acordados entre os gestores fazendários e o titular da pasta e estão dispostos nesta Portaria.

§ 3º Os gestores poderão aplicar fator de ajuste de até 20% nas notas de seus Gerentes e servidores. As notas individuais a serem enviadas ao titular da pasta serão as notas finais, após eventual ajuste realizado pelos gestores.

§ 4º Ao final do período de avaliação, os gestores deverão observar a distribuição das notas de suas equipes, ajustando-as para que haja um desvio padrão mínimo de 2%, antes de seu envio ao Presidente.

Art. 12. Para cada fator de desempenho constante da Avaliação, será atribuída nota que poderá variar entre 0 (zero) e 10 (dez) pontos, conforme indicadores de desempenho definidos no anexo II.

§ 1º Fará jus a parcela variável prevista, o servidor que obtenha nota média anual igual ou superior a 5 (cinco).

§ 2º Serão consideradas zeradas as notas individuais obtidas através da aplicação do formulário descrito no Anexo II (ou outras formas de avaliação individual adotadas pelos gestores conforme estabelecido no § 1º, do art. 12) abaixo de 4,9, para fins da aplicação da parcela variável a que se refere esta Portaria.

§ 3º Os gestores poderão solicitar relatório de atividades ou outras ferramentas de acompanhamento para subsidiar a avaliação de desempenho.

### **DA NOTA FINAL DE CADA SERVIDOR**

Art. 13. A Nota Final individualizada de cada servidor será definida por cada gestor, seguindo o disposto no art. 12 da presente Portaria.

§ 1º A Nota Final será contabilizada com apenas uma casa decimal, havendo arredondamento para baixo no caso de 10 a 49 centésimos, ou para cima quando entre 50 e 99 centésimos.

§ 2º Em função da Nota Final alcançada por cada servidor, sua gratificação variável será definida como proporção da remuneração de sua área, da forma como descrita no art. 6º desta Portaria.

### **DO RELATÓRIO FINAL CONSOLIDADO**

Art. 14. O Presidente do IPP é o responsável por consolidar as avaliações dos gestores, podendo sugerir mudanças na distribuição proposta pelos mesmos, desde que dentro dos critérios estabelecidos pelas áreas, respeitando o descrito no Decreto nº 33.887, de 02 de junho de 2011 e observando o proposto pela Orientação CVL Nº 01, de 14 de junho de 2011.

§ 1º Serão efetuadas 2 (duas) avaliações durante o período de vigência do Acordo de Resultados 2011. A primeira até o final de agosto de 2011 e a segunda até o final de dezembro de 2011.

§ 2º Ao final de cada período de avaliação, cada gestor deverá encaminhar ao Presidente, junto com as notas de seus servidores, relatório privado com descrições das atividades realizadas por suas áreas, auto-avaliação e seus comentários sobre o desempenho dos demais gestores referente à fase de mensuração considerada.

§ 3º Fica estabelecido o prazo máximo de 2 (dois) meses após o final do ano de 2011 para envio de todas as avaliações finais ao Presidente e de sugestões de eventuais alterações à presente Portaria para o próximo período de avaliação (2012).

§ 4º O relatório final consolidado deverá ser encaminhado pelo Presidente à Gerência de Recursos Humanos até 30 (trinta) dias após o último dia útil do período estabelecido no parágrafo anterior.

§ 5º O Presidente poderá se reunir individualmente ou em conjunto com todos os gestores antes do envio do relatório final consolidado.

Art. 15. A Gerência de Recursos Humanos calculará os prêmios pecuniários a que fizer jus cada servidor das Unidades Administrativas que cumpriram suas metas internas com base no relatório consolidado encaminhado pelo Presidente.

Parágrafo único. O relatório consolidado demonstrará a classificação dos servidores, segundo a avaliação final, dentro de cada Unidade Administrativa.

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 16. Os servidores afastados ou licenciados que tenham completado, pelo menos,  $\frac{3}{4}$  de efetivo exercício no período de avaliação de desempenho, antes do seu afastamento ou licenciamento, terão sua pontuação apurada, utilizando os mesmos critérios estabelecidos no anexo II, e farão jus ao recebimento da parcela fixa na totalidade e da parcela variável na proporção do período de efetivo exercício;

## **DA PUBLICIDADE**

Art. 17. Até o terceiro mês do exercício de 2012, o Presidente deverá dar publicidade ao desempenho do IPP no cumprimento das metas.

Art. 18. Nos termos do disposto no art. 3º, do Decreto 33.887, de 02 de junho de 2011, c/c o art. 8º, da Orientação CVL nº 001, de 14 de junho de 2011, caberá aos gestores das Unidades Administrativas a elaboração de relatórios de progresso e de um Relatório de Avaliação Anual descrevendo os objetivos, metas e indicadores de aferição de desempenho do IPP, a serem enviados à Subsecretaria de Monitoramento





de Resultados da Secretaria Municipal da Casa Civil, sem prejuízo das informações adicionais

Art. 19. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**RICARDO HENRIQUES**

D.O. RIO 26.08.2011

ANEXO I

QUADRO DE ACOMPANHAMENTO DE METAS INTERNAS DO IPP - 2011

	METAS	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR DE REFERENCIA	RESPONSÁVEL	2	4	6	8	10
1	Obter ortofotos do município, identificar e medir a variação das áreas de favela.	-	-	DIC	contratação do serviço de realização das ortofotos	Aerofotos do município disponíveis no IPP	Ortofotos brutas do Município disponíveis no IPP	Ortofotos finais do Município disponíveis no IPP, identificação e medição da variação das áreas das favelas cadastradas	Relatório comparativo com anos anteriores das áreas das favelas por AP, RA e bairros, destacando favelas significativas
2	Alcançar 100.000 endereços (logradouro e nº de porta) georeferenciados	Número de endereços	250 mil	DIC	70.000	80.000	90.000	100.000	120.000
3	Realizar Pesquisa Domiciliar Mensal de Condições de Vida da Cidade do Rio de Janeiro.	Número de entrevistas	-	DIC	Contratação de equipe de campo e plano amostral	Elaborar questionário socioeconômico e suplemento temático	Aplicação de pré teste	2000 entrevistas	3000 entrevistas
4	Produzir 6 notas conjunturais e 12 PECs.	Número de relatórios	Divulgação na área Conjuntura Econômica do Armazém de Dados	DIC	8 PECs	2 Notas Conjunturais e 10 PECs	4 Notas Conjunturais e 12 PECs	6 Notas Conjunturais e 12 PECs	8 Notas conjunturais e 12 PECs
5	Realizar 6 edições do "Rio em Debate".	Número de eventos	-	PRES	3	4	5	6	8
6	Realizar Concurso 1º Prêmio IPPRIO - Mauricio de Almeida Abreu.	-	-	PRES	Preparação integral do processo para publicação do Edital	Edital do Concurso publicado e Julgadores contratados	Conclusão do processo de habilitação no prazo previsto (15 dias úteis)	Publicação da Ata de Seleção e Premiação	Realização da Solenidade de Premiação
7	Alimentar o Sistema Interno de Acompanhamento de Projetos com pelo menos 50% dos projetos prioritários do IPP	Número de Projetos	-	PRES	20 %	30%	40%	50%	60%
8	Encaminhar à CGM, até o dia 9 do mês subsequente, a apuração do resultado mensal	Dias Fonte: FINCON	11	DAF	Não cumprir Resolução CGM 911/09	11	10	09	07
9	Racionalizar o processamento para contratação por licitação de serviços e materiais, visando reduzir prazo e proporcionar maior agilidade operacional com economia de recursos.	Dias Fonte: FINCON	90	DAF	75	70	65	60	55
10	Assegurar média anual de 60% das vagas disponíveis para estagiários preenchidas	Número de vagas	18	DAF	8	9	10	11	12

11	Implantar o programa UPP Social em 05 áreas pacificadas	Número de UPP Social	-	DPE	2	3	4	5	7
12	Formalizar 1.000 Micro Empreendedores Individuais nas áreas com UPPs	Número de MEI	-	DDEE	700	800	900	1000	1200
13	Gerar 3.000 empregos no setor de Teleatendimento nas áreas incentivadas da AP3 e AP5	Números de empregos	-	DDEE	1.000	2.000	2.500	3.000	3.500

#### ANEXO II

AVALIADOR / AVALIADO	Nome do Avaliador	Paula Serrano	Angela Branco	José Marcelo	Mario Borghini	Sergio Guimarães	Média da Avaliação dos Gestores	Justificativas
	<input type="text"/>							
Paula Serrano	Chefe de Gabinete							
Angela Branco	Diretoria de Administração							
José Marcelo	Diretoria de Projetos							
Mario Borghini	Diretoria de Desenvolvimento Econômico							
Sergio Guimarães	Diretoria de Informações							

Conceito	DESEMPENHO X CONTRIBUIÇÃO	PONTUAÇÃO
ACIMA DO ESPERADO	Excelente contribuidor - na maioria das vezes, supera o esperado e seu desempenho é reconhecido por todos com destaque	de 9,0 a 10,0
ATINGE O ESPERADO	Bom Contribuidor - em geral, alcança os objetivos de forma adequada, contribuindo para atingir os resultados esperados	de 8,0 a 8,9
ATINGE PARCIALMENTE O ESPERADO	Contribuidor Parcial - em geral contribui de forma parcial para atingir os resultados esperados	de 5,0 a 7,9
ABAIXO DO ESPERADO	Pouco Contribuidor - na maioria das vezes, contribui pouco para atingir os resultados esperados	de 0 a 4,9
NÃO AVALIÁVEL	Não Avaliável - ou Não Contribuidor - não contribui para atingir os resultados esperados no período da avaliação	NA

## FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS GERENTES

Avaliador:	
Matrícula:	
Unidade Administrativa:	
Gerente avaliado:	
Matrícula:	
Unidade Administrativa:	
SIGLA:	
CONCEITOS	PONTUAÇÃO
Acima do esperado	De 9,0 a 10
Atinge o esperado	De 8,0 a 8,9
Atinge parcialmente o esperado	De 5,0 a 7,9
Abaixo do esperado	De 0 a 4,9
Não avaliável	NA
I – Capacidade de liderança: é a facilidade com que comanda, orienta e mantém sua autoridade diante dos subordinados, promovendo o equilíbrio do grupo.	Pontuação de 0 a 10
1.1 – Possui recursos pessoais e/ou técnicos para exercer liderança, sendo reconhecido como líder.	
1.2 – Promove a integração do grupo, fazendo-o desenvolver-se no trabalho e crescer profissionalmente	
1.3 – Orienta seus subordinados nas atividades que determina	
1. 4 – Consegue, com naturalidade, fazer com que seus subordinados o respeitem e aceitem suas determinações	

II – Planejamento das atividades: é a proposição de ações que visam alcançar um resultado desejado	Pontuação de 0 a 10
II.1 – Tem clareza das atividades que precisam ser realizadas e demonstra determinação na execução das mesmas.	
II. 2 – Estabelece metas de trabalho para a realização das atividades a serem desenvolvidas	
II.3 – Desenvolve um planejamento do trabalho, estabelecendo prioridades nas atividades a serem realizadas.	
II.4 – Coordena as atividades que propõe para a equipe, orientando quanto à sua execução quando necessário	
III – Práticas Inovadoras: é a capacidade de buscar alternativas, métodos e técnicas referentes a área de atuação	Pontuação de 0 a 10
III.1 – É capaz de criar ou inovar projetos, planos e metodologias para a melhoria do trabalho	
III.2 – Percebe situações problemáticas e consegue dar soluções adequadas	
III.3 – Cria novas metodologias de trabalho em face a mudanças ocorridas	
III.4 – É aberto a novas idéias e práticas	
IV – Foco em Resultados: trabalha em prol da convergência entre objetivos e resultados	Pontuação de 0 a 10
IV.1 – Demonstra comprometimento com os objetivos, metas e prazos estabelecidos	
IV.2 – Prioriza as ações em função dos resultados	
IV.3 – Planeja e trabalha com metas estabelecidas para curto, médio e longo prazos.	
IV.4 – Avalia os custos e benefícios dos projetos propostos	

## FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIDORES

Avaliador:	
Matrícula:	
Unidade Administrativa:	
Servidor avaliado:	
Matrícula:	
Unidade Administrativa:	
SIGLA:	
CONCEITOS	PONTUAÇÃO
Acima do esperado	De 9,0 a 10
Atinge o esperado	De 8,0 a 8,9
Atinge parcialmente o esperado	De 5,0 a 7,9
Abaixo do esperado	De 0 a 4,9
Não avaliável	NA
I – Subordinação: é como o funcionário aceita e cumpre as orientações de serviços ou disciplinares	Pontuação de 0 a 10
I.1 – Acata as orientações, ordens de serviço e normas disciplinares que recebe	
I.2 – Assume as orientações recebidas, transmitindo-as aos demais quando necessário	
I.3 – Coloca-se à disposição para exercer atividades de outras equipes, se demandado	

I.4 – Busca aprimorar as tarefas que lhe foram determinadas	
II – Conhecimento de procedimentos: é ter os conhecimentos necessários para execução do trabalho	Pontuação de 0 a 10
II.1 – Possui conhecimento das atividades e procedimentos sob sua responsabilidade	
II.2 – Consegue sugerir melhores métodos na execução de suas atividades	
II.3 – Busca meios de racionalizar as suas atividades de modo a facilitar o processo de trabalho	
II.4 – Busca orientação para realizar as atividades que não domina	
III – Produtividade: é a capacidade de desenvolver os trabalhos com responsabilidade, participação, aperfeiçoamento contínuo, enfatizando o cumprimento das metas, além de buscar a eficiência na utilização dos recursos disponíveis	Pontuação de 0 a 10
III.1 – Realiza suas atividades cumprindo as metas estabelecidas	
III.2 – Demonstra envolvimento com suas atividades, mostrando empenho na busca de melhores níveis de atuação	
III.3 – Apresenta resultados satisfatórios dentro dos prazos estabelecidos	
III.4 – É capaz de desenvolver o trabalho aplicando os conhecimentos exigidos, buscando se aperfeiçoar continuamente	
IV – Relações Interpessoais: é a habilidade de interagir e manter o bom relacionamento com seus pares, superiores, subordinados ( se houver) e público em geral	Pontuação de 0 a 10
IV.1 – Trata com cortesia, disponibilidade e respeito os seus pares, superiores, subordinados ( se houver) e público em geral	

IV.2 – Preocupa-se em passar as informações corretas e completas, de forma objetiva	
IV.3 – Mantém um bom relacionamento profissional, respeitando idéias e opiniões diferentes sem criar atritos.	
IV.4 – Influencia positivamente os colegas de trabalho	