

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO  
GESTÃO DE PESSOAS E PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE FUNCIONAL NA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR ESTATUTÁRIO NO  
ÂMBITO DA AGÊNCIA DE ATENDIMENTO DO VAPT- VUPT  
UNIDADE ARAGUAIA SHOPPING GOIÂNIA-GO**

**AURÉLIO MENDANHA DA SILVA  
MELL NUNES DE ÁVILA**

ANÁPOLIS/GO  
2013

**AURÉLIO MENDANHA DA SILVA  
MELL NUNES DE ÁVILA**

**A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE FUNCIONAL NA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR ESTATUTÁRIO NO ÂMBITO DA  
AGÊNCIA DE ATENDIMENTO DO VAPT- VUPT UNIDADE ARAGUAIA  
SHOPPING GOIÂNIA-GO**

Artigo apresentado à Coordenação da Faculdade Católica de Anápolis para obtenção do título em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional sob orientação da prof<sup>a</sup>. Ms. Marcia Sumire Kurogi.

ANÁPOLIS/GO  
2013

**AURÉLIO MENDANHA DA SILVA  
MELL NUNES DE ÁVILA**

**A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE FUNCIONAL NA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR ESTATUTÁRIO NO ÂMBITO DA  
AGÊNCIA DE ATENDIMENTO DO VAPT- VUPT UNIDADE ARAGUAIA  
SHOPPING GOIÂNIA-GO**

Artigo apresentado à coordenação do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional da Faculdade Católica de Anápolis como requisito para obtenção do título de Especialista.

Anápolis-GO, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

APROVADO EM: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ NOTA \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Ms. Marcia Sumire Kurogi  
Orientadora

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Elaine Abrahão Amaral

---

Prof<sup>a</sup>. Esp. Aracelly Rodrigues Loures Rangel

**A INFLUÊNCIA DA ESTABILIDADE FUNCIONAL NA QUALIDADE DO  
ATENDIMENTO PRESTADO PELO SERVIDOR ESTATUTÁRIO NO ÂMBITO DA  
AGÊNCIA DE ATENDIMENTO DO VAPT- VUPT UNIDADE ARAGUAIA  
SHOPPING GOIÂNIA-GO**

Aurélio Mendanha Da Silva<sup>1</sup>  
Mell Nunes De Ávila<sup>2</sup>  
Prof<sup>a</sup>. Ms. Marcia Sumire Kurogi<sup>3</sup>

**RESUMO:** O presente artigo tem como temática a influência da estabilidade funcional na qualidade do atendimento prestado pelo servidor estatutário. Sabe-se que os agentes públicos trabalham para o Estado e Sociedade, e diante disso, requerem que atendam satisfatoriamente a população em geral. Em decorrência da garantia constitucional da estabilidade funcional o servidor público fica propenso ao comportamento de acomodação em suas funções. Portanto a estabilidade pode atuar de forma significativa como fator influenciador da inércia dos servidores públicos prejudicando a eficiência e eficácia do atendimento. O objetivo geral desse estudo consiste em avaliar a influência negativa da estabilidade funcional na qualidade do atendimento prestado pelos servidores públicos, e em caráter específico avaliar dados da pesquisa de satisfação do atendimento junto aos usuários em busca de dados que possibilitem analisar e identificar quantitativamente a diferença da produtividade dos servidores efetivados em relação aos comissionados; e determinar com base em dados de pesquisa de satisfação de atendimento, a influência negativa da estabilidade funcional na qualidade do atendimento dos servidores estatutários. A metodologia utilizada foi de pesquisa bibliográfica e pesquisa em campo. O presente artigo tem como propósito e justificativa, possibilitar ao usuário/cidadão dados para uma reflexão crítica do modelo atual de Gestão de Pessoas da Administração Pública.

**Palavras-chave:** Atendimento. Estabilidade. Serviço Público.

## INTRODUÇÃO

Em um mundo de constantes mudanças, o mercado de trabalho é influenciado pelas instabilidades nos cenários econômico, social e político. Esses novos cenários geram mudanças na oferta de trabalho e afeta de forma direta os trabalhadores pela redução no consumo, produção e na gestão das organizações, gerando um alto índice de desemprego.

---

<sup>1</sup> Graduado em Administração (UNIFAN) e pós-graduando em Gestão de Pessoas (Faculdade Católica de Anápolis) e-mail: aureliomsilva@hotmail.com

<sup>2</sup> Graduada em Administração (UEG – Universidade Estadual de Goiás) e pós-graduanda em Gestão de Pessoas (Faculdade Católica de Anápolis) e-mail: mellnunes\_18@hotmail.com

<sup>3</sup> Mestre em Psicologia (PUC – GO) e-mail: marcia.kurogi@gmail.com

Em detrimento a estas instabilidades, muitos trabalhadores, para assegurar o seu sustento, optam pela carreira no setor Público, concorrendo por uma vaga nos inúmeros editais de concursos das esferas Federal, Estadual e Municipal, buscando garantir assim a estabilidade funcional.

Porém, a visão da estabilidade funcional gera na sociedade um pensamento crítico negativo de sua relação com a baixa produtividade e qualidade na prestação dos serviços realizados pelos agentes públicos. Muitos responsabilizam como causa dessa baixa produtividade o sistema burocrático, o excesso de leis e regulamentos, estabelecido por um dispositivo legal, a estabilidade funcional e responsabilizada pelo agravamento do processo de acomodação, da perda de qualidade e da deficiência no atendimento às necessidades da sociedade.

Em virtude desses pensamentos de ineficiência dos servidores, a Constituição Federal de 1988 institui a Avaliação de Desempenho com o objetivo de medir a produtividade, qualidade e eficiência do servidor público. Além da avaliação de desempenho do servidor, os Gestores Públicos utiliza-se de pesquisas de satisfação de qualidade para monitorar os processos e satisfação de atendimento do usuário.

Em razão deste contexto, o presente artigo teve como objetivo geral determinar se há influência negativa da estabilidade funcional na satisfação da qualidade dos atendimentos realizados pelos servidores públicos no âmbito das Agências de atendimento do VAPT-VUPT em específico na Unidade de Araguaia Shopping na cidade de Goiânia, Estado de Goiás.

O objetivo específico consistiu em analisar e comparar os resultados das pesquisas de satisfação da qualidade dos atendimentos realizados pelos indivíduos dos grupos de servidores estatutários e comissionados, que exerçam as mesmas atividades e cumpram a mesma carga horaria, estabelecendo assim um grupo de indivíduos que possui o elemento pesquisado e o outro grupo como controle.

## 1 ESTABILIDADE FUNCIONAL

### 1.1 CONCEITO DE ESTABILIDADE FUNCIONAL

A estabilidade funcional dos servidores públicos está atualmente citada no artigo 41 da Constituição Federal de 1988, porém sempre esteve presente nas constituições anteriores. O texto do artigo constitucional determina que: “São estáveis após 3 (três) anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público”.

Conforme Gasparini (2011, p. 266) a estabilidade “é garantia constitucional de permanência no serviço público, do servidor estatutário nomeado, em razão de concurso público, para titularizar cargo de provimento efetivo, após o transcurso do triênio constitucional”.

Percebe-se que o conceito de estabilidade é como um direito constitucional adquirido pelo servidor estatutário que cumpra com as condições determinadas em lei em caráter de direito real a condição de permanência no serviço público.

### 1.2 HISTÓRICO CONSTITUCIONAL DA ESTABILIDADE

Instituído a conceitualização da estabilidade, retroage-se na constituição para identificar-se a alteração ocorrida pela Emenda Constitucional 19/98. Onde a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 41 na redação original determina;

Art. 41. São estáveis, após dois anos de efetivo e exercício, os servidores nomeados em virtude de concurso público.

§ 1.º O servidor público estável só perderá o cargo em virtude de sentença judicial transitada em julgado ou mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa.

§ 2.º Invalidada por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, aproveitado em outro cargo ou posto em disponibilidade.

§ 3.º Extinto o cargo ou declarada sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade remunerada, até seu adequado aproveitamento em outro cargo. (BRASIL, 1988)

Artigo que atribuiu como forma de admissão de servidores da Administração a nomeação em concurso público com a respectiva estabilidade após 2 (dois) anos de aprovação, conforme descrito por Soares (1993).

Sendo assim, qualquer cidadão que aprovado em concurso público, passado pelo estágio probatório de 2 anos, já teria cumprido com as exigências determinadas para aquisição do direito da garantia constitucional da estabilidade funcional.

Com a inclusão da Emenda Constitucional nº. 19 de 1998, a redação dos dispositivos mencionados acima sofreu algumas alterações. No artigo 41 ao tratar da aquisição da estabilidade, a emenda restringiu o seu direito somente ao servidor nomeado para cargo de provimento efetivo. Onde a Constituição Federal passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 41. São estáveis após três anos de efetivo exercício os servidores nomeados para cargo de provimento efetivo em virtude de concurso público.

§ 1º O servidor público estável só perderá o cargo:

- I - em virtude de sentença judicial transitada em julgado;
- II - mediante processo administrativo em que lhe seja assegurada ampla defesa;
- III - mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa.

§ 2º Invalidez por sentença judicial a demissão do servidor estável, será ele reintegrado, e o eventual ocupante da vaga, se estável, reconduzido ao cargo de origem, sem direito a indenização, aproveitado em outro cargo ou posto em disponibilidade com remuneração proporcional ao tempo de serviço.

§ 3º Extinto o cargo ou declarada a sua desnecessidade, o servidor estável ficará em disponibilidade, com remuneração proporcional ao tempo de serviço, até seu adequado aproveitamento em outro cargo.

§ 4º Como condição para a aquisição da estabilidade, é obrigatória a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade. (BRASIL, 1988)

Nesse contexto, a emenda 19/98 explicitou a estabilidade apenas para os ocupantes de cargos públicos efetivos, ou seja, não bastando apenas à aprovação em concurso público, mas também a necessidade de o servidor ser admitido sob o regime estatutário.

### 1.3 CONDIÇÃO PARA GARANTIA DA ESTABILIDADE

Conforme determinado pela emenda 19/98 há algumas condições a serem observadas e cumpridas para obtenção da estabilidade, não bastando somente a aprovação em concurso público, de provas e títulos mais sim a característica de regime estatutário, o comprimento de estágio probatório e a aprovação na avaliação de desempenho.

#### 1.3.1 Os Regimes Jurídicos dos Agentes Públicos

Tendo o regime jurídico como elemento essencial para a estabilidade, referenciam-se as duas formas de regimes dominantes utilizada no âmbito da administração pública, sendo o contratual ou regime celetista e o estatutário.

Contudo, nem sempre foi assim, a constituição de 1988 no art. 39 com seu conteúdo original sem os efeitos das mudanças textuais promovidos pela emenda constitucional n 19/98 têm em sua redação descrita por Carvalho (1990, p. 124) os seguintes ordenamentos: “A União, Estados, Distrito Federal e Municípios instituirão, no âmbito de sua competência regime jurídico Único e planos de carreiras para os servidores da administração direta, das autarquias e das fundações públicas.”

Determinando deste modo um único regime jurídico para todos os agentes públicos. Esta disposição não produziu os efeitos esperados descumprindo o principio da eficiência requerida para todos os atos da administração pública.

Para adequar aos princípios constitucionais à emenda 19/98 retira do artigo 39 a determinação de regime jurídico único acabando assim com a exigência de uniformidade de regime jurídico. Deste modo a emenda permitiu que as unidades federativas, os órgãos da administração direta e indireta determinem qual o modelo de regime que melhor se adequa em relação as sua natureza, atividade e função desempenhada, em conformidade com Di Pietro (2010).



### 1.3.1.1 O Regime Celetista

O regime celetista é regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e pela Lei Federal nº. 9.962/2000 no Art. 1º “O pessoal admitido para emprego público na Administração federal direta, autárquica e fundacional terá sua relação de trabalho regida pela Consolidação das Leis do Trabalho”. Desta forma o admitido como empregado público será inscrito sob o regime CLT e terá uma relação jurídica de natureza contratual, como os que são realizados pelas empresas do setor privado.

### 1.3.1.2 Regime Estatutário

Conforme Di Pietro (2010, p.522), este regime é “aplicado aos servidores públicos, em decorrência da natureza pública das atividades exclusivas do Estado. O Regime Estatutário define-se pela existência de regras gerais e normas, criadas e aplicadas pelo órgão público empregador, de forma independente, nas três esferas governamentais União, Estados e Municípios”.

No âmbito Federal encontra-se em vigor a Lei 8112/90 com a disposição preliminar no Art. 1º “Esta Lei institui o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civil da União, das autarquias, inclusive as em regime especial, e das fundações públicas federais”. Dispõe sobre o regime estatutário dos servidores da União.

No Estado de Goiás vigora o Estatuto dos Funcionários Públicos Civil Lei nº 10.460/88 com disposição preliminar no Art. 1º - “Esta lei institui o regime jurídico VETADO dos Funcionários Públicos Civis do Estado de Goiás e de suas Autarquias”.

Percebe-se que na definição da constituição quanto ao regime somente a caracterização das instituições, normas e esferas que devem seguir o regime estatutário de modo geral. Na esfera federal, Estadual e municipal há existência de lei complementar para caracterizar e regular quais órgãos ou instituições que devem seguir este regime específico.

### 1.3.2 Estágio Probatório

Estágio Probatório é o período dentro do qual o servidor é avaliado quanto aos requisitos necessários para o bom desempenho do cargo, relativos ao interesse no serviço, adequação, assiduidade e outros elementos primordiais ao desempenho das atividades de acordo com Filho (2009).

Já Di Pietro em sua obra *Direito Administrativo* (2006) explica sobre a estabilidade e o estágio probatório o seguinte:

“...o período compreendido entre o início do exercício e a aquisição da estabilidade é denominado de estágio probatório e tem por finalidade apurar se o funcionário apresenta condições para o exercício do cargo, referentes à moralidade, assiduidade, disciplina e eficiência. Pelo § 4º, acrescentado ao art. 41 pela Emenda 19, além do cumprimento do estágio probatório, deve o servidor, para adquirir estabilidade, submeter-se a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade.” (2006, p. 574)

Portanto, percebe-se que o estágio probatório é um período aferido entre o início do exercício de sua atividade até a sua avaliação especial de desempenho, onde será apurado a sua moralidade, assiduidade, disciplina e eficiência que lhe permitirá adquirir a estabilidade funcional.

### 1.3.3 Avaliação de Desempenho

A Emenda Constitucional n. 19/98, em seu texto, determina que para um servidor público adquirir a estabilidade, ele precisa provar que ele é produtivo, eficiente e eficaz em sua atividade laboral. Para isso, ele passara por uma avaliação de desempenho determinada por lei, citando como referência o Artigo 41 no item § 4º “Como condição para a aquisição da estabilidade, é obrigatória a avaliação especial de desempenho por comissão instituída para essa finalidade”.

Sendo critério para aquisição do direito a estabilidade é essencial a conceitualização da avaliação de desempenho, que segundo Chiavenato (2010, p. 241) é:

“... a avaliação de desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha... um processo que serve para julgar ou estimar o valor, a excelência e as qualidades das pessoas e sobre tudo sua contribuição para o negócio da organização”.

A Administração Pública Federal tem sua base legal prevista na Constituição Federal, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, “regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais”, e nas legislações específicas dos cargos, carreiras e planos de cargos.

Conforme estabelecido na Constituição, com a regra geral cabe aos estados, municípios elaborar lei complementar, sendo assim, no âmbito do Estado de Goiás a avaliação é regulamentada e normatizada pela Instrução Normativa 001/2013 de 15 de janeiro de 2013, elaborada pela Secretaria de Estado e Gestão e Planejamento.

Sendo conceituada por esta normativa no artigo 01 parágrafo único;

Avaliação de desempenho individual corresponde a análise sistemática do desempenho do servidor em função das atividades que realiza, das metas estabelecidas dos resultados alcançados, do conhecimento e do seu potencial de desenvolvimento.

Conceitua-se então a avaliação de desempenho como sendo uma análise regular do desempenho do indivíduo, com intuito de evidenciar suas competências, qualidades e contribuições para o bom resultado da organização.

#### 1.3.3.1 Comissão de Avaliação de Desempenho

A comissão referenciada pelo item § 4º do artigo 41 da Constituição Federal de 1988 tem sua normativa de instrução de composição regulada em âmbito federal pelo Decreto nº 7.133, de 19 de março de 2010. no artigo 23 como;

Será instituída, no âmbito do órgão ou entidade de lotação, por intermédio de ato de seu dirigente máximo Comissão de Acompanhamento da Avaliação de Desempenho - CAD, que participará de todas as etapas do ciclo da avaliação de desempenho.

§ 1º A CAD será formada por representantes indicados pelo dirigente máximo do órgão ou entidade e por membros indicados pelos servidores.

Comissão que tem a responsabilidade de examinar com base em critérios e fatores as competências do servidor, aferidas no desempenho individual das tarefas e atividades a ele atribuídas.

Deste modo o servidor que cumprir com as metas de desempenho individual, estabelecidas com base em parâmetros pré-determinados por uma comissão de acompanhamento de desempenho, conquistará sua aprovação no estágio probatório, e com isso a sua estabilidade funcional.

Porém, mesmo após a aquisição da estabilidade, em virtude do princípio da eficiência estabelecido pelo Direito administrativo é conceituado por Moraes (2013, p. 341) como:

“Princípio da eficiência é aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar-se desperdícios e garantir-se uma maior rentabilidade social.”

O servidor continua a ser avaliado em relação ao seu desempenho, pois dispõe o mesmo artigo 41 em parágrafo 1º, inciso III, “que o servidor público estável perderá o cargo mediante procedimento de avaliação periódica de desempenho, na forma de lei complementar, assegurada ampla defesa”. Deste modo o inciso deixa claro que periodicamente a Administração realizará avaliações de desempenho para mensurar o grau de eficiência do servidor.

## **2 AGENTES PÚBLICOS**

Uma vez estabelecido a distinção dos regimes jurídicos utilizados pela Administração Pública é primordial diferenciar o tipos de agentes públicos, pois a Emenda Constitucional 19/98 no Art. 41 da Constituição Federal deixa bem claro quais são os tipos de agentes públicos que receberam a estabilidade funcional.

Os agentes públicos são conceituados pela Lei nº 8.429 que dispõe sobre Improbidade Administrativa, de 2 de junho de 1992 no artigo 2º como :

Agentes públicos, para os efeitos desta lei, todo aquele que exerce ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades mencionadas no artigo anterior.

Entende-se que Agente Público é toda pessoa física que presta serviços ao Estado temporariamente ou não, remunerado ou não, por meio de eleição, nomeação, designação, contratação por meio de investidura ou vínculo mandato, cargo, emprego ou função.

## 2.1 TIPOS DE AGENTES PÚBLICOS

Pode-se classificar em quatro categorias: agentes políticos, servidores Públicos, Militares, Particulares em colaboração com o Poder Publico conforme descrito por Di Pietro (2010).

### 2.1.1 Agentes Políticos

São os agentes que compõem os primeiro escalões do Governo, exercem função política citando Di Pietro (2010, p.2010):

... porque exercem típicas atividades de governo e exercem mandato, para o qual são eleitos, apenas os chefes dos Poderes Executivos Federal, estadual e municipal, os Ministros e Secretários de Estado, além de Senadores, Deputados e Vereadores.

### 2.1.2 Servidores Públicos

São pessoas físicas com vínculo empregatício com a Administração Indireta recebendo remuneração paga pelos cofres públicos compreendendo os servidores estatutários, empregados públicos e servidores temporários. (DI PIETRO, 2010)

#### 2.1.2.1 Servidores Estatutários

Submetem-se a regime estabelecido em lei por cada uma das unidades da federação, ingressam por concurso, sendo nomeado ingressam numa situação

jurídica pré-definida na qual se submetem com o ato da posse. Seu posto de trabalho denomina-se cargo público. (DI PIETRO, 2010)

#### 2.1.2.2 Empregados Públicos

São contratados sob regime celetista, com as alterações decorrentes da Constituição Federal. Possui todos os direitos estabelecidos na constituição em relação à investidura, acumulação de cargos e vencimento. Seu posto de trabalho denomina-se emprego público. Di Pietro (2010)

#### 2.1.2.3 Servidores Temporários

Contratados para exercer em regime temporário, com tempo determinado, em caráter excepcional mediante regime jurídico especial definido por lei de acordo com os critérios de cada unidade da federação.

#### **2.1.3 Miliaries**

Di Pietro (2010, p. 517) caracteriza os Militares como “todas as pessoas que prestam serviços para as Forças Armadas, Policiais Militares e Corpo de Bombeiros dos Estados, Distrito Federal e territórios”. Tendo o regime estatutário próprio, estabelecido por legislação próprias dos militares definindo forma de ingresso, limite de idade, remuneração e prerrogativas.

#### **2.1.4 Particulares em Colaboração com o Poder Público**

Enquadram nessa categoria as pessoas físicas que com ou sem remuneração, sem vínculo de direito originado pela legislação trabalhista, que prestam serviço ao Estado podendo fazê-los sob títulos diversos, consoante a classificação estabelecida por Di Pietro (2010) compreendem:

##### 2.1.4.1 Delegação do Poder Público

Referente aos empregados das concessionárias e permissionárias de

serviços públicos. Di Pietro (2010).

#### 2.1.4.2 Requisição, Nomeação ou Designação

Para atividades de relevância para o estado, sem remuneração ou vínculo, citando os convocados como jurados, para serviço militar, comissários de menores etc. Di Pietro (2010).

#### 2.1.4.3 Gestores de Negócio

Assumem funções públicas em momentos de emergência de forma espontânea.

### **3 QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

Os agentes públicos estão em suas funções e cargos para atender em conformidade com a lei descrita na constituição de 1988, o cidadão/usuário tendendo a evitar privilégios e prerrogativas, acolhendo-o com respeito e dignidade, de forma célere, sem discriminação, proporcionando o atendimento preferencial a idosos, gestantes, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, mulheres com crianças de colo.

Em virtude das colocações explicitadas nas diversas leis contidas na constituição e no ordenamento jurídico brasileiro quanto ao padrão de atendimento ao cidadão, usuário não só em cumprimento a lei mais sim de qualidade na prestação de serviço.

Sendo qualidade no atendimento definido segundo Kotler (2000, p. 5):

“A qualidade tem um impacto direto no desempenho do produto ou do serviço. Portanto, este conceito está intimamente ligado a valor e satisfação para o cliente. No sentido mais restrito, qualidade pode ser definida como —ausência de defeitos. No entanto, a maioria das empresas centradas no cliente ultrapassa essa definição restrita, definindo qualidade em termos de satisfação do cliente.”

A qualidade é peça fundamental na fidelização e manutenção dos clientes/usuário, pois o conceito de qualidade tem ligação direta com o desempenho do produto, serviço. Quando são oferecidos produtos e serviços com qualidade aumenta-se a credibilidade e confiabilidade, fortalecendo o elo e o relacionamento do cliente/usuário com a empresa ou instituição.

### 3.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente envolve todas as atividades que facilitam aos clientes o acesso às pessoas certas dentro de uma empresa para receberem serviços, respostas e soluções de problemas de maneira rápida e satisfatória. Para tanto é necessário que o atendente de uma empresa conheça os requisitos básicos para um bom atendimento ao cliente, segundo Kotler (2000).

Na constituição de 1988 fica evidente a preocupação em atender o cidadão preservando sua dignidade e seus direitos, com destaque para os vários aspectos que garantem o acesso à cidadania desde direitos individuais a direitos políticos e sociais. O atendimento ao cidadão/usuário é uma obrigação legal determinada pela constituição e regulamentada obedecendo os princípios da administração pública para um bom desempenho de suas atividades.

### 3.2 AVALIANDO A QUALIDADE

Para que haja o envolvimento de toda organização que busca um atendimento de qualidade são necessárias ações consistentes e coordenadas na área de recursos humanos, voltadas para a cultura da empresa, desenvolvendo treinamento de pessoal, estabelecimento processos, procedimentos e metas, premiações e incentivos, buscando assim desenvolver e avaliar a qualidade de seu atendimento.

Paladini (1997, p.19) afirma que:

A avaliação da qualidade sempre ocupou lugar relevante no gerenciamento das organizações, tanto esforço para criar um modelo adequado para a gestão da qualidade inserida em ambientes competitivos, quanto pelo



empenho para desenvolver estratégias que viabilizem o próprio processo de avaliação.

As características próprias da avaliação da qualidade fornecem justificativas práticas para desenvolvê-la. De fato, produzir qualidade é uma atividade que envolve sempre grande número de variantes, o que por si só, requer análise permanente do processo necessitando uma gestão estratégica gerencial.

Completando seu pensamento Paladini, (2002, p.20):

Os conceitos deixam claro que a avaliação é um processo contínuo e permanente. Mostram também tanto a importância dos objetivos quanto a preocupação com a melhoria na primeira definição, mais restrita em termos de processo; na segunda, mais ampla, em termos igualmente de processos, mas também de consumidores e clientes. Podemos então considerar que a gestão da qualidade confere aos procedimentos de avaliação, importância comparável à do processo de planejamento até porque, na verdade, é a avaliação que determina se os resultados da implantação das ações de produção da qualidade conferem viabilidade ao planejamento, além do pleno alcance dos objetivos a que se propuserem aqueles que o elaboram e com ele se comprometeram.

Assim, observa-se que a prática do dia-a-dia das empresas e instituições não dispensa o rigor teórico dos instrumentos minimamente importantes do processo. Exemplo de instrumento de mensuração de desempenho aplicado pelo poder público está na avaliação de desempenho obrigatória por lei pelo artigo 41 da Constituição Federal de 1988 como requisito fundamental para a estabilidade funcional.

## **4 METODOLOGIA**

### **4.1 METODOLOGIA DE PESQUISA**

#### **4.1.1 TIPO DE PESQUISA**

Conforme Gil (2010a, p.26) “pode-se definir a pesquisa como processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”.

Entende-se este conceito como conjunto de ações que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. Deste modo em sentido de racionalizar e sistematizar a presente pesquisa os tópicos seguintes é uma estrutura sistemática da metodologia utilizada para obtenção e análise dos dados.

#### 4.1.2 FINALIDADE DA PESQUISA

Em referência a Gil (2010a, p.26) o presente estudo seguirá os conceitos da pesquisa pura “tendo sua estrutura formalizada buscando somente desenvolver o conhecimento de ordem intelectual sem a preocupação de aplicação imediata e seus efeitos práticos”.

#### 4.1.3 OBJETO DA PESQUISA

Para tanto o estudo tem o objetivo de descrever as características de determinada população, fenômeno ou estabelecimento de relação entre variáveis. Estudando os níveis de atendimentos dos órgãos públicos levantando opiniões, atitudes e crenças da população a ser pesquisada. Identificando assim a existência de possíveis associações entre as variáveis levantadas, segundo conceitos estabelecidos por Gil (2010a).

#### 4.1.4 DELINEAMENTO DA PESQUISA

De acordo com Gil (2010a) esta é a fase mais importante de uma pesquisa, onde identificará os procedimentos que serão utilizados para obtenção de dados.

Sendo assim buscou-se embasamento na Pesquisa Bibliográfica definida por Gil (2010a, p. 29) como:

“Pesquisa Bibliográfica e elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertação e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como material disponibilizado na internet.”

Utiliza-se também a Pesquisa Documental que se assemelha a Bibliográfica onde a diferença esta na espécie da fonte. Onde a Bibliográfica “estuda as contribuições de diversos autores a respeito de determinado assunto, a documental utiliza-se de dados que não sofreram tratamento analítico” segundo o mesmo autor Gil (2010a, p. 51).

#### 4.1.5 CAMPO DE PESQUISA

O campo de pesquisa estudado foi na Agência do Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, criada em 17 de outubro de 1999 tendo a primeira unidade fixa no centro Comercial Buriti Shopping em Aparecida de Goiânia – GO, é regido e disciplinado pela Lei nº 17.475 de 2011, oferece serviços resultantes da participação de diversos órgãos, oriundos das esferas: federal, estadual e municipal e de empresas privadas prestadoras de serviços de interesse público que em regime de condomínio, atuam de forma descentralizada. A Secretaria de Gestão de Planejamentos é o órgão encarregado de desenvolver, implantar e gerenciar o programa, que é composto de unidades de atendimento fixas, móveis, virtual e padrão de atendimento. As unidades fixas são instaladas em diversas cidades, das diferentes regiões do estado.

#### 4.1.6 POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Em um universo de elementos de uma população, “pesquisar em sua totalidade seria impraticável, é necessário então fracionar tal população a fim de obter uma pequena parte que seja representativa das características ou comportamentos do universo pesquisado” segundo Gil (2010b, p. 89).

Assim, a população pesquisada foram os usuários da Agência do VAPT VUPT que utilizaram dos seus serviços no período dos meses de julho, agosto e setembro.

Tendo como amostragem a Unidade do Araguaia Shopping com um total de 152 (Cento e cinquenta e dois) agentes públicos do Vapt Vupt. Dentre esses 152 agentes públicos estão: Estatutários, Comissionados, Celetistas e terceirizados.

A pesquisa excluiu os celetistas e terceirizados. Bem como alguns comissionados e estatutários que não exerciam atividades ou funções comuns ou semelhantes, com carga horarias desiguais. Restando assim uma amostra de 34 agentes públicos sendo 17 comissionamento e 17 servidores estatutários.

#### 4.1.7 COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados na Unidade do Vapt Vupt do Araguaia Shopping que utiliza como procedimento para coleta o procedimento descrito no Manual de Sistema de Gestão da Qualidade da Superintendência de Vapt Vupt / Atendimento ao Público Procedimento de Monitoramento do Atendimento ao Cliente que determina em seu Item 3.1.1.1 Geração de dados: Ao término de cada atendimento realizado, o usuário é orientado pelo atendente do condômino a avaliar o serviço recebido, por meio do “Terminal de Avaliação Eletrônica”, onde o cliente pode optar pelos conceitos: Ruim, Regular, Bom ou Ótimo. Os dados são automaticamente armazenados no banco de dados do Sistema Integrado de Gerenciamento do Atendimento SGI versão 6.7.

A Tabulação dos dados também teve seu procedimento conforme o Manual de Sistema de Gestão da Qualidade da Superintendência de Vapt Vupt / Atendimento ao Público Procedimento de Monitoramento do Atendimento ao Cliente no Item 3.1.2 Tabulação do Sistema de Gestão da Qualidade com os seguintes dados: Números de senhas emitidas; Atendimentos por condômino; Índices de desistência; Pesquisas coletadas (avaliações em relação ao total de atendimentos realizados); Satisfação do cliente, Tempo médio de espera e de atendimento.

## 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS

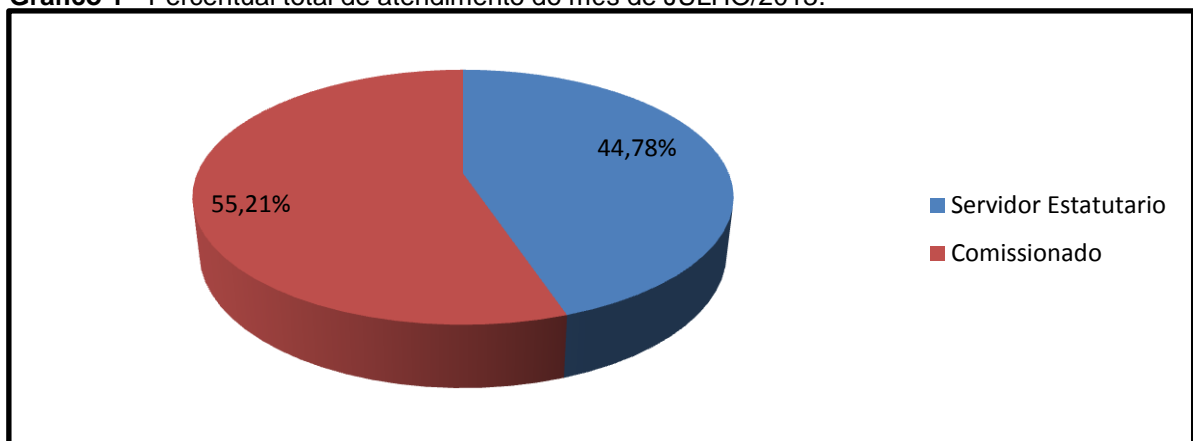
Após os dados obtidos por meio dos resultados da pesquisa de satisfação, segue-se com a fase da análise de dados para organizar e sumarizar as informações possibilitando gerar respostas aos problemas levantados pela pesquisa. A interpretação, por sua vez, tem o propósito estabelecer uma ligação mais ampla

das respostas com os conhecimentos antes obtidos, segundo reflexão dos conceitos de Gil (2010).

Deste modo a presente pesquisa obteve os dados já coletados e tabulados pelo Sistema de Gestão da Qualidade SGI versão 6.7 em formato de Planilhas e relatórios gerenciais conforme anexos 1,2 e 3. O procedimento seguinte foi excluir da tabulação os dados relativos aos agentes públicos Celetistas, Terceirizados, comissionados e estatutários que não exerciam atividades ou funções comuns ou semelhantes, com cargas horárias desiguais.

Assim, ao isola-se os dados do Grupo Foco (Servidor Estatutário) que tem a característica a ser estudada (Estabilidade Funcional) e o Grupo de Controle (Comissionados) que não possuem a característica estudada, porém exercem as mesmas atividades com as mesmas condições de trabalho, pode-se estabelecer um comparativo entre os dois grupos. Os dados são referentes aos atendimentos realizados pelos 34 agentes públicos sendo 17 servidores estatutários e 17 comissionado nos meses de julho, agosto e setembro totalizando 45.910 (Quatro mil novecentos e dez) atendimentos com os seguintes resultados demonstrados em Gráfico abaixo:

**Gráfico 1** - Percentual total de atendimento do mês de JULHO/2013.

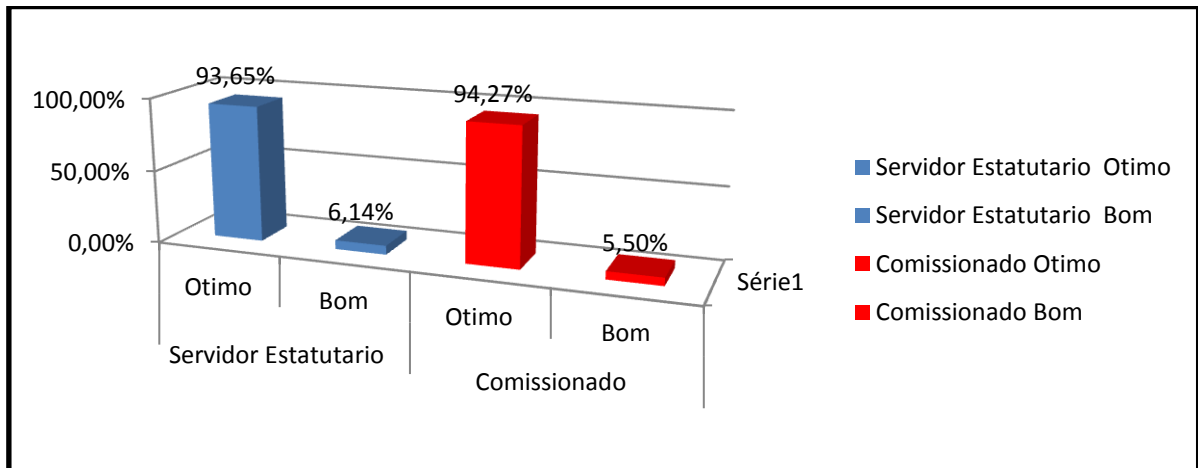


**Fonte:** Dados de Julho Sistema Integrado de Gestão versão 6.7. Anexo A.

O mês de julho teve 16.853 atendimentos referentes somente aos dois grupos determinados acima, onde 55,21 % dos atendimentos foram realizados pelos comissionados resultando em 9.306 atendimentos com 8,77% de atendimentos não computados. Já os estatutários atenderam 44,78 % do mês de

julho com 7.547 atendimentos sendo 5.39% não computados. A produtividade dos comissionados superou as dos servidores estatutários.

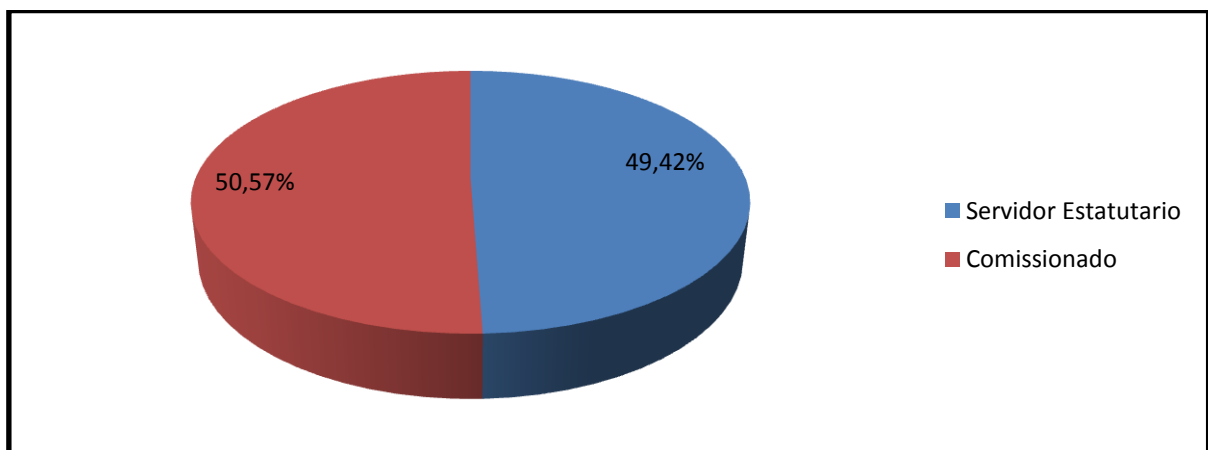
**Gráfico 2** - Percentual da Pesquisa Satisfação de Qualidade do Atendimento Servidos Estatutário/Comissionados mês JULHO/2013.



**Fonte:** Dados de Julho Sistema Integrado de Gestão versão 6.7. Anexo A.

Dos atendimentos avaliados os comissionados apresentaram índice 94,27 % de satisfação do atendimento em ótimo e 5,50% em Bom. Os servidores Estatutários obtiveram índice em ótimo de 93,65% e bom com 6,14 % demonstrando no mês de julho que os estatutários obtiveram uma avaliação de satisfação positiva de 99,81 % das avaliações bem semelhante ao dos comissionados de 99,77%.

**Gráfico 3** -Percentual total de atendimento do mês de AGOSTO/2013.

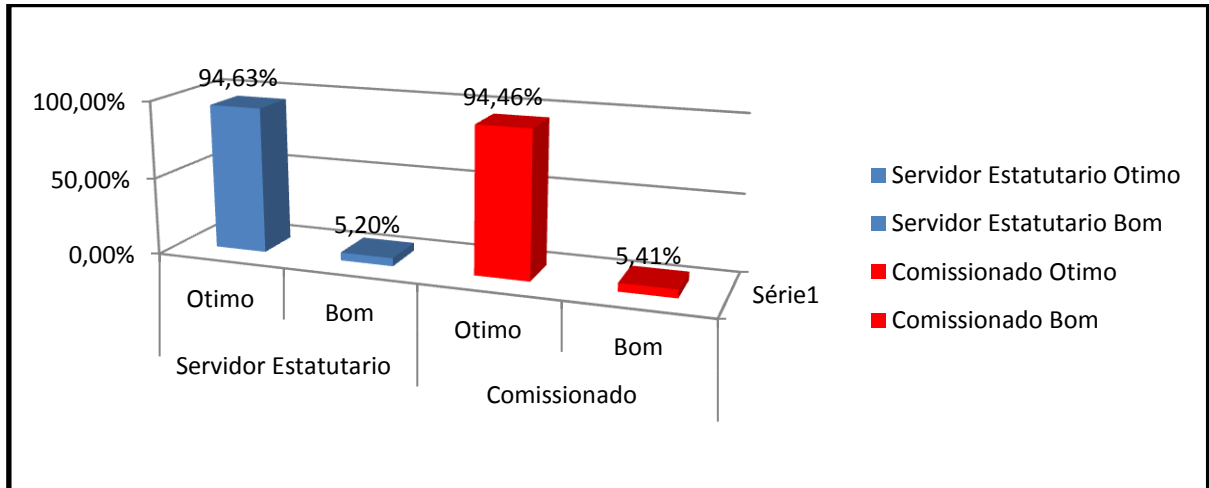


**Fonte:** Dados de Agosto Sistema Integrado de Gestão versão 6.7. Anexo B.

O gráfico de agosto e referente aos dados gerados por 16.417 atendimentos, onde 49,42% ou seja, 8.114 pessoas foram atendidas pelos Servidores Estatutários,

já os Comissionados atenderam 8.303 pessoas ou 50,57% de atendimentos realizados no mês.

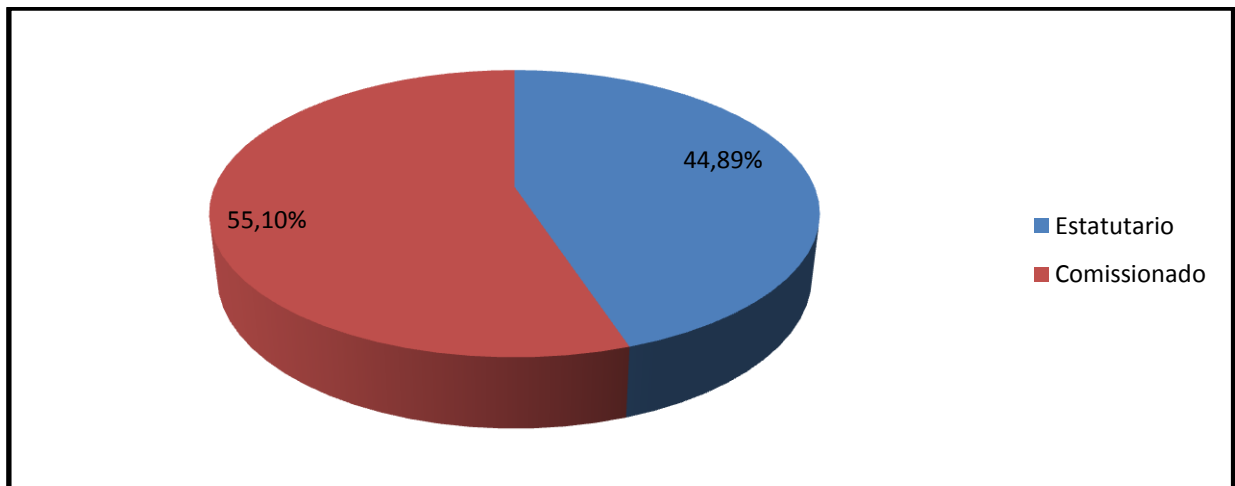
**Gráfico 4** - Percentual da Pesquisa Satisfação de Qualidade do Atendimento Servidos Estatutário/ Comissionados mês AGOSTO/2013.



Fonte: Dados de Agosto Sistema Integrado de Gestão versão 6.7. Anexo B.

Dos 16.417 atendimentos 95,37% foram avaliados os Servidores Estatutários tiveram dentre os atendimentos avaliados índice entre ótimo e bom de 99,34% de satisfação do atendimento contra 99,88% resultado da soma dos ótimos e bons dos Comissionados. Mais uma vez ambos tiveram uma avaliação muito positiva com um rendimento proporcional.

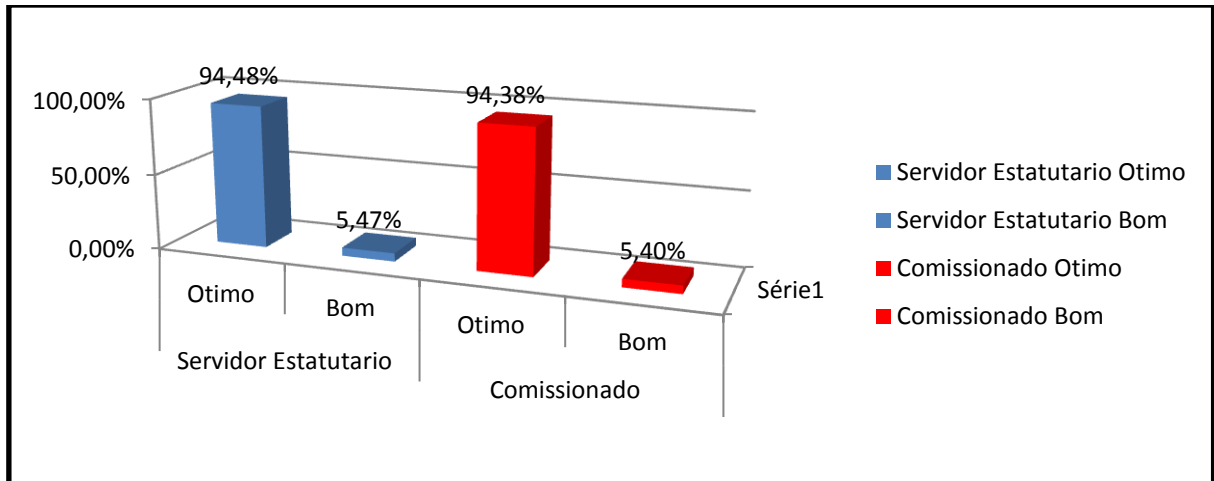
**Gráfico 5** - Percentual total de atendimento do mês de SETEMBRO/2013.



Fonte: Dados de Setembro Sistema Integrado de Gestão versão 6.7. Anexo C.

Com 12.644 atendimentos, o mês de setembro teve computado 97,60% de seus atendimentos avaliados onde os Comissionados atenderam 55,10% do total e os Servidores Estatutários 44,89%. Os comissionados produziram mais que os Servidores Estatutários.

**Gráfico 6** - Percentual da Pesquisa Satisfação de Qualidade do Atendimento Servidos Estatutário / Comissionados mês SETEMBRO/2013.



**Fonte:** Dados de Setembro Sistema Integrado de Gestão versão 6.7. Anexo C.

Com índice de 94,48% de ótimo e 5,47% de bom totalizando 99,96% de satisfação da qualidade dos atendimentos dos Estatutários. O Grupo dos Comissionados tiveram 94,38% de ótimo e 5,40% de Bom totalizando 99,79 % de aprovação do atendimento.

Os dados analisados evidenciaram um resultado positivo quanto a satisfação da qualidade do atendimento prestado para ambos os grupos Comissionados e Servidores Estatutários. A estabilidade funcional determinada pelo artigo 41 da emenda constitucional 19/98 não influenciou negativamente a qualidade do atendimento prestado pelo servidor estatutário.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo como questão principal do artigo o questionamento da influencia negativa da estabilidade funcional na qualidade do atendimento do servidor estatutário da Agencia de Atendimento do VAPT VUPT não se confirmaram. Após análise dos dados obtidos com a pesquisa de campo, o resultado aponta para a



conclusão de que, respondendo à pergunta norteadora da pesquisa, não há influência negativa da estabilidade funcional na qualidade dos atendimentos realizados pelos servidores públicos. Refutando assim a contestação da presente pesquisa.

É importante destacar as iniciativas e esforços como os do Vapt Vupt para à melhoria constante da administração pública, não só cumprindo como a determinação legal instituída pela emenda do artigo 41 da Constituição Federal de 19/98 avaliando periodicamente os servidores públicos mais também inovando políticas de administração de pessoal, transparência e seriedade de seus atos, visando sempre a satisfação do usuário.

Portanto, sugere-se que outras pesquisas busquem identificar a realidade que se configura em outros departamentos, agências, instituições das esferas da administração pública. Ainda que muitos pontos que foram abordados nesta pesquisa sejam de utilidade para o conhecimento do funcionalismo público, bem como contribuição para a melhoria do comprometimento do servidor público, da administração pública beneficiando diretamente os cidadãos brasileiros.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, Kildare Gonçalves. **Direito constitucional didático** Belo Horizonte: Liv. Del Rey, 1990.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**, 3. ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**, 23. ed., São Paulo: Atlas , 2010.

FILHO, José dos Santos Carvalho. **Manual de Direito Administrativo**. 21<sup>a</sup> edição. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2009.

GASPARINI, Diógenes. **Direito administrativo**, 16.ed.atualizada por Fabricio Motta- São Paulo: Saraiva, 2011.

GIL, Antônio Carlos, **Métodos e técnicas de pesquisa social**, 6. ed., 3. Reimpr., São Paulo: Atlas, 2010a.

GIL, Antônio Carlos, **Como elaborar projetos de pesquisa**, 5,ed., São Paulo: Atlas, 2010b.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Introdução ao Marketing**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

\_\_\_\_\_ **Princípios de Marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**, 29. ed., São Paulo: Atlas, 2013.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática**. São Paulo: Atlas, 1997.

SOARES, Orlando. **Comentários a constituição da Republica Federativa do Brasil: (promulgada em 05.10.1988)/Orlando Soares**. - Rio de Janeiro: Forense, 1993.

SOUZA, Teresa Cristina Padilha de. **Mérito, estabilidade e desempenho: influência sobre o comportamento no servidor público**. 2002. 123 p. Dissertação (Mestrado Executivo) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2002.

GOIÁS. Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento. Comunicado Setorial – SERPLAN. Disponível em: <<http://www.vvv.goias.gov.br/post/ver/133523/servidores-do-vapt-vupt-receberao-mais-beneficios>> acesso em: 8 jun. 2013.

## **ABSTRACT**

The present Article has as a theme the influence of stability works in quality of care provided by public service. It is known that the public officials working for the State and Society, and before addition, require that meet satisfactorily in the general population. As a result of the constitutional guarantee of functional stability public server is prone to behavior of accommodation in their functions. Therefore the stability can act in a significant way as factor influencer of inertia of public servers impairing the efficiency and effectiveness of care. The general objective of this study is to evaluate the influence (positive, zero or negative) of functional stability in the quality of service provided by public servants, and in specific character evaluate data from the survey on satisfaction of care next to users in search of data that allow differentiate the productivity of servers fulltime employees in relation to commissioned; raise quantitatively the difference in productivity of servers fulltime employees in relation to commissioned; and determine the influence positive, zero or negative functional stability in quality of care to the user of public servers. The methodology used was of bibliographic research and research in the field, both documentary, as data in an institute of public service located in the city of Goiania-GO. The present Article I fear as purpose and background allow the user/citizen data for a critical reflection of the current model of People Management of Public Administration.

**Key-words:** Care. Public Service. Stability.

## ANEXOS

## ANEXO A – Dados de Julho Sistema Integrado de Gestão versão 6.7

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 1

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:16:35  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/07/2013 07:00:00 a 31/07/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
AGR - Cecília Maria Belém	169	155	8	0	0
AGR - Maria Lucília de Oliveira Pinheiro	886	857	23	1	0
AGR - Osmundo de Souza Lopes	633	609	5	0	0
BOC - Nelma das Graças Almeida Felix	163	155	8	0	0
CBM - Alessandra Araujo dos Santos	426	381	5	0	0
CBM - Alline Oliveira	57	53	3	0	0
CBM - Elisângela Fernandes da Costa	0	0	0	0	0
CBM - Luciano de Melo Vaz	0	0	0	0	0
CBM - Vinicius Macedo Resende	476	472	3	0	0
CEF - Celia Salustiano de Souza Moreira	1717	708	167	1	1
CEF - Ednancy Martins de Sousa	2309	2102	21	2	2
CEF - Leide Pereira de Castro	2443	1746	241	25	11
CEF - Welderson Jesus Silva	2092	1319	301	27	8
CLG - Claudia Vieira das Chagas	21	20	1	0	0
CLG - Gilmar dos Santos Silva	721	689	24	0	0
CLG - João Adrega Bucar Paredes	357	340	17	0	0
CLG - José Pereira Filho	756	661	82	7	2
CLG - Tiago Rota	0	0	0	0	0
DPF - Alecia Vieira Caixeta	362	298	26	1	0
DPF - Arlen Soares de Sousa	134	0	0	0	0
DPF - Daniella Pessoa	227	171	23	1	0
DPF - ENTREGA	196	0	0	0	0
DPF - Esley Carvalho	104	0	0	0	0
DPF - Gabriela Ferreira da Silva	365	271	36	0	0
DPF - Héliida Ferreira de Araújo	453	387	25	1	1
DPF - Idiana Barbosa Noleto Barros	487	453	32	1	0
DPF - Janaina Araujo Martins	699	0	0	0	0
DPF - José Dias de Oliveira	0	0	0	0	0
DPF - Karita Alves Martins	466	330	53	2	0
DPF - Katia Regina Simplício Martins	938	0	0	0	0
DPF - Kellen Alves Ferreira	506	481	13	0	0
DPF - Marcos Lacerda Andrade	1417	0	0	0	0
DPF - Maurilene Chaves de Souza Vilela	394	322	26	1	0
DPF - Maysa de Fátima Escloder Alves	464	357	39	0	0
DPF - Núbia Shelli Lima de Sousa	0	0	0	0	0
DPF - Onaide Maria de Paula	0	0	0	0	0
DPF - Ozana Maria de Avelar	274	260	4	2	1
DPF - Pollyane Alves Gonçalves	287	172	5	0	2
DPF - Renata Ribeiro Moreira	16	13	1	0	1
DPF - Ronicleia Oliveira Guimaraes	249	220	14	0	0
DTR - Marizia Neves Honorio Lago	545	444	91	4	0
DTR - Adauto Divino Pereira	711	627	75	1	2
DTR - Ana Carolyny Ribeiro de Souza	1384	1244	107	0	0
DTR - Andreia de Araujo Calil	244	211	21	0	1
DTR - Cejane Calil	1344	1085	220	6	0

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 2

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:16:35  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/07/2013 07:00:00 a 31/07/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
DTR - Cristiane Fernandes Correa	0	0	0	0	0
DTR - Geraldina Maria da Silva	422	366	47	0	0
DTR - Ivy Chiara Santos Vidal Rodrigues	842	688	114	5	1
DTR - Janaina Cardoso de Souza	1554	1304	190	11	2
DTR - Joao Rodrigues	1211	1001	183	2	0
DTR - Magda Maria Macedo e Silva	0	0	0	0	0
DTR - Renato Batista de Menezes	2120	1813	288	12	1
DTR - Sebastiana Eunides Oliveira Santos	1131	1002	93	2	0
DTR - Veralice Siqueira dos Santos	527	362	40	1	1
EMD - Hubirajara Martins Freitas	767	626	15	0	0
EMD - Kelsiony Viana Rosa	661	548	19	0	0
EMD - Lara Cristina de Castro	171	162	3	0	0
FDG - Bruno Silva Lima	0	0	0	0	0
FDG - Lucas Borges de Souza	745	657	76	1	0
FDG - Raimundo Pereira Aguiar	749	708	38	0	0
FDG - Waldemir Cavalcante de Souza	813	804	9	0	0
IPS - Aparecida Camilo Nunes Dias	266	224	15	0	0
IPS - Benino Cristino	89	38	2	0	0
IPS - Lucilene Machado Colodeto	371	249	91	0	0
IPS - Magda Porto Macedo	0	0	0	0	0
IPS - Maria de Fátima Ferreira	262	230	16	1	0
IPS - Marite Bellasalma	333	274	18	1	0
IPS - Neide Sousa	146	136	6	0	0
IPS - Thayne Martins do Carmo	144	120	9	0	0
IPS - Vanilda Amorim Ferreira Faggin	232	52	6	0	0
JCG - Jessica Xavier Martins	205	204	1	0	0
JCG - Salvador Gomes Sobrinho	336	332	4	0	0
MLT - Adilson Ribeiro de Sa Junior	837	763	27	3	1
MLT - Ana Claudia Elias Llobet	514	491	18	0	0
MLT - Ataiza Borges Braga	0	0	0	0	0
MLT - Carolina Pires Tosoni Sant'Anna	550	461	18	0	1
MLT - Dhiogo Alves Barcelos	518	475	36	3	1
MLT - Edlamarcia de Bessa Pacheco Saad	526	514	8	0	0
MLT - Eliane Maria de Almeida	741	629	4	0	0
MLT - Eveline Alves da Silva	221	213	8	0	0
MLT - Giovana Vieira Lopes	1079	996	40	0	0
MLT - Marilia Abi-Faiçal Castanheira	991	904	28	0	0
MLT - Rosana Correia Viana Rosa	606	544	34	0	0
MLT - Talita Paranista Ferreira	924	870	28	0	0
MLT - Thatyane Rodrigues Lopes	433	416	5	0	0
MLT - Warlene Andreia da Silva	415	387	7	1	1
PGN - Ana Maria Rodrigues	867	762	73	2	1
PGN - Brenda Lea Cardoso Gonçalves	657	609	33	0	0
PGN - Jane da Fonseca e Silva	450	374	44	1	1
PGN - Sildeney Moreira Lima	841	808	21	0	0

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 3

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: Apuração por Atendentes  
 Data: 08/10/2013 17:16:35  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/07/2013 07:00:00 a 31/07/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
PMA - Ana Maria Rodrigues Porta	320	300	7	0	0
PMA - Dulcimar Coelho da Costa	392	343	43	0	0
PMA - Liliane de Oliveira Pinto Santos	16	15	1	0	0
PRC - Angellyca Costa Gomes	114	101	7	1	0
PRC - Ocilia Helena de Abreu Lima	244	212	6	0	1
PRC - Vanusa Aparecida Bastos Viana	175	158	10	0	0
SFA - Dilair Ribeiro da Silva	219	188	8	2	1
SFA - Júnia Aparecida Amélia Borges Sahium	345	314	20	0	0
SFA - Osmar Guimarães de Oliveira	313	245	35	4	1
SNE - Ana Maria Ribeiro Rodrigues	194	156	28	0	0
SNE - Célia Lessa Dourado Santos	340	299	9	0	0
SNE - Eirismone da Silva Marcelo dos Santos	151	135	11	0	0
SNE - Elieth Pereira da Silva	252	238	7	0	0
SNE - Gírlene Ribeiro da Mota	337	267	56	0	0
SNE - Maria do Espírito Santo Nunes de S. Reis	406	357	27	0	0
SNE - Mirene Silva	418	350	44	0	0
SNE - Neide Rodrigues Bento	404	340	16	0	0
SNE - Paulo de Tarso Martins Bringel	510	452	12	0	2
SNE - Tânia Alves Hernandez	254	233	14	1	0
SNE - Tereza Galdina Benevides Fernandes	392	340	42	0	1
SNE - Vicentina Martins Tapxure	16	10	3	0	0
SNE - Vilma Sônia Alves Cameiro	437	358	35	6	0
SNG - Anderson Soares Teodoro	470	417	48	1	0
SNG - Célio Divino Perillo	521	427	44	0	1
SNG - Luis Andrade Teixeira	0	0	0	0	0
SNG - Queila Maria P. de Arruda	511	493	18	0	0
SNG - Rogério Ferreira de Oliveira	350	332	16	0	0
SNG - Vítor Gonçalves de Oliveira Mota	35	35	0	0	0
SSP - Andréa Cavalcante Slywitch	0	0	0	0	0
SSP - Carlos Eduardo Alencar Noronha	1120	709	107	6	1
SSP - David Costa e Silva	0	0	0	0	0
SSP - Eliene Cordeiro de Oliveira Rezende	960	493	106	5	2
SSP - Elvira Batista Ozorio	479	390	59	1	1
SSP - Fábio da Silva Ramos	854	216	46	1	1
SSP - Ivalci Sergio Paniago	0	0	0	0	0
SSP - Ivone Inês Carvalho	0	0	0	0	0
SSP - Kleber Lamounier Dias	0	0	0	0	0
SSP - Lorena Graziani Cardoso Sabino	29	26	1	0	0
SSP - Lucas Vinicius G. Silva	0	0	0	0	0
SSP - Márcia Leticia Lozi Camargo	864	720	110	0	0
SSP - Maria Edileusa Bispo de Sousa Macedo	2154	1280	123	0	2
SSP - Nivaldo Oliveira de Souza	906	441	58	10	3
SSP - Paula Guimarães da Silva	0	0	0	0	0
SSP - Paulo Marcos Antunes	0	0	0	0	0
SSP - Pedro Gomes Pinheiro	568	486	47	1	1



**GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Página 4

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:16:35  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/07/2013 07:00:00 a 31/07/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
SSP - Renata Costa Oliveira	1489	1283	59	6	0
SSP - Renata Suzianne Silva da Cruz	1421	1226	153	2	1
SSP - Solange Silva de Souza Bueno	0	0	0	0	0
SSP - Wilson Rosa dos Santos	0	0	0	0	0
TRE - Vera Lúcia Pereira	46	44	1	0	0
TRE - João Alves Pereira	1381	1230	37	0	1
TRE - Mariana Ribeiro da Cunha	238	231	5	0	0
TRE - Nadir Azevedo dos Santos	1335	1187	13	0	0
TRE - Raquel Pereira dos Santos Oliveira	0	0	0	0	0
TRE - Sandilei Maria Silva	27	24	2	0	0
TRE - Warlene A. da Silva	56	53	1	0	0

Quantidade total de atendentes : 146  
 Total de atendimentos : 72822  
 Ótimo : 56883  
 Bom : 4930  
 Regular : 176  
 Ruim : 63

---

 Administrador

## ANEXO B - Dados de Agosto Sistema Integrado de Gestão versão 6.7

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 1

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: Apuração por Atendentes  
 Data: 08/10/2013 17:22:18  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/08/2013 07:00:00 a 31/08/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
AGR - Cecilia Maria Belém	1013	927	62	0	0
AGR - Maria Lucilia de Oliveira Pinheiro	554	534	13	0	0
AGR - Osmundo de Souza Lopes	867	845	9	0	0
BOC - Nelma das Graças Almeida Felix	137	134	2	0	0
CBM - Alessandra Araujo dos Santos	39	35	0	0	0
CBM - Aline Oliveira	26	26	0	0	0
CBM - Elisângela Fernandes da Costa	0	0	0	0	0
CBM - Luciano de Melo Vaz	0	0	0	0	0
CBM - Vinicius Macedo Resende	451	444	2	0	0
CLG - Claudia Vieira das Chagas	550	455	53	4	2
CLG - Gilmar dos Santos Silva	158	152	3	0	0
CLG - João Adrega Bucar Paredes	268	260	7	0	0
CLG - José Pereira Filho	594	528	57	2	2
CLG - Tiago Rota	32	27	3	0	0
DPF - Alecia Vieira Caixeta	338	294	17	2	0
DPF - Arlen Soares de Sousa	489	0	0	0	0
DPF - Daniella Pessoa	0	0	0	0	0
DPF - ENTREGA	1974	3	0	0	0
DPF - Esley Carvalho	318	0	0	0	0
DPF - Gabriela Ferreira da Silva	612	554	26	0	1
DPF - Héliida Ferreira de Araújo	465	396	29	2	1
DPF - Idiana Barbosa Noletto Barros	365	334	28	0	1
DPF - Janaina Araujo Martins	507	0	0	0	0
DPF - José Dias de Oliveira	0	0	0	0	0
DPF - Karita Alves Martins	126	77	7	1	0
DPF - Katia Regina Simplicio Martins	0	0	0	0	0
DPF - Kellen Alves Ferreira	530	503	19	1	0
DPF - Marcos Lacerda Andrade	0	0	0	0	0
DPF - Maurilene Chaves de Souza Vilela	350	291	25	1	0
DPF - Maysa de Fátima Escloder Alves	0	0	0	0	0
DPF - Núbia Shelli Lima de Sousa	0	0	0	0	0
DPF - Onaide Maria de Paula	0	0	0	0	0
DPF - Ozana Maria de Avelar	411	367	28	1	2
DPF - Pollyane Alves Gonçalves	0	0	0	0	0
DPF - Renata Ribeiro Moreira	32	23	5	0	0
DPF - Ronicleia Oliveira Guimaraes	401	325	12	0	1
DTR - Marizia Neves Honorio Lago	1184	1025	146	4	3
DTR - Adauto Divino Pereira	748	669	68	1	1
DTR - Ana Caroliny Ribeiro de Souza	45	31	4	0	0
DTR - Andreia de Araujo Calil	438	359	59	2	0
DTR - Cejane Calil	1254	967	230	8	3
DTR - Cristiane Fernandes Correa	0	0	0	0	0
DTR - Geraldina Maria da Silva	818	732	64	2	3
DTR - Ivy Chiara Santos Vidal Rodrigues	1279	1036	179	9	6
DTR - Janaina Cardoso de Souza	1344	1075	183	18	7

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 2

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:22:18  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/08/2013 07:00:00 a 31/08/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
DTR - Joao Rodrigues	852	743	92	1	1
DTR - Magda Maria Macedo e Silva	0	0	0	0	0
DTR - Renato Batista de Menezes	603	500	92	6	1
DTR - Sebastiana Eunides Oliveira Santos	1097	989	79	1	0
DTR - Veralice Siqueira dos Santos	364	269	33	1	0
EMD - Hubirajara Martins Freitas	654	619	13	0	0
EMD - Kelsiony Viana Rosa	750	701	37	1	0
EMD - Lara Cristina de Castro	0	0	0	0	0
FDG - Bruno Silva Lima	0	0	0	0	0
FDG - Lucas Borges de Souza	180	156	20	1	1
FDG - Raimundo Pereira Aguiar	743	691	46	0	0
FDG - Waldemir Cavalcante de Souza	870	845	9	0	0
IPS - Aparecida Camilo Nunes Dias	400	342	24	0	1
IPS - Benino Cristino	287	231	11	0	0
IPS - Lucilene Machado Colodeto	474	369	82	0	0
IPS - Magda Porto Macedo	0	0	0	0	0
IPS - Maria de Fátima Ferreira	148	134	8	0	0
IPS - Marite Bellasalma	192	170	16	1	0
IPS - Neide Sousa	440	383	46	1	0
IPS - Thayne Martins do Carmo	85	80	2	0	0
IPS - Vanilda Amorim Ferreira Faggin	59	8	1	0	0
JCG - Jessica Xavier Martins	206	200	5	0	0
JCG - Salvador Gomes Sobrinho	520	514	6	0	0
MLT - Adilson Ribeiro de Sa Junior	704	645	23	1	0
MLT - Ana Claudia Elias Llobet	677	658	17	1	1
MLT - Ataiza Borges Braga	296	296	0	0	0
MLT - Carolina Pires Tosoni Sant'Anna	842	725	32	0	0
MLT - Dhiogo Alves Barcelos	0	0	0	0	0
MLT - Edlamarcia de Bessa Pacheco Saad	639	628	5	0	0
MLT - Eliane Maria de Almeida	357	308	2	0	0
MLT - Eveline Alves da Silva	950	889	60	0	0
MLT - Giovana Vieira Lopes	1111	1034	10	0	0
MLT - Marília Abi-Faiçal Castanheira	510	465	15	1	1
MLT - Rosana Correia Viana Rosa	625	533	68	1	0
MLT - Talita Paranista Ferreira	409	384	13	0	1
MLT - Thatyane Rodrigues Lopes	768	747	6	0	0
MLT - Warlene Andreia da Silva	1081	1021	20	0	0
PGN - Ana Maria Rodrigues	524	474	37	0	0
PGN - Brenda Lea Cardoso Gonçalves	1112	1045	60	0	0
PGN - Jane da Fonseca e Silva	598	499	53	3	2
PGN - Sildeney Moreira Lima	1138	1062	61	0	0
PMA - Ana Maria Rodrigues Porta	211	196	6	0	0
PMA - Dulcimar Coelho da Costa	218	200	17	0	0
PMA - Liliane de Oliveira Pinto Santos	261	252	8	0	1
PRC - Angellyca Costa Gomes	201	168	11	0	1



## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 3

Empresa:	Vapt Vupt
Filial:	VV_Araguaia
Relatório:	<b>Apuração por Atendentes</b>
Data:	08/10/2013 17:22:18
Solicitante:	Administrador
Período:	01/08/2013 07:00:00 a 31/08/2013 19:29:59
Seções:	Todas
Atividades:	Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
PRC - Ocilia Helena de Abreu Lima	215	197	2	0	0
PRC - Vanusa Aparecida Bastos Viana	121	109	3	0	0
SFA - Dilair Ribeiro da Silva	54	47	6	0	1
SFA - Júnia Aparecida Amélia Borges Sahium	246	214	13	0	0
SFA - Osmar Guimarães de Oliveira	376	308	25	1	0
SNE - Ana Maria Ribeiro Rodrigues	335	265	45	1	1
SNE - Célia Lessa Dourado Santos	0	0	0	0	0
SNE - Eirismone da Silva Marcelo dos Santos	374	326	34	0	0
SNE - Elieth Pereira da Silva	427	418	7	0	0
SNE - Girlene Ribeiro da Mota	395	333	39	0	0
SNE - Maria do Espírito Santo Nunes de S. Reis	32	28	3	0	0
SNE - Mirene Silva	421	346	57	0	0
SNE - Neide Rodrigues Bento	409	342	17	0	0
SNE - Paulo de Tarso Martins Bringel	506	475	5	0	0
SNE - Tânia Alves Hernandes	420	372	26	0	0
SNE - Tereza Galdina Benevides Fernandes	366	334	19	1	0
SNE - Vicentina Martins Tapxure	1	1	0	0	0
SNE - Vilma Sônia Alves Carneiro	397	314	37	2	1
SNG - Anderson Soares Teodoro	291	259	31	1	0
SNG - Célio Divino Perillo	615	515	47	1	1
SNG - Luis Andrade Teixeira	0	0	0	0	0
SNG - Queila Maria P. de Arruda	524	502	22	0	0
SNG - Rogerio Ferreira de Oliveira	313	284	17	0	0
SNG - Vítor Gonçalves de Oliveira Mota	0	0	0	0	0
SSP - Andréa Cavalcante Slywitch	0	0	0	0	0
SSP - Carlos Eduardo Alencar Noronha	801	609	109	3	0
SSP - David Costa e Silva	0	0	0	0	0
SSP - Eliene Cordeiro de Oliveira Rezende	646	437	109	3	0
SSP - Elvira Batista Ozorio	458	280	45	0	0
SSP - Fábio da Silva Ramos	881	736	67	4	1
SSP - Ivalci Sergio Paniago	1215	1085	68	3	2
SSP - Ivone Inês Carvalho	0	0	0	0	0
SSP - Kleber Lamounier Dias	0	0	0	0	0
SSP - Lorena Graziani Cardoso Sabino	696	614	43	0	0
SSP - Lucas Vinicius G. Silva	0	0	0	0	0
SSP - Márcia Leticia Lozi Camargo	838	654	110	0	0
SSP - Maria Edileusa Bispo de Sousa Macedo	0	0	0	0	0
SSP - Nivaldo Oliveira de Souza	657	444	96	14	6
SSP - Paula Guimarães da Silva	0	0	0	0	0
SSP - Paulo Marcos Antunes	0	0	0	0	0
SSP - Pedro Gomes Pinheiro	0	0	0	0	0
SSP - Renata Costa Oliveira	1025	908	30	0	0
SSP - Renata Suzianne Silva da Cruz	1307	1099	191	8	0
SSP - Solange Silva de Souza Bueno	0	0	0	0	0
SSP - Wilson Rosa dos Santos	0	0	0	0	0

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 4

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:22:18  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/08/2013 07:00:00 a 31/08/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
TRE - Vera Lúcia Pereira	13	12	0	0	0
TRE - João Alves Pereira	819	762	19	0	0
TRE - Mariana Ribeiro da Cunha	587	575	6	0	1
TRE - Nadir Azevedo dos Santos	826	772	3	0	0
TRE - Raquel Pereira dos Santos Oliveira	1	1	0	0	0
TRE - Sandilei Maria Silva	514	494	11	0	0
TRE - Warlene A. da Silva	0	0	0	0	0

Quantidade total de atendentes : 142  
 Total de atendimentos : 58995  
     Ótimo : 49072  
     Bom : 3848  
     Regular : 120  
     Ruim : 58

---

 Administrador

## ANEXO C -Dados de Setembro Sistema Integrado de Gestão versão 6.7

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 1

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:25:16  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/09/2013 07:00:00 a 30/09/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
AGR - Cecilia Maria Belém	726	683	30	0	0
AGR - Maria Lucilia de Oliveira Pinheiro	894	858	32	0	0
AGR - Osmundo de Souza Lopes	658	632	7	1	0
BOC - Nelma das Graças Almeida Felix	118	114	2	0	0
CBM - Alessandra Araujo dos Santos	306	273	1	0	0
CBM - Aline Oliveira	0	0	0	0	0
CBM - Elisângela Fernandes da Costa	0	0	0	0	0
CBM - Luciano de Melo Vaz	0	0	0	0	0
CBM - Vinicius Macedo Resende	477	470	7	0	0
CLG - Claudia Vieira das Chagas	273	229	21	1	1
CLG - Gilmar dos Santos Silva	321	298	19	0	0
CLG - João Adrega Bucar Paredes	534	491	26	1	0
CLG - José Pereira Filho	520	464	41	2	1
CLG - Tiago Rota	0	0	0	0	0
DPF - Alecia Vieira Caixeta	151	140	3	0	0
DPF - Arlen Soares de Sousa	0	0	0	0	0
DPF - Daniella Pessoa	0	0	0	0	0
DPF - ENTREGA	1131	0	0	0	0
DPF - Esley Carvalho	0	0	0	0	0
DPF - Gabriela Ferreira da Silva	393	346	30	0	0
DPF - Héliida Ferreira de Araújo	388	332	22	0	1
DPF - Idiana Barbosa Noleto Barros	318	299	17	0	0
DPF - Janaina Araujo Martins	295	0	0	0	0
DPF - José Dias de Oliveira	0	0	0	0	0
DPF - Karita Alves Martins	290	230	17	2	0
DPF - Katia Regina Simplicio Martins	0	0	0	0	0
DPF - Kellen Alves Ferreira	429	402	18	0	0
DPF - Marcos Lacerda Andrade	0	0	0	0	0
DPF - Maurilene Chaves de Souza Vilela	219	183	15	0	0
DPF - Maysa de Fátima Escloder Alves	0	0	0	0	0
DPF - Núbia Shelli Lima de Sousa	0	0	0	0	0
DPF - Onaide Maria de Paula	0	0	0	0	0
DPF - Ozana Maria de Avelar	292	260	14	0	0
DPF - Pollyane Alves Gonçalves	0	0	0	0	0
DPF - Renata Ribeiro Moreira	29	26	0	0	0
DPF - Ronicleia Oliveira Guimaraes	354	281	15	0	0
DTR - Marizia Neves Honorio Lago	1068	918	140	4	1
DTR - Adauto Divino Pereira	1199	1060	113	5	2
DTR - Ana Caroliny Ribeiro de Souza	825	736	61	1	0
DTR - Andreia de Araujo Calil	324	261	40	0	4
DTR - Cejane Calil	931	694	184	5	4
DTR - Cristiane Fernandes Correa	0	0	0	0	0
DTR - Geraldina Maria da Silva	740	667	53	2	0
DTR - Ivy Chiara Santos Vidal Rodrigues	1292	1019	193	4	4
DTR - Janaina Cardoso de Souza	492	388	70	4	3



## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:25:16  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/09/2013 07:00:00 a 30/09/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
DTR - Joao Rodrigues	646	563	71	0	0
DTR - Magda Maria Macedo e Silva	0	0	0	0	0
DTR - Renato Batista de Menezes	0	0	0	0	0
DTR - Sebastiana Eunides Oliveira Santos	945	843	85	1	1
DTR - Veralice Siqueira dos Santos	565	405	46	2	1
EMD - Hubirajara Martins Freitas	658	615	5	0	0
EMD - Kelsiony Viana Rosa	661	622	33	0	0
EMD - Lara Cristina de Castro	0	0	0	0	0
FDG - Bruno Silva Lima	0	0	0	0	0
FDG - Lucas Borges de Souza	0	0	0	0	0
FDG - Raimundo Pereira Aguiar	882	827	51	1	1
FDG - Waldemir Cavalcante de Souza	870	851	7	0	0
IPS - Aparecida Camilo Nunes Dias	258	213	21	0	0
IPS - Benino Cristino	247	233	8	0	0
IPS - Lucilene Machado Colodeto	294	233	25	1	0
IPS - Magda Porto Macedo	0	0	0	0	0
IPS - Maria de Fátima Ferreira	342	300	17	0	0
IPS - Marite Bellasalma	0	0	0	0	0
IPS - Neide Sousa	315	290	14	0	0
IPS - Thayne Martins do Carmo	311	289	9	0	1
IPS - Vanilda Amorim Ferreira Faggin	0	0	0	0	0
JCG - Jessica Xavier Martins	341	341	0	0	0
JCG - Salvador Gomes Sobrinho	276	266	7	0	0
MLT - Adilson Ribeiro de Sa Junior	18	17	0	0	0
MLT - Ana Claudia Elias Llobet	417	408	6	0	0
MLT - Ataiza Borges Braga	220	216	2	0	0
MLT - Carolina Pires Tosoni Sant'Anna	438	404	20	0	0
MLT - Dhiogo Alves Barcelos	0	0	0	0	0
MLT - Edlamarcia de Bessa Pacheco Saad	587	573	7	0	0
MLT - Eliane Maria de Almeida	481	443	1	0	0
MLT - Eveline Alves da Silva	658	630	25	0	0
MLT - Giovana Vieira Lopes	673	638	10	0	0
MLT - Marília Abi-Faiçal Castanheira	411	396	8	0	0
MLT - Rosana Correia Viana Rosa	400	369	22	0	0
MLT - Talita Paranista Ferreira	632	622	7	0	0
MLT - Thatyane Rodrigues Lopes	525	515	6	0	0
MLT - Warlene Andreia da Silva	788	743	11	0	0
PGN - Ana Maria Rodrigues	281	243	20	1	0
PGN - Brenda Lea Cardoso Gonçalves	750	706	31	1	1
PGN - Jane da Fonseca e Silva	780	642	68	4	0
PGN - Sildeney Moreira Lima	716	674	30	0	0
PMA - Ana Maria Rodrigues Porta	371	346	7	0	0
PMA - Dulcimar Coelho da Costa	0	0	0	0	0
PMA - Liliane de Oliveira Pinto Santos	408	389	16	1	0
PRC - Angellyca Costa Gomes	203	134	7	1	1

## GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Página 3

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:25:16  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/09/2013 07:00:00 a 30/09/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
PRC - Ocilia Helena de Abreu Lima	255	232	6	0	0
PRC - Vanusa Aparecida Bastos Viana	41	35	1	0	0
SFA - Dilair Ribeiro da Silva	379	338	25	0	0
SFA - Júnia Aparecida Amélia Borges Sahium	113	102	5	0	0
SFA - Osmar Guimarães de Oliveira	358	318	19	0	0
SNE - Ana Maria Ribeiro Rodrigues	394	329	39	1	0
SNE - Célia Lessa Dourado Santos	5	5	0	0	0
SNE - Eirismone da Silva Marcelo dos Santos	290	265	22	0	0
SNE - Elieth Pereira da Silva	388	371	15	0	0
SNE - Gislene Ribeiro da Mota	404	314	62	0	0
SNE - Maria do Espírito Santo Nunes de S. Reis	300	269	23	0	0
SNE - Mirene Silva	0	0	0	0	0
SNE - Neide Rodrigues Bento	295	254	10	0	0
SNE - Paulo de Tarso Martins Bringel	356	330	2	0	0
SNE - Tânia Alves Hernandes	296	266	22	0	0
SNE - Tereza Galdina Benevides Fernandes	310	277	24	0	0
SNE - Vicentina Martins Tapxure	9	7	2	0	0
SNE - Vilma Sônia Alves Cameiro	404	325	46	2	1
SNG - Anderson Soares Teodoro	204	181	20	1	0
SNG - Célio Divino Perillo	359	321	19	0	0
SNG - Luis Andrade Teixeira	0	0	0	0	0
SNG - Queila Maria P. de Arruda	521	498	21	0	0
SNG - Rogerio Ferreira de Oliveira	328	310	6	0	0
SNG - Vitor Gonçalves de Oliveira Mota	0	0	0	0	0
SSP - Andréa Cavalcante Slywitch	0	0	0	0	0
SSP - Carlos Eduardo Alencar Noronha	524	411	63	1	1
SSP - David Costa e Silva	0	0	0	0	0
SSP - Eliene Cordeiro de Oliveira Rezende	479	354	74	0	0
SSP - Elvira Batista Ozorio	521	477	24	0	0
SSP - Fábio da Silva Ramos	513	458	51	0	0
SSP - Ivalci Sergio Paniago	809	748	37	1	0
SSP - Ivone Inês Carvalho	0	0	0	0	0
SSP - Kleber Lamounier Dias	0	0	0	0	0
SSP - Lorena Graziani Cardoso Sabino	550	490	28	0	0
SSP - Lucas Vinicius G. Silva	0	0	0	0	0
SSP - Márcia Letícia Lozi Camargo	703	648	38	0	0
SSP - Maria Edileusa Bispo de Sousa Macedo	0	0	0	0	0
SSP - Nivaldo Oliveira de Souza	424	316	43	4	0
SSP - Paula Guimarães da Silva	0	0	0	0	0
SSP - Paulo Marcos Antunes	0	0	0	0	0
SSP - Pedro Gomes Pinheiro	428	388	30	1	0
SSP - Renata Costa Oliveira	448	419	9	0	0
SSP - Renata Suzianne Silva da Cruz	757	660	95	0	0
SSP - Solange Silva de Souza Bueno	0	0	0	0	0
SSP - Wilson Rosa dos Santos	0	0	0	0	0

**GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Página 4

Empresa: Vapt Vupt  
 Filial: VV\_Araguaia  
 Relatório: **Apuração por Atendentes**  
 Data: 08/10/2013 17:25:16  
 Solicitante: Administrador  
 Período: 01/09/2013 07:00:00 a 30/09/2013 19:29:59  
 Seções: Todas  
 Atividades: Todas

Atendente	Total de atendimentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
TRE - Vera Lúcia Pereira	0	0	0	0	0
TRE - João Alves Pereira	584	566	9	0	0
TRE - Mariana Ribeiro da Cunha	547	533	9	0	0
TRE - Nadir Azevedo dos Santos	581	556	3	0	0
TRE - Raquel Pereira dos Santos Oliveira	0	0	0	0	0
TRE - Sandilei Maria Silva	576	562	6	0	0
TRE - Warlene A. da Silva	0	0	0	0	0

Quantidade total de atendentes : 142  
 Total de atendimentos : 47808  
 Ótimo : 41686  
 Bom : 2811  
 Regular : 56  
 Ruim : 29

---

 Administrador



## ANEXO 4 – Cadastro de Funcionários

 <b>AQUI TEM GOVERNO</b>		Unidade do Vapt Vupt Araguaia - Sistema SGI Versão 6.7 - 09/08/2013
		<b>Agenda</b>
<b>Servidor</b>	<b>Situação funcional</b>	
Adauto Divino Pereira	Comissionado do Estado	
Adilson Ribeiro de Sá Júnior	Comissionado do Estado	
Aldelúcio da Paixão Xavier	Comissionado do Estado	
Alecia Vieira Caixeta	Efetivo do Estado	
Alessandra Araujo dos Santos	Efetivo do Estado	
Ana Carolina Silva de Araujo	Efetivo do Estado	
Ana Carolyny Ribeiro de Souza	Comissionado do Estado	
Ana Claudia Elias Llobet	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN	
Ana Maria Ribeiro Rodrigues	Comissionado do Estado	
Ana Maria Rodrigues	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN	
Ana Maria Rodrigues Porta	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN	
Anderson Soares Teodoro	Celetista	
Andreia de Araujo Calil	Comissionado do Estado	
Anette Santana Neves Monteiro	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN	
Angellyca Costa Gomes	Comissionado do Estado	
Aparecida Camilo Nunes Dias	Efetivo do Estado	
Ataiza Borges Braga	Comissionado do Estado	
Benino Cristino	Efetivo do Estado	
Brenda Lea Cardoso Gonçalves	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN	
Bruno Rosa Lino Lobo	Comissionado do Estado	
Calistene Amoreli da Silva Lovi	Comissionado do Estado	
Carlos Eduardo Alencar Noronha	Comissionado do Estado	
Carolina Pires Tosoni Sant'Anna	Comissionado do Estado	
Cecília Maria Belém	Efetivo do Estado	
Cejane Calil	Comissionado do Estado	
Célia Lessa Dourado Santos	Efetivo do Estado	
Celia Salustiano de Souza Moreira	Tercerizado	
Célio Divino Perillo	Celetista	
Dalvania Maria de Paula Silva	Efetivo do Estado	
Deiviane Viana Monteiro	Tercerizado	
Demóstenes Lopes Araujo	Comissionado do Estado	
Desirê Martins Ferreira	Comissionado do Estado	
Diana Ribeiro da Silva	Tercerizado	
Dilair Ribeiro da Silva	Efetivo do Estado	
Divino Francisco da Silva	Tercerizado	
Dulcimar Coelho da Costa	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN	
Edlamarcia de Bessa Pacheco Saad	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN	
Ednancy Martins de Sousa	Tercerizado	

## Agenda

Servidor	Situação funcional
Eirismone da Silva Marcelo dos Santos	Comissionado do Estado
Eliane Maria de Almeida	Comissionado do Estado
Eliene Cordeiro de Oliveira Rezende	Comissionado do Estado
Elieth Pereira da Silva	Comissionado do Estado
Elvira Batista Ozorio	Comissionado do Estado
Emanuele Lina Pawlik	Comissionado do Estado
Eveline Alves da Silva	Comissionado do Estado
Fabiano de Oliveira Borba	Efetivo do Estado
Fábio da Silva Ramos	Comissionado do Estado
Flavio Nunes da Silva	Tercerizado
Gabriela Ferreira da Silva	Comissionado do Estado
Geraldina Maria da Silva	Comissionado do Estado
Gilmar dos Santos Silva	Efetivo do Estado
Giovana Vieira Lopes	Comissionado do Estado
Girlene Ribeiro da Mota	Efetivo do Estado
Helena Maria de Sousa de Araujo	Comissionado do Estado
Hélida Ferreira de Araújo	Comissionado do Estado
Hubirajara Martins Freitas	Tercerizado
Indiana Barbosa Noleto Barros	Comissionado do Estado
Ivailda Moraes Carvalho	Celetista
Ivalci Sergio Paniago	Celetista
Ivy Chiara Santos Vidal Rodrigues	Comissionado do Estado
Jainamar Marçal Chaveiro	Tercerizado
Janaina Cardoso de Souza	Comissionado do Estado
Jane da Fonseca e Silva	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN
Jean Cleiton José de Miranda	Efetivo do Estado
Jessica Xavier Martins	Comissionado do Estado
João Adrega Bucar Paredes	Tercerizado
João Alves Pereira	Celetista
João Rodrigues	Comissionado do Estado
José Pereira Filho	Celetista
Josineide Alves Rodrigues	Tercerizado
Judith Nicolau dos Santos	Celetista
Júnia Aparecida Amélia Borges Sahium	Efetivo do Estado
Kárita Alvares Martins	Comissionado do Estado
Kellen Alves Ferreira	Comissionado do Estado
Kelsiony Viana Rosa	Tercerizado
Leandro Augusto da Silva	Comissionado do Estado



## Agenda

Servidor	Situação funcional
Liliane de Oliveira Pinto Santos	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN
Lorena Graziani Cardoso Sabino	Comissionado do Estado
Lucilene Machado Colodeto	Efetivo do Estado
Luis Fernando Silveira Dantas	Efetivo do Estado
Magda Maria Macedo e Silva	Comissionado do Estado
Marcia Leticia Lozi Camargo	Comissionado do Estado
Marco Elyseu Ribeiro	Efetivo do Estado
Maria Cristina Studenik Elias	Comissionado do Estado
Maria de Fátima Ferreira	Comissionado do Estado
Maria do Espírito Santo Nunes de Souza Reis	Efetivo do Estado
Maria Gorete Nunes da Silva	Tercerizado
Maria Lucília de Oliveira Pinheiro	Comissionado do Estado
Mariana Ribeiro da Cunha	Efetivo do Estado
Marilia Abi-Faical Castanheira	Comissionado do Estado
Marina Silva de Jesus	Comissionado do Estado
Maristela Lina Ribeiro dos Santos Guimarães	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN
Marite Bellasalma	Efetivo do Estado
Marizia Neves Honório Lago	Comissionado do Estado
Maurilene Chaves de Souza Vilela	Comissionado do Estado
Mirene Silva	Efetivo do Estado
Nadir Azevedo dos Santos	Comissionado do Estado
Neide de Sousa	Comissionado do Estado
Neide Rodrigues Bento	Comissionado do Estado
Nelma das Graças Almeida Felix	Efetivo do Estado
Neuza Maria Loos	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN
Nivaldo Oliveira de Souza	Efetivo do Estado
Ocilia Helena de Abreu Lima Rodrigues	Comissionado do Estado
Olímpia Nicolau de Sales	Celetista
Onaide Maria de Paula - substituta	Comissionado do Estado
Osmar Guimarães de Oliveira	Efetivo do Estado
Osmundo de Souza Lopes	Comissionado do Estado
Ozana Maria de Avelar Almeida	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN
Patrícia Raquel Ribeiro de Albuquerque	Efetivo do Estado
Paulo de Tarso Martins Bringel	Comissionado do Estado
Pedro Gomes Pinheiro	Efetivo do Estado
Pricila Maciel Borges	Comissionado do Estado
Queila Maria Pinto de Arruda	Celetista
Raimundo Pereira Aguiar	Tercerizado

## Agenda

Servidor	Situação funcional
Raquel Pereira dos Santos Oliveira	Comissionado do Estado
Renata Costa Oliveira	Efetivo do Estado
Renata Martins da Silva	Tercerizado
Renata Ribeiro Moreira	Comissionado do Estado
Renata Suzianne Silva da Cruz	Celetista
Ricardo de Sousa Alexandre	Tercerizado
Rodrigo Marques Tiano	Tercerizado
Rogério Ferreira de Oliveira	Celetista
Ronicleia Oliveira Guimarães	Comissionado do Estado
Rosana Correia Viana Rosa	Comissionado do Estado
Salvador Gomes Sobrinho	Efetivo do Estado
Sandilei Maria Silva	Celetista
Santiel Reis Sousa Venâncio	Comissionado do Estado
Sebastiana Eunides Oliveira Santos	Efetivo do Estado
Sildeney Moreira Lima	Efetivo Prefeitura a disposição SEGPLAN
Sônia Maria Miranda Lopes	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN
Suelene Burjack da Silva	Efetivo do Estado
Talita Paranista Ferreira	Comissionado do Estado
Tania Alves Hernandez	Comissionado do Estado
Tereza Galdina Benevides Fernandes	Efetivo do Estado
Thatyane Rodrigues Lopes	Comissionado do Estado
Thayne Martins do Carmo	Comissionado do Estado
Vanusa Aparecida Bastos Viana	Comissionado do Estado
Vanuza Maria Silva Santos	Comissionado do Estado
Vera Lúcia Pereira Batista	Efetivo do Estado a disposição SEGPLAN
Veralice Siqueira dos Santos	Comissionado do Estado
Vicentina Martins Tapxure	Efetivo do Estado
Vilma Sônia Alves Carneiro	Efetivo do Estado
Vinicius Macedo Resende	Efetivo do Estado
Waldemir Cavalcante de Souza	Tercerizado
Waléria Gomes de Medeiros	Comissionado do Estado
Warlene Andréia da Silva	Comissionado do Estado
Welderilson de Jesus Silva	Tercerizado
Yáskara Fleury Macedo	Celetista



## ANEXO 5 – Ofício



**Faculdade  
Católica  
de Anápolis**

*Investindo em conhecimento e  
valorizando a pessoa humana*

Aut. Decr. 25/07/95  
Reconhecimento Renovado  
pela Portaria Ministerial  
Nº 589 de 06/09/06  
CNPJ : 00 772 442/0001-56  
Insc. Mun. 40111  
Rua 05, 580, Cidade Jardim  
CEP : 75080-730, Anápolis – GO  
Fone: 62 39431048 / 3943-3972  
Fax: 3321-1048

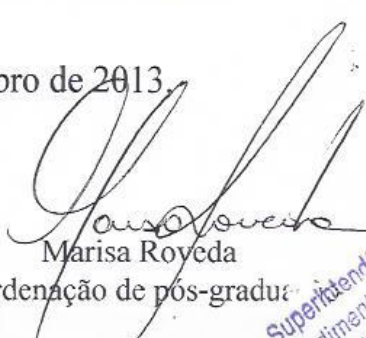
Prezado Sr.  
Paulo Capparelli  
Gerente de Operações da Rede Própria do Vapt Vupt

Declaramos para os devidos fins que Aurélio Mendanha Mell Nunes é aluno regularmente matriculado no curso de pós-graduação em Gestão de Pessoas e Psicologia Organizacional e faz parte do trabalho de conclusão de curso, realizar pesquisa de campo e produção de um artigo científico.

A pesquisa de campo que o referido aluno e sua orientadora estão trabalhando envolvem os bancos de dados e identificação da Instituição Vapt e Vupt.

Solicitamos a oportunidade de realização dessa pesquisa na Instituição que o senhor é responsável e nos comprometemos com o sigilo ético que a questão exige.

Anápolis, 12 de setembro de 2013.

  
Marisa Royeda  
Coordenação de pós-graduação

*Marisa Royeda*  
25.09.13  
Superintendência de Vapt Vupt  
Atendimento ao Público / S. J. José  
Av. República do Líbano nº 1945 - São José  
2º Andar CEP: 74.125-125 - Goiânia-GO  
Marisa Royeda  
Coordenadora - Pós-Graduação  
Faculdade Católica de Anápolis