



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

DECRETO Nº 1127 DE 07 DE OUTUBRO DE 2021

SÚMULA: Regulamenta o processo de Avaliação Eletrônica de Desempenho dos servidores efetivos estáveis da Administração Direta, Autárquica e Fundacional deste Município.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ, no uso da atribuição que lhes conferem os artigos 25 da Lei Municipal nº 9.337, de 19 de janeiro de 2004, e da Lei Municipal nº 11.531, de 9 de abril de 2012, respectivamente e considerando o processo SEI nº 19.009.139902/2021-16,

Art. 1º Fica instituído o Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho dos servidores efetivos estáveis da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Londrina.

Art. 2º São objetivos da implantação do Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho:

1. Otimizar o processo avaliatório dos servidores;
2. Reduzir inconsistências no preenchimento dos formulários;
3. Diminuir tempo de tramitação processual;
4. Reduzir o custo operacional;
5. Eliminar impressão de formulários;
6. Eliminar o armazenamento de arquivos físicos;
7. Implementar a economia verde.

Disposições Preliminares

Art. 3º A Avaliação Funcional de Desempenho, obrigatória para os servidores estáveis da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, ocorrerá pelo Sistema Eletrônico e obedecerá ao contido neste Decreto.

Art. 4º A Avaliação Funcional de Desempenho abrangerá,

anualmente, o período de 01 de fevereiro a 30 de setembro, sendo realizada por Comissão Avaliadora composta por:

1. Chefia Imediata; e
2. Dois servidores, eleitos pelo grupo a ser avaliado, que participem do mesmo processo de trabalho, na condição de membros efetivos.

Parágrafo único. O grupo a ser avaliado deverá eleger, também, um terceiro servidor, que atuará como suplente, nas avaliações dos membros efetivos da Comissão Avaliadora.

Art. 5º A avaliação compreenderá as seguintes fases e respectivos períodos:

Fase	Período
I. Fase 1 - Eleição dos membros	Fevereiro a abril
II. Fase 2 - Negociação das Metas de Desempenho	
III. Fase 3 - Acompanhamento do desempenho	01 de fevereiro a 30 de setembro
IV. Fase 4 - Cadastro dos servidores a serem avaliados	Outubro
V. Fase 5 - Avaliação pela Comissão Avaliadora	Outubro

I. Fase 1 - Eleição dos membros

- a. Eleição dos membros efetivos e suplente que irão compor a(s) Comissão(ões) Avaliadora(s) do respectivo setor, nos termos do contido no artigo 8º, deste Decreto;
- b. Encaminhar a relação dos membros eleitos à Diretoria de Desenvolvimento Humano/SMRH, ou no caso das Autarquias, aos respectivos órgãos de gestão de pessoas, até o último dia útil do mês de abril. A forma e o meio de envio da(s) Comissão(ões) Avaliadora(s) serão determinados pela Secretaria Municipal de Recursos Humanos.

II. Fase 2 - Negociação das Metas de Desempenho

- a. A Chefia Imediata e sua equipe de trabalho deverão estabelecer, conjuntamente, metas de desempenho, com registro e ciência de todos os membros da equipe;
- b. Encaminhar as metas estabelecidas à Diretoria de Desenvolvimento Humano/SMRH, ou no caso das Autarquias, aos respectivos órgãos de gestão de pessoas, até o último dia útil do mês de abril de cada ano.

III. Fase 3 - Acompanhamento do desempenho

a. A Chefia Imediata, deverá acompanhar, de forma contínua, o desempenho da equipe de trabalho, atuando prontamente nos problemas que interfiram no mesmo, promovendo uma constante reavaliação das metas e, se necessário, a sua renegociação.

IV. Fase 4 - Cadastro dos servidores a serem avaliados

a. A Chefia Imediata deverá cadastrar os servidores sob sua responsabilidade que estão aptos a participar da avaliação funcional de desempenho. O cadastro ocorrerá no próprio Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho, de acordo com as instruções do órgão de gestão de pessoas.

V. Fase 5 - Avaliação pela Comissão Avaliadora

a. A Comissão Avaliadora, formada nos termos do contido no artigo 8º, deste Decreto, deverá se reunir para realizar a avaliação de desempenho individual de cada servidor da equipe de trabalho em formulário próprio no Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho, e compreenderá:

1. a discussão e o consenso sobre o desempenho do avaliado, segundo as dimensões constantes de seu formulário de avaliação e tendo por base as metas de desempenho preestabelecidas;
2. o preenchimento do respectivo formulário de avaliação e a assinatura eletrônica da chefia imediata e dos membros da comissão avaliadora;
3. a ciência e assinatura eletrônica do servidor avaliado, no formulário de avaliação preenchido pela Comissão Avaliadora, bem como a promoção de quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, permitindo, dessa forma, que o servidor avaliado tenha amplo conhecimento dos critérios adotados em sua avaliação, e da sua nota, e na hipótese de não concordar com a avaliação, deverá ser informado sobre o período de recurso, nos termos do artigo 18, deste Decreto.

Art. 6º Não serão avaliados os servidores efetivos:

Situação	Legislação	Período
I. excluídos do quadro funcional ou que se aposentem	Artigo 60, incisos I, II, V e VI, da Lei nº 4.928/1992	até 01 de outubro

II. em estágio probatório	Artigos 37 e 38, da Lei nº 4.928/1992	50% (cinquenta por cento) do período abrangido pela avaliação
III. nomeados em cargo de provimento em comissão	Artigo 58, da Lei nº 4.928/1992	
IV. afastamento para estudo, aperfeiçoamento, especialização ou pós-graduação na área de atuação do servidor	Artigo 83, inciso III, da Lei nº 4.928/1992	
V. requisitados por órgãos pertencentes às esferas de governo do Município, de outros Municípios, do Estado e da União, em casos de comprovada necessidade	Artigo 84, inciso IV, da Lei nº 4.928/1992	
VI. investidos em mandato eletivo	Artigo 87 da Lei nº 4.928/1992	
VII. licenciados para tratar de interesses particulares e/ou por motivo de acompanhamento de cônjuge ou companheiro	Artigos 111 e 122 da Lei nº 4.928/1992	
VIII. licenciados por motivo de doença em pessoa da família	Artigo 110 da Lei nº 4.928/1992	
IX. licenciados para atividade política, com ou sem remuneração	Artigo 109, da Lei nº 4.928/1992	

§ 1º Os servidores que se encontrarem afastados para prestação de serviços em órgãos pertencentes às esferas de governo do Município, na forma do artigo 84, inciso IV, 1ª parte, da Lei nº 4.928, de 17 de janeiro de 1992, serão avaliados regularmente, conforme artigos 3º a 5º e demais disposições deste Decreto.

§ 2º Os servidores que se encontrarem nas situações abaixo, e desde que os períodos de licença ou afastamento extrapolem, isolada ou cumulativamente, por tempo superior a 50% (cinquenta por cento) do período abrangido pela avaliação, não serão avaliados, porém receberão a pontuação mínima, prevista no parágrafo único do artigo 7º deste Decreto:

- I. Exercício de cargo comissionado do Município;
- II. Licença-prêmio;
- III. Licença à gestante, à adotante e licença-paternidade;
- IV. Licença compulsória;
- V. Licença para tratamento da própria saúde;

VI. Licença para atividade política;

VII. Licença por motivo de acidente em serviço ou quando acometido de doença profissional;

VIII. Licença para atender obrigações concernentes ao serviço militar, nos termos da Lei nº 4.928/1992;

IX. Compensação de horas extras armazenadas e registradas em banco de horas oficial;

X. Exercício em órgãos ou entidades com os quais o Município mantenha convênio, nos termos do artigo 84, inciso III (“CONVÊNIOS”), da Lei nº 4.928/1992;

XI. Exercício em órgãos pertencentes às esferas de governo de outros Municípios, do Estado e da União, na forma do artigo 84, inciso IV, da Lei nº 4.928/1992.

XII. Exercício de Conselheiro Tutelar.

§ 3º Para a contagem do tempo de licenciamento e/ou afastamento, previstos nos incisos II a IX, do caput deste artigo, serão também contabilizados os afastamentos ocorridos em virtude de férias, casamento, nascimento de filho, luto, faltas injustificadas, júri e outros serviços obrigatórios, bem como, no caso de compensação de horas extras, os sábados, domingos e feriados ao longo de todo o período.

§ 4º Na hipótese do parágrafo anterior, quando a contagem de tempo de licenciamento e/ou afastamento decorrer somente de faltas injustificadas, os servidores não serão avaliados, bem como não se aplicará o disposto no artigo 7º deste Decreto.

Da Pontuação

Art. 7º A pontuação final da Avaliação de Desempenho, para cada servidor avaliado, será obtida pela média aritmética, ou seja, serão somados os pontos de cada item da avaliação e o total dividido pelo número de questões do formulário. A pontuação, por questão, será distribuída conforme a tabela abaixo:

PADRÃO DE DESEMPENHO	PONTOS
Muito Insatisfatório	20
Insatisfatório	40
Razoável	60
Satisfatório	80
Muito Satisfatório	100

Parágrafo único. A pontuação mínima necessária para o

processo desta Avaliação será de setenta e cinco pontos (75), e a máxima de cem pontos (100).

Da Formação da Comissão Avaliadora

Art. 8º A formação da Comissão Avaliadora, composta na forma dos artigos 4º e 5º deste Decreto, obedecerá aos seguintes critérios:

Servidores	
Chefia imediata	Coordenador, Gerente, Diretor, Inspetor ou Supervisor (Participação obrigatória)
Membros	2 (dois) servidores, eleitos, que acompanham o trabalho do(s) servidor(es) avaliado(s)
Suplente	1 (um) servidor, eleito, que atuará em substituição aos servidores eleitos como membros

Coordenadores e Supervisores	
Chefia imediata	Gerente ou Inspetor (Participação obrigatória)
Membros	2 (dois) servidores, da respectiva gerência ou coordenação, eleitos pelo grupo avaliado

Gerentes e Inspetores	
Chefia imediata	Diretor ou Assessor Administrativo (Participação obrigatória)
Membros	2 (dois) servidores, da respectiva gerência, eleitos pelo grupo avaliado

Diretores	
Chefia imediata	Titular da pasta (Participação obrigatória)
Membros	2 (dois) servidores, eleitos entre os Gerentes da respectiva Diretoria, e na ausência destes, por outros servidores da própria diretoria

Assessores Administrativos	
-----------------------------------	--

Chefia imediata	Titular da pasta (Participação obrigatória)
Membros	2 (dois) servidores, eleitos entre os Diretores e demais Assessores do setor de trabalho

Professores	
Chefia imediata	Gestor de Unidade Escolar
Membros	2 (dois) Professores, eleitos pelo grupo avaliado, que acompanham o trabalho do(s) professor(es) avaliado(s)
Suplente	1 (um) professor, eleito, que atuará em substituição aos professores eleitos como membros
Obs. 1.	Havendo professor co-regente (auxiliar), este comporá a comissão avaliadora em substituição a um dos professores eleitos
Obs. 2.	Havendo o Coordenador Pedagógico na unidade escolar, este poderá, preferencialmente, compor a comissão como membro, devendo haver a concordância de todos os professores avaliados.

Coordenadores Pedagógicos	
Chefia imediata	Gestor de Unidade Escolar
Membros	2 (dois) Professores, eleitos pelo grupo avaliado, que acompanham o trabalho do(s) professor(es) avaliado(s)
Suplente	1 (um) professor, eleito, que atuará em substituição aos professores eleitos como membros

Gestor de Unidade Escolar	
Chefia imediata	Participação obrigatória
Membros	2 (dois) Professores, eleitos entre os que integram a Comissão Avaliadora da escola
Obs1.	Nas Escolas que funcionem em mais de um turno, deverá ser eleito um professor por turno para compor a Comissão Avaliadora do Diretor

Obs2.	Havendo o Coordenador Pedagógico na unidade escolar, este poderá, preferencialmente, compor a comissão como membro, devendo haver a concordância de todos os professores avaliados.
-------	---

Art. 9º Os servidores licenciados para desempenho de mandato classista, na forma do artigo 121 da Lei nº 4.928/1992, serão regularmente avaliados por Comissão Avaliadora, que deverá ser eleita, o mais fielmente possível, na forma dos artigos 4º e 8º deste Decreto.

§ 1º O disposto no caput deste artigo não se aplica ao Presidente do Sindicato, que será avaliado por três (3) Diretores da entidade, escolhidos pelos seus próprios membros.

§ 2º Os servidores em desempenho de mandato classista serão avaliados preferencialmente através do formulário constante do Anexo II deste Decreto, excetuando-se aqueles que não desempenhem funções gerenciais e/ou diretivas no âmbito do Sindicato, para os quais será utilizado o formulário pertinente ao respectivo grupo ocupacional do avaliado.

Art. 10 Os servidores, reabilitados temporária ou definitivamente, serão avaliados no formulário do grupo ao qual ele pertence, respeitando as limitações constantes em seu laudo de reabilitação.

Art. 11 Será obrigatória a participação do servidor eleito na Comissão de Avaliação de Desempenho.

Do Formulário

Art. 12 Os requisitos da Avaliação de Desempenho para os servidores estáveis serão aferidos em instrumento próprio e individual, e será realizada por meio de formulários digitais específicos, conforme Anexos I a IV deste Decreto, a ser preenchido pela Comissão Avaliadora, e deverá, ao final, conter a assinatura eletrônica de todos os membros da Comissão.

Art. 13 O servidor deverá tomar ciência de todos os resultados avaliativos, ainda que lhes sejam desfavoráveis, mediante termo de ciência constante em seu formulário de avaliação, devendo ainda assinar eletronicamente a sua avaliação.

§ 1º Caso o servidor não assine o termo de ciência de sua avaliação no prazo estabelecido no § 1º do art. 17, a chefia imediata deverá comunicar a ocorrência, por meios oficiais de comunicação, ao órgão de gestão de pessoas de sua unidade.

§ 2º O servidor que estiver afastado ou licenciado na forma da

Lei nº 4.928/1992, durante o período de que trata o artigo 17 deste Decreto, ou que não assinar o termo de sua avaliação, será dada a ciência conforme disposto no artigo 20, deste Decreto.

Art. 14 O formulário de avaliação deverá conter:

- I. o preenchimento dos campos da chefia imediata e dos dois outros membros da Comissão Avaliadora de acordo com a eleição realizada anteriormente;
- II. a assinatura da chefia imediata e dos membros da Comissão Avaliadora, preferencialmente, realizadas no mesmo dia;
- III. a ciência e assinatura do servidor avaliado;
- IV. campo de observação preenchido, caso necessário, para registro das seguintes situações abaixo:
 - a. servidores não avaliados conforme situações elencadas no artigo 6º deste Decreto;
 - b. registro de situações, tanto positivas quanto negativas, que influenciaram diretamente a avaliação do servidor;
 - c. impossibilidade de manifestação de ciência:
 1. na impossibilidade de exarar ciência, como alude a alínea supracitada, o servidor será notificado conforme disposto no artigo 20 deste Decreto.
 - d. outras observações pertinentes ao processo de avaliação;

Art. 15 Os servidores que, no período da avaliação, tiverem sua lotação alterada, serão avaliados, nos termos dos artigos 8º e 9º deste Decreto, no local em que tiverem permanecido por mais tempo, durante o período abrangido pela avaliação.

§ 1º No caso do caput deste artigo, havendo permanência em períodos equivalentes, os servidores serão avaliados no local de trabalho atual.

§ 2º Os professores que lecionam em mais de uma escola, na mesma matrícula funcional, serão avaliados na unidade em que permaneçam o maior número de dias ou em que deem o maior número de aulas por semana e, havendo equivalência do número de aulas, serão avaliados na escola em que estiverem lotados.

§ 3º Os órgãos de gestão de pessoas deverão analisar as situações de alteração de lotação funcional que não se adequem às disposições acima, para os quais promoverão as diligências e orientações administrativamente mais convenientes, primando para que os servidores sejam avaliados nos locais em que tenham tido maior continuidade laboral efetiva, cujas decisões serão tomadas, em último caso, na forma do artigo 25 deste Decreto.

§ 4º Os órgãos de gestão de pessoas também deverão analisar, para fins de observação ao contido no artigo 8º deste Decreto, as situações que envolvam designação ou dispensa de funções gratificadas, durante o período de avaliação, para as quais atuarão em conformidade com o disposto no parágrafo anterior, no intuito de que os servidores que estejam nessa situação sejam avaliados nos formulários que melhor correspondam às funções que tenham regularmente desempenhado por maior tempo dentro do período de avaliação, cujas decisões serão tomadas, em último caso, na forma do artigo 25 deste Decreto.

Art. 16 Incumbe às Chefias Imediatas, o correto cadastro de seus subordinados em Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho, assim como o preenchimento dos formulários de avaliação. Nos casos de servidor que, embora lotado no setor de trabalho, exerça suas funções em outro local, a chefia imediata deverá informar ao órgão de gestão de pessoas, assim como, quaisquer irregularidades quanto a situação do servidor.

§ 1º Apurada qualquer irregularidade quanto à lotação de servidor, durante o período anual da Avaliação Funcional de Desempenho, deverão ser adotadas todas as medidas administrativas para o saneamento da mesma, sob pena de suspensão da divulgação do resultado final da Avaliação Funcional de Desempenho para o servidor em situação irregular.

§ 2º A manutenção da irregularidade de lotação do servidor, após terem sido frustradas todas as medidas administrativas pertinentes, implicará na desconsideração, para quaisquer efeitos, inclusive para a concessão de eventuais promoções funcionais, de sua respectiva avaliação.

§ 3º As omissões verificadas nos procedimentos previstos neste artigo serão comunicadas, pelo órgão de gestão de pessoas, ao titular da Pasta, para a apuração de eventual responsabilidade funcional dos envolvidos, na forma e prazos previstos na Lei Municipal nº 4.928/92.

Art. 17 Os formulários da Avaliação Funcional de Desempenho serão devidamente preenchidos em Sistema Eletrônico de Avaliação no mês de outubro de cada ano, prazo este, no qual a Comissão Avaliadora deverá, também, dar ciência das avaliações individuais de cada servidor aos mesmos, na forma do item 3, da alínea "a", do inciso V, do artigo 5º deste Decreto.

§ 1º Todos os formulários da avaliação deverão ser preenchidos e assinados em Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho, excepcionalmente neste ano de 2021, até o dia cinco (05) de novembro, e a partir do ano de 2022, até o primeiro dia útil de novembro.

§ 2º As Chefias Imediatas serão responsabilizadas, nos termos da Lei nº 4.928/92, na hipótese de não realizarem a avaliação de seus servidores conforme definido no parágrafo anterior, com os formulários

eletrônicos devidamente preenchidos e assinados, ou justificados o seu não preenchimento, conforme determina este Decreto.

Dos Recursos

Art. 18 Os servidores que discordarem da avaliação feita pela Comissão Avaliadora, poderão dela recorrer, individualmente, em instância única, através de requerimento de recurso devidamente fundamentado, nos cinco dias após a data final prevista no § 1º, do artigo 17 deste Decreto, devendo protocolizá-lo, obrigatoriamente, por meio do Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho.

§ 1º Os recursos serão analisados por Comissão Recursal, designada pelo titular da Pasta do setor de trabalho, no qual o recorrente foi avaliado, e obedecerão aos seguintes critérios:

- I. a Comissão Recursal será composta por 3 (três) avaliadores que acompanharam efetivamente o desempenho do recorrente no período da avaliação recorrida, e ainda que não tenham participado da Comissão avaliadora, sendo-lhe vedado consignar, no(s) item(ns) recorrido(s), desempenho inferior ao obtido na avaliação recorrida;
- II. serão revistos apenas os fatores de avaliação devidamente indicados pelo recorrente e que tenham sido devidamente fundamentados por escrito no recurso;
- III. a comissão recursal deverá proceder a ciência ao servidor recorrente dos fatores recorridos da avaliação, bem como a promoção de quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários;
- IV. não serão analisados recursos protocolizados fora do prazo estipulado no caput deste artigo, bem como serão indeferidos de plano os recursos não fundamentados ou em desacordo com o disposto no caput deste artigo.

§ 2º Para a avaliação recorrida, prevalecerá a pontuação obtida após o julgamento do mesmo, observando-se o disposto no inciso I, do § 1º deste artigo.

§ 3º Será obrigatória a participação do servidor, designado pelo titular da pasta, na Comissão Recursal.

§ 4º Será permitida a apresentação de recurso por procurador constituído, situação em que deverá apresentar procuração simples, acompanhada de documento de identidade do procurador, devendo a procuração ser redigida em papel A4, contendo, obrigatoriamente, os seguintes dados do outorgante e do outorgado:

- I. Nome completo;
- II. RG e CPF;
- III. Endereço;

- IV. Finalidade da procuração;
- V. Local e data da procuração.

Das Disposições Gerais

Art. 19 Identificadas na fase de revisão dos formulários pelo órgão de gestão de pessoas, situações de não preenchimento das avaliações pela Comissão Avaliadora, no prazo previsto no artigo 17 deste Decreto, deverão ser realizadas notificações às mesmas, que terão o prazo de cinco (5) dias úteis para preenchimento, assinatura, e ciência do servidor avaliado a contar do recebimento da comunicação.

§ 1º O preenchimento do formulário deverá ser realizado no prazo do caput deste artigo, em Sistema Eletrônico de Avaliação de Desempenho. A Comissão Avaliadora deverá, ainda, emitir justificativa ao órgão de gestão de pessoas, por escrito, que identifique a ocorrência.

§ 2º A justificativa acima indicada, será analisada pelo respectivo órgão de gestão de pessoas, no intuito de se verificarem eventuais indícios de irregularidades no âmbito do serviço público municipal e demais diligências cabíveis.

Art. 20 O órgão de gestão de pessoas, na fase de revisão dos formulários, notificará os servidores que tenham deixado de exarar ciência em sua Avaliação Eletrônica de Desempenho.

§ 1º As notificações poderão, a critério do órgão de gestão de pessoas, ser expedidas por ofício, encaminhadas por meio de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ou por meio de correspondência, cuja ciência presumir-se-á dada com a juntada do Aviso de Recebimento (A.R.).

§ 2º Excepcionalmente, caso o servidor não tenha exarado ciência nos termos supracitados, o mesmo poderá ser notificado através do Jornal Oficial do Município.

§ 3º Na hipótese do caput deste artigo, o servidor poderá, excepcionalmente, interpor recurso em face da avaliação realizada pela Comissão Avaliadora, no prazo de cinco (5) dias, a contar da efetivação da ciência, observando, no que couber, o disposto no artigo 18 deste Decreto."

Art. 21 Os servidores que não atingirem a média estabelecida no parágrafo único do artigo 7º deste Decreto deverão participar do Programa Avaliação de Desempenho, nos termos do contido no Decreto nº 981/2008.

Art. 22 As sugestões e críticas ao processo de Avaliação Funcional de Desempenho serão recebidas pelos respectivos órgãos de

gestão de pessoas, desde que contenham fundamentação escrita.

Art. 23 A Secretaria de Recursos Humanos ou os órgãos de gestão de pessoas das autarquias e fundação poderão disponibilizar cursos de capacitação referente ao processo de Avaliação de Desempenho.

Parágrafo único. Os servidores serão convocados, por meios oficiais de comunicação, a realizarem os cursos de capacitação, de que trata o caput deste artigo, sendo obrigatória a sua participação.

Art. 24 A Secretaria de Recursos Humanos disponibilizará, anualmente, o cronograma do processo no site oficial da Prefeitura do Município de Londrina, **www.londrina.pr.gov.br**, pelo link **“Secretarias / Recursos Humanos / Avaliação de Desempenho”**.

Art. 25 As situações que não se enquadrem nas disposições deste Decreto serão analisadas e resolvidas pelo(a) titular da Secretaria Municipal de Recursos Humanos ou Titulares Autárquicos, conforme o caso.

Art. 26 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Londrina, 07 de outubro de 2021.

Marcelo Belinati Martins
PREFEITO DO MUNICÍPIO

Alex Canziani Silveira
SECRETÁRIO DE GOVERNO

Julliana Faggion Bellusci
SECRETÁRIA DE RECURSOS HUMANOS