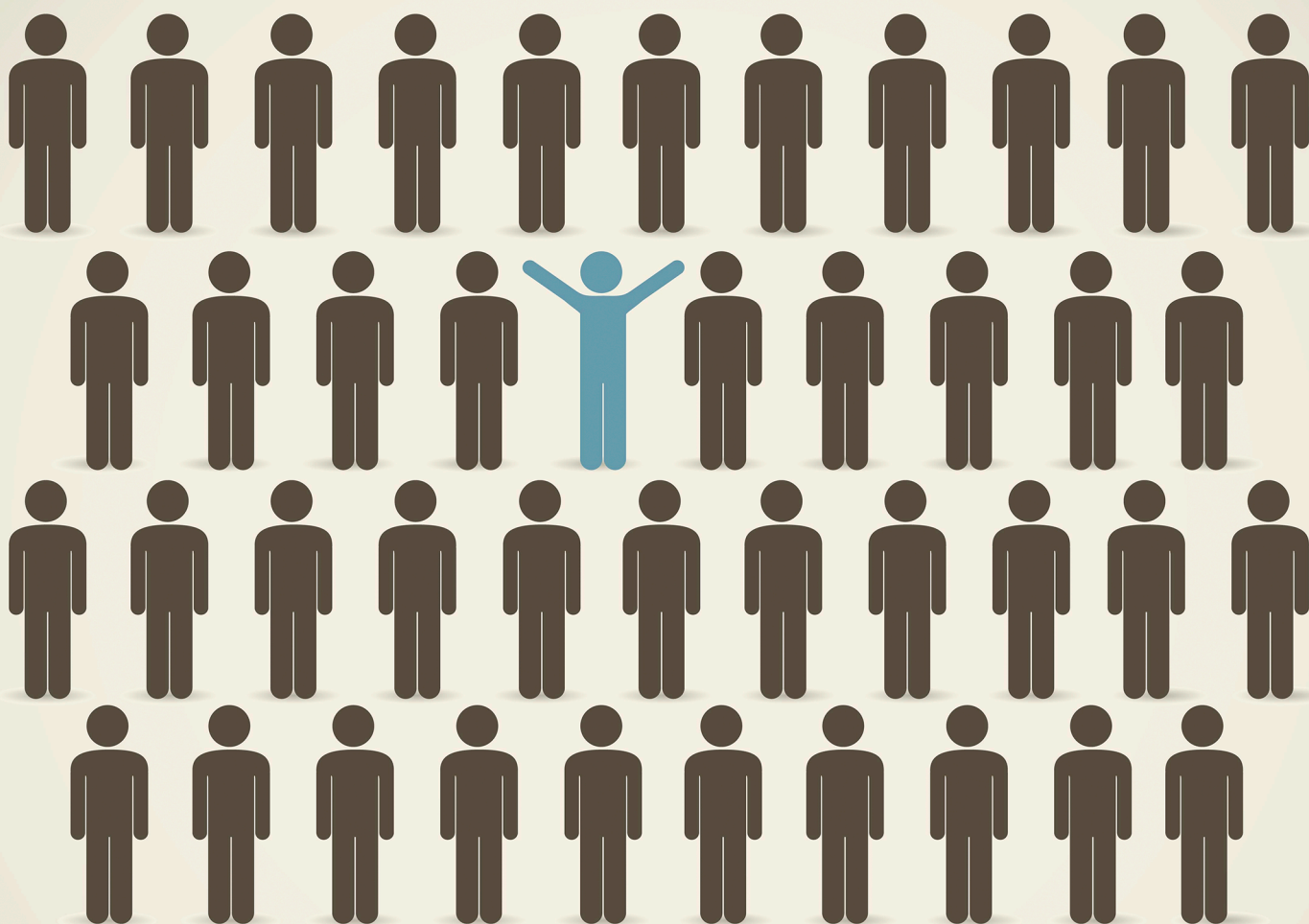


TENDÊNCIAS EPISTEMOLÓGICO-TEÓRICAS DAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS 2

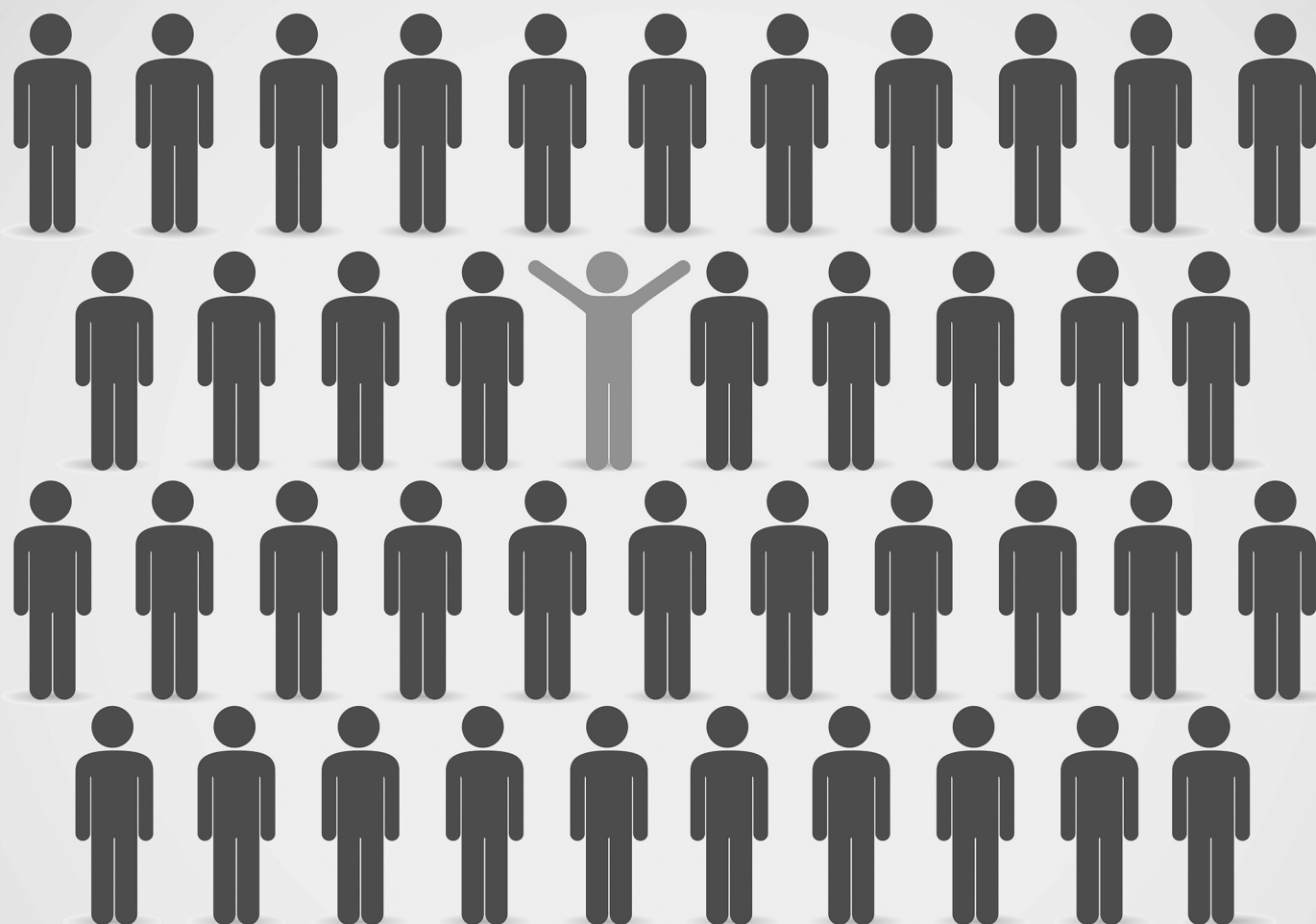
Denise Pereira
(Organizadora)



Atena
Editora
Ano 2020

TENDÊNCIAS EPISTEMOLÓGICO-TEÓRICAS DAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS 2

Denise Pereira
(Organizadora)



Atena
Editora
Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Natália Sandrini de Azevedo

Edição de Arte: Lorena Prestes

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Luis Ricardo Fernando da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Fernando José Guedes da Silva Júnior – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Prof^a Dr^a Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^a Dr^a Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof^a Dr^a Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof^a Dr^a Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof^a Dr^a Andrezza Miguel da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof^a Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof^a Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof^a Dr^a Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof^a Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Prof^a Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof^a Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof^a Dr^a Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Prof^a Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof^a Ma. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco

Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
 Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
 Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
 Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Me. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
 Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
 Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
 Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
 Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
 Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
 Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
 Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
T291	<p>Tendências epistemológico-teóricas das ciências sociais aplicadas 2 [recurso eletrônico] / Organizadora Denise Pereira. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-5706-039-1 DOI 10.22533/at.ed.391201205</p> <p>1. Antropologia. 2. Pluralismo cultural. 3. Sociologia. I. Pereira, Denise.</p> <p style="text-align: right;">CDD 301</p>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
 contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A epistemologia transformou-se numa área relevante para as ciências sociais aplicadas, muitos pensadores e intelectuais têm dedicado parte de seu tempo para refletir este tema complexo e amplo, considerados como os mais importantes críticos, muitas vezes, até radicais no questionamento da ciência e da tecnologia, pois, as mesmas passaram a fazer parte do cotidiano das pessoas. Vivemos um momento do triunfo da ciência. Tudo indica que é a civilização científico-técnica que elabora, sob medida, as condições ideais de nossa existência.

Etimologicamente, “Epistemologia” significa discurso (logos) sobre a ciência (episteme), (Episteme + logos). Epistemologia: é a ciência da ciência. Filosofia da ciência. É o estudo crítico dos princípios, das hipóteses e dos resultados das diversas ciências. É a teoria do conhecimento.

A tarefa principal da epistemologia consiste na reconstrução racional do conhecimento científico, conhecer, analisar, todo o processo gnosiológico da ciência do ponto de vista lógico, linguístico, sociológico, interdisciplinar, político, filosófico e histórico.

O conhecimento científico é provisório, jamais acabado ou definitivo. É sempre tributário de um pano de fundo ideológico, religioso, econômico, político e histórico.

De modo geral, este tema é tratado em relação às Ciências Sociais aplicadas como um todo. Mas a ênfase na discussão epistemológica aqui apresentada será aplicada às Ciências Sociais para, a partir de tais análises, ser possível pensar a questão da pesquisa científica na investigação do fenômeno como um todo.

Espero que as leituras destes capítulos possam ampliar seus conhecimentos e instigar novas reflexões.

Boa leitura!

Denise Pereira

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
HISTÓRIA E LEGALIDADE DO TERCEIRO SETOR	
Marlene de Fátima Campos Souza	
Eric Matheus Cescon Smaniotto Alves	
DOI 10.22533/at.ed.3912012051	
CAPÍTULO 2	15
INDICADORES GERENCIAIS DA SANESUL: ANÁLISE DO PLANO DE METAS E SUA APLICAÇÃO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL	
Rodrigo Custódio de Mello Sogabe	
Marco Antonio Costa da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.3912012052	
CAPÍTULO 3	32
INTERSECÇÕES PARA PENSAR AGÊNCIA IDENTIDADE E A EXPRESSÃO SOCIOPOLÍTICA DOS MOVIMENTOS SOCIAIS	
Késia Marisla Rodrigues da Paz	
Reni Aparecida Barsaglini	
Marta Gislene Pignatti	
DOI 10.22533/at.ed.3912012053	
CAPÍTULO 4	43
MECANISMOS DE DESORDEM DA INFORMAÇÃO: A AUTONOMIA DOS INDIVÍDUOS DIANTE DA MANIPULAÇÃO DE FATOS E DADOS EM AMBIENTES DIGITAIS	
Marcus Vinicius de Souza Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.3912012054	
CAPÍTULO 5	49
MULHER, CORPO E MEMÓRIA: EXPERIÊNCIAS DE MOVIMENTOS DE MULHERES NEGRAS COM POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE	
Ayni Estevão de Araujo	
Leila Rodrigues Rocha	
DOI 10.22533/at.ed.3912012055	
CAPÍTULO 6	62
NEGOCIAÇÕES COM UM AGRUPAMENTO MILITAR ESTATAL: O INÍCIO DE UMA ETNOGRAFIA COM O CORPO DE BOMBEIRO	
Talita Cristina Costa	
DOI 10.22533/at.ed.3912012056	
CAPÍTULO 7	72
O PENSAMENTO EXISTENCIALISTA SARTRIANO E AS CONTRIBUIÇÕES AO DIREITO DO TRABALHO: INTERSECCIONALIDADES EM DEBATE NA LUTA POLÍTICA DOS/AS TRABALHADORES/AS	
Guilherme Baggio Costa	
DOI 10.22533/at.ed.3912012057	

CAPÍTULO 8	86
PAPEL DA COMISSÃO DE ESTÁGIO PROBATÓRIO NA AVALIAÇÃO DO SERVIDOR MUNICIPAL	
Cristiane Cardozo Padilha	
DOI 10.22533/at.ed.3912012058	
CAPÍTULO 9	91
PARA ALÉM DA CRIATIVIDADE: OS PROCESSOS DE INOVAÇÃO EM SETORES CRIATIVOS E AS SUAS CONTRIBUIÇÕES ÀS ÁREAS TRADICIONAIS DA ECONOMIA	
Diego Santos Vieira de Jesus	
DOI 10.22533/at.ed.3912012059	
CAPÍTULO 10	105
PERSPECTIVA CRÍTICA DA SITUAÇÃO SOCIAL DE VIDA, TRABALHO E SAÚDE DOS CATADORES DE MATERIAIS RECICLÁVEIS	
Joaquim Pedro Ribeiro Vasconcelos	
Bruna Carvalho Barros Rosa Nobre	
Izabel Cristina Bruno Bacellar Zaneti	
Sílvia Maria Ferreira Guimarães	
DOI 10.22533/at.ed.39120120510	
CAPÍTULO 11	120
PLANEJAMENTO DA MOBILIDADE SUSTENTÁVEL: INDICADORES E ESTRATÉGIAS PARA CAMPUS UNIVERSITÁRIOS	
Lucas Pinto de Carvalho	
Jose Ricardo Marar	
DOI 10.22533/at.ed.39120120511	
CAPÍTULO 12	135
PROCESSO DE INDEXAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA PERSPECTIVA DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS: REFLEXÕES NECESSÁRIAS	
Bianca Borges da Silva	
Janiely Martins Florêncio Mota	
José Demétrio Bantim de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.39120120512	
CAPÍTULO 13	145
PROCESSO DECISÓRIO E NEGOCIAÇÕES: A INSERÇÃO DA RÚSSIA NA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO COMÉRCIO (OMC)	
Hiaman Rodrigues Silva Santos	
Janina Onuki	
DOI 10.22533/at.ed.39120120513	
CAPÍTULO 14	159
QUEM DISSE QUE BULLYING É COISA DE CRIANÇA? UMA REVISÃO SOBRE A INTIMIDAÇÃO SISTEMÁTICA NO CONTEXTO UNIVERSITÁRIO	
Mychelle Maria Santos de Oliveira	
Elizabeth Ribeiro Luz	
Dalila Sipaúba Rodrigues Moura	
Ana Maria da Cruz Souza Oliveira	
Sara Raquel Araújo Costa	
Maria Camila da Silva	
Adriana Ramos Queiroz	
Raimunda Nonata Melo Costa Simão	

Francisco Gabriel Santos de Oliveira
Raimundo Nonato Santos de Sousa
Jorge Henrique da Costa Abreu
Francisca Tatiana Dourado Gonçalves

DOI 10.22533/at.ed.39120120514

CAPÍTULO 15	173
REFLEXÕES ACERCA DE: MÍDIA, IDEOLOGIA E MITOS NA CONTEMPORANEIDADE Gabriel Papa Ribeiro Esteves DOI 10.22533/at.ed.39120120515	
SOBRE A ORGANIZADORA.....	192
ÍNDICE REMISSIVO	193

INDICADORES GERENCIAIS DA SANESUL: ANÁLISE DO PLANO DE METAS E SUA APLICAÇÃO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

Data de aceite: 04/05/2020

Data de submissão: 16/03/2020

Rodrigo Custódio de Mello Sogabe

UFMS – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

Campo Grande – Mato Grosso do Sul
<http://lattes.cnpq.br/9448266203189242>

Marco Antonio Costa da Silva

Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Campo Grande – Mato Grosso do Sul
<http://lattes.cnpq.br/2097234122363075>

RESUMO: A Sanesul se faz presente em 68 municípios atuando na prestação de serviços, oferecendo água potável e também de tratamento de esgoto. No ano de 2008 iniciou seu Plano de Metas, onde estipulava indicadores para todas as localidades que deveriam cumprir com os valores estipulados, e em troca, receberiam gratificação. Contudo, o que se verifica é que muitas localidades não conseguem atingir as metas, há uma falta de ligação com a realidade das localidades que gera uma desmotivação dos funcionários. Logo, o objetivo deste estudo foi verificar os modelos e métodos de gerenciamento das localidades, mais especificamente, da utilização, análise

e avaliação de indicadores, bem como sua aplicabilidade, relação com a gratificação e impacto nos serviços prestados.

PALAVRAS-CHAVE: Indicador. Sanesul. Gratificação. Localidades.

**SANESUL MANAGEMENT INDICATORS:
ANALYSIS OF GOALS PLAN AND YOUR
APPLICATION ON MATO GROSSO DO SUL
STATE**

ABSTRACT: The Sanesul make his presence in 68 counties acting on the services provision, offering potable water and also sewage treatment. In 2008 began your Goals Plan, which stipulated indicators, where the localities in turn should accomplish with the stipulated values, and in return they would receive a gratification. However, what verify is many localities cannot achieve the goals, there is a lack of connection with the reality of the localities that create a desmotivation of the employees. Therefore, this study objective was to check the models and methods of management of their localities, more specifically the utilization, analysis and rating of indicators, as well as your applicability, relationship with gratification and impact on services rendered.

KEYWORDS: Indicator. Sanesul. Gratification. Localities.

1 | CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O mercado ao longo dos anos tem se tornado cada vez mais competitivo e uma oferta de serviço cada vez mais restrita e disputada. Isso levou as empresas a buscarem maneiras de se sobressair, buscando modelo e métodos de gestão aumentassem a eficiência a eficácia. Esse movimento de modernização da gestão, no entanto, também tem se constituído como alvo das organizações públicas. No governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, Luis Carlos Bresser implantou a gestão pública gerencial. As empresas estatais também tiveram que buscar avanços gerenciais no intuito de manter um nível de prestação de serviço adequado às demandas da sociedade.

A SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul, foi criada em 26 de janeiro de 1979, almejando melhorar a qualidade de vida da população sul-matogrossense, através de ações de saneamento básico e esgotamento sanitário, por meio do decreto estadual nº 71/79. Trata-se de organização pública, com autonomia administrativa e financeira, passando a fazer parte da Administração Indireta, vinculada ao Poder Executivo Estadual. Posteriormente, foi transformada em Sociedade Anônima de Economia Mista, isso em 12 de maio de 1994, pela Lei Estadual 1.496/94, sendo este seu status jurídico até os dias atuais.

Atualmente presta serviços a 79 localidades no Estado, sendo 68 municípios e 9 distritos, buscando levar serviços de saneamento da mais alta qualidade para seus clientes.

Com o objetivo de tornar sua gestão mais adequada, a Sanesul deu início ao seu Plano de Metas no ano de 2008 com a criação de um programa de indicadores que tinha como objetivo de propiciar um gerenciamento mais efetivo de suas atividades, sobretudo nas Regionais e localidades onde o serviço é efetivamente prestado.

A utilização de indicadores de desempenho buscou fomentar a capacidade e o trabalho das Regionais além reduzir pontos negativos que a empresa possui, sobretudo no desperdício de água.

A Sanesul exerce suas atividades no Estado de Mato Grosso do Sul e se encontra subdivididas em 10 regiões, chamadas Regionais que são responsáveis pelas respectivas localidades: Regional Dourados: Douradina; Dourados; Fátima do Sul; Indápolis; Itanhum; Itaporã; Maracajú; Nova Alvorada do Sul; Rio Brillhante; Vicentina; Vila São Pedro; Vila Vargas. Regional Ponta Porã: Amabai; Antonio João; Aral Moreira; Coronel Sapucaia; Laguna Caarapã; Paranhos; Ponta Porã. Regional Três Lagoas: Água Clara; Bataguassu; Brasilândia; Ribas do Rio Pardo; Santa Rita

do Pardo; Selvíria; Três Lagoas. Regional Coxim: Alcinópolis; Camapuã; Coxim; Figueirão; Pedro Gomes; Pontinho do Cocho; Rio Negro; Rio Verde de Mato Grosso; Sonora. Regional Jardim: Bonito; Caracol; Guia Lopes da Laguna; Jardim; Nioaque; Porto Murtinho; Sidrolândia. Regional Corumbá: Corumbá; Ladário. Regional Paranaíba: Aparecida do Taboado; Chapadão do Sul; Inocência; Paranaíba. Regional Nova Andradina: Anaurilândia; Angélica; Batayporã; Deodápolis; Ipezal; Ivinhema; Jateí; Nova Andradina; Nova Casa Verde; Novo Horizonte do Sul; Taquarussu. Regional Aquidauana: Anastácio; Aquidauana; Bodoquena; Cicolândia; Dois Irmãos do Buriti; Miranda; Terenos. Regional Naviraí: Caarapó; Eldorado; Iguatemi; Itaquirai; Japorã; Juti; Mundo Novo; Naviraí; Sete Quedas; Tacuru.

Antigamente denominada Regional Campo Grande, após a perda da concessão da capital a SANESUL, foi transformada na Administração Central que dá suporte e todo o apoio necessário para que as Regionais possam executar os seus serviços, conforme demonstrado na Figura 1.

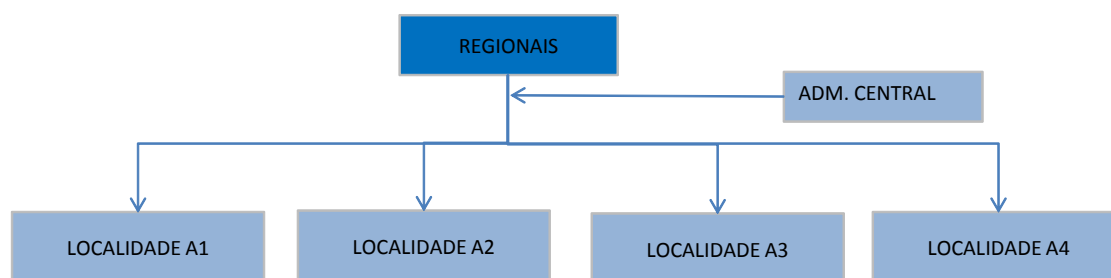


FIGURA 1: Fluxograma de funcionamento e suporte das regionais

Fonte: Elaborado pelo autor.

Logo a Administração Central também possui indicadores a serem atingidas. Destaca-se, contudo que a Administração Central depende da atuação das Regionais para atingir suas metas e receber a gratificação.

Após inúmeras transformações, atualmente o organograma da empresa se encontra conforme Figura 2.

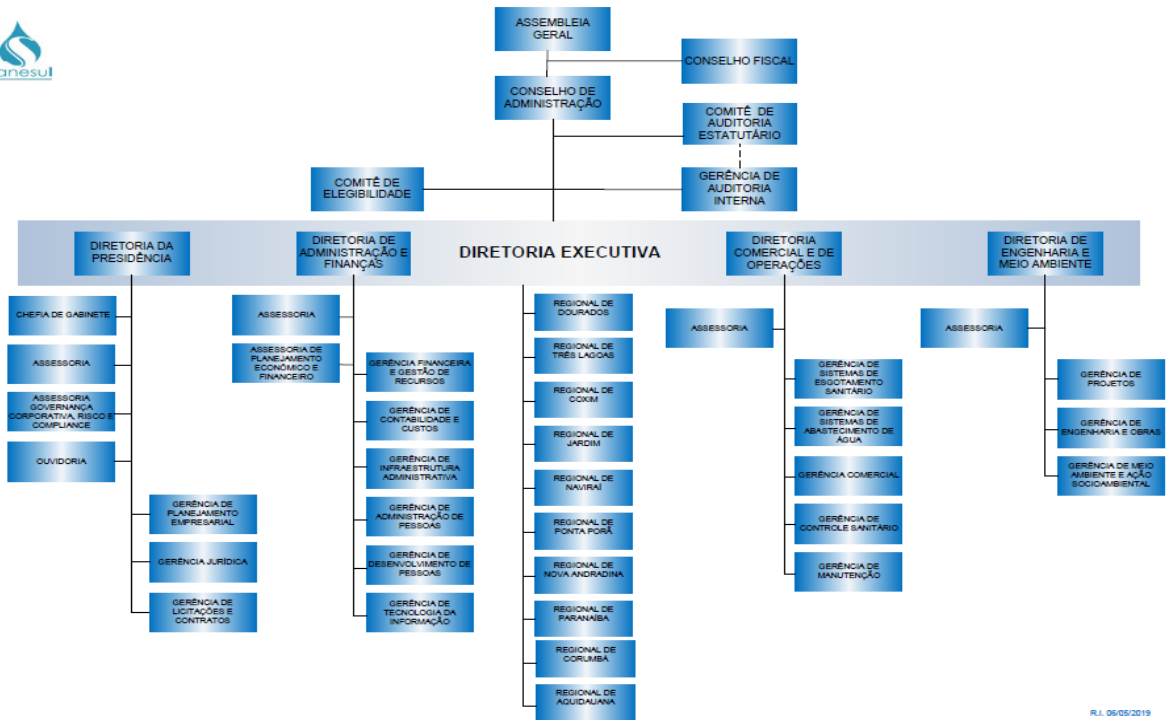


FIGURA 2: Organograma da Sanesul.

Fonte: Intranet Sanesul (2019)

Conforme se observa, as Regionais são independentes, não estando ligadas a nenhuma Diretoria, tendo as demais Gerências e Assessorias o objetivo de trabalhar para o bom atendimento ao cliente, logo trabalham dando o suporte necessário para o funcionamento cada vez mais efetivo das Regionais e suas respectivas Localidades.

Considerando que o problema do indicador a ser utilizado na Sanesul consiste na dificuldade encontrada por inúmeras Regionais em não conseguir cumprir com os objetivos propostos, esse trabalho tem como objetivo elaborar uma revisão do método utilizado, seu impacto e os efeitos gerados nas localidades. Também, como objetivo secundário, irá realizar um comparativo entre as localidades, buscando assim, entender a diferença de trabalho entre elas.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

São inegáveis as mudanças econômicas, culturais, tecnológicas, comerciais e intelectuais que a globalização trouxe para o mundo, principalmente a partir da década de 1990. Coutinho (2016) define pontos importantes de transformação gerados pela globalização, chamada também de Terceira Revolução Industrial: “1) Peso crescente do complexo eletrônico; 2) Um novo paradigma de produção industrial - automação integrada flexível; 3) revolução no processo de trabalho; 4) transformação das estruturas e estratégias empresariais; 5) as novas bases da

competitividade; 6) a globalização como aprofundamento da internacionalização; e 7) as alianças tecnológicas como nova forma de competição”.

Seguindo a mesma ideia de raciocínio, Helena Lastres (1997) cita os principais pontos do processo de globalização: a adesão de um rol de países a políticas de cunho (neo) liberal e a ampla difusão das tecnologias de informação e comunicação, permitindo melhores meios técnicos para assim promover a ruptura radical na extensão e velocidade dos contatos e de trocas de informações possíveis entre diferentes atores.

A mesma autora ainda explana sobre a importância das evoluções técnicas, organizacionais e institucionais, nos processos de globalização, facilitaram principalmente a montagem e operação de redes e sistemas que são geridas em escala globalizada. Tal gestão aumentou consideravelmente a eficácia da circulação de bens, serviços, informações, valores e símbolos culturais.

O Brasil, inserido no mercado capitalista e globalizado pós Segunda Guerra também é influenciado por tais movimentos. Conforme relatam Albuquerque e França (1998) “o ambiente empresarial brasileiro vem se tornando intensamente competitivo em virtude das profundas mudanças que vêm ocorrendo na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na própria inserção do elemento humano no tecido social e produtivo”. Os autores ainda relatam que tais mudanças, devido a abertura abrupta do mercado brasileiro, tiveram maior impacto e buscaram reduzir e reorientar o papel do Estado na economia do Brasil.

Verificando tais transformações, sobretudo no âmbito empresarial, novas teorias e técnicas surgiram tanto em decorrência da globalização como muitas delas por sua vez alavancaram tais mudanças, onde muitas vezes há uma linha tênue de onde cada ideia possa ter surgido. Delimitando ainda mais, pode-se citar uma das grandes teorias, pensamentos que buscaram ampliar os meios de produção das empresas, ao ponto de ao mesmo tempo melhorar o produto e diminuir seus custos: a Administração da Qualidade e seus indicadores de desempenho.

A Administração da Qualidade não se limita a apenas empresas privadas, mas todo e qualquer tipo de organização. Ela proporciona uma busca por uma maior produtividade e também um aumento de valor agregado aos produtos e serviços. Para tanto ela se ampara em diversas técnicas para aferição e controle do desempenho das empresas.

A Teoria Matemática e sua ciência administrativa em bases lógicas e matemáticas, surgiu após a Segunda Guerra Mundial e sua utilização na Pesquisa Operacional. Seu uso na estratégia militar abriu espaço para que a teoria passasse a ser utilizada por organizações públicas e privadas após 1945.

Conforme Chiavenato (2014) explica, os autores matemáticos tiveram grande

relevância, sobretudo quando se trata da contribuição da utilização de indicadores financeiros e não financeiros a fim de medir ou avaliar o desempenho das organizações, seja total ou parcialmente. O autor ainda reitera os sinais vitais de uma organização são seus índices de desempenho pois eles permitem mostrar as ações da empresa e os respectivos resultados.

Conforme Tatikonda (1998) citado por Fischmann e Zilber (1999) ressalta que a sistematização de medidas de desempenho faz parte do controle da administração. Tal sistema acaba por refletir a cultura organizacional e demonstra a efetividade do trabalho desde que as medidas de desempenho reflitam a competitividade e suas variações.

Maria do Socorro e Helena Correa (1994) explicitam bem sobre o conceito de qualidade quando voltado para o setor público. Enquanto no âmbito privado a qualidade impacta na produtividade, na esfera pública ela está voltada para a questão da cidadania, pois partindo do ponto em que a função da administração pública é prover a sociedade com bens e serviços que necessita os cidadãos, ao pagarem impostos e taxas, esperam, em contrapartida, receber serviços públicos com qualidade correspondente a sua contribuição. Logo o aumento da cidadania tem levado as pessoas a cobrarem uma maior efetividade do setor público.

Os indicadores também se tornam vitais na medida em que podemos considerá-las como informação, que por sua vez passa a ter papel estratégico fundamental na prestação dos serviços. Humberto Lesca (1994, p.67) retrata muito bem a importância para as empresas “A informação é um vetor estratégico importantíssimo, pois pode multiplicar a sinergia dos esforços ou anular o resultado do conjunto dos esforços”.

Com o avanço das Teorias gerenciais e a implementação da Administração Pública Gerencial, os órgãos públicos (no âmbito Federal, Estadual e Municipal) passaram a buscar metodologias, modelos e técnicas que pudessem melhorar a sua eficiência a prestação de serviços à sociedade. Nesse rol de órgãos entraram tanto a Administração Direta como a Indireta, aqui se enquadrando a SANESUL, Sociedade de Economia mista que presta serviços de saneamento, tratamento e fornecimento de água potável e tratamento do esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul. Ela, assim como as demais estatais, buscou influência nos modelos gerenciais. Logo, Secchi (2014) conceitua tais modelos, alinhados à nova gestão pública e o governo empreendedor buscando a eficácia, orientação para resultados e necessidades dos usuários dos serviços públicos, liberdade decisória do gestor e competição intra e interorganizacional.

Logo, há de se continuar a conceituar no que tange à Nova Gestão Pública que eficácia é critério de análise de alcance de metas estabelecidas, a eficiência consiste na utilização dos recursos relacionados com os serviços prestados aos cidadãos, a efetividade, o resultado em termos de bem-estar para os cidadãos

beneficiados pela política pública e da sociedade como um todo.

Freitas (2014) descreve as funções das Metas e os indicadores de desempenho dentro do Planejamento estratégico das empresas visto que estes fornecem um valioso instrumento de mensuração da organização. Medir o desempenho envolve seleção de um conjunto de indicadores relacionados à organização em sua totalidade e suas divisões como processos, atividades, etc., que por sua vez devem refletir os resultados de cada um dos níveis observados.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de pesquisa utilizado será Pesquisa Qualitativa e Descritiva. Gerhard e Silveira (2009) fazem uma breve conceituação sobre Pesquisa Qualitativa, sendo está a busca da fonte do problema, demonstrando o que há de ser executado sem quantificar valores e não são submetidas à prova de fatos dado que os dados analisados são não-métricos. Já a Pesquisa Descritiva pode ser exemplificada por meio de estudos de caso, análise documental, pesquisa ex-post-facto.

No caso deste trabalho foi realizado um Estudo de caso, abordando a implantação do Plano de Metas da Sanesul e os indicadores de desempenho utilizados.

Para conseguir obter resultados se fez necessário a busca na rede de computadores privada da Sanesul, também chamada de Intranet. Lá foram coletados os dados dos planos de metas de 2010 até 2018. Nesses dados foram verificadas diversas informações, analisadas os indicadores pertinentes e, também, as localidades. A conclusão a que se chegou foi que para uma efetiva análise seria interessante utilizar apenas os indicadores com continuidade:

- Índice de Arrecadação (IA);
- Índice de Qualidade da água (IQA);
- Índice de Perda por Ligação (IPL).

Enquanto os dois primeiros são computados como percentual (%) o último tem como unidade de medida a relação Litro/ligação/dia (l/lig/dia).

Quanto às localidades, das 79 localidades que fazem parte do Plano de Metas, constatou-se que apenas 73 possuem uma análise constante ao longo do período estudado. Ainda estudando as informações, o % de gratificação foi analisado e utilizado como base verificação da eficiência do indicador.

Com tais informações podem-se estudar os impactos gerados pelos indicadores nas localidades e sua relação com a gratificação anual concedida as Localidades que conseguiram atingir as metas estabelecidas no começo do ano.

4 | ANÁLISE DOS DADOS

A Sanesul desde 2008 vem utilizando os indicadores a fim de melhorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados. Todavia ela também busca o aprimoramento de sua análise, logo os próprios indicadores foram alterados ao longo dos anos. Contudo, esse aprimoramento gerou uma quebra nos dados, o que dificulta a análise temporal um vez que muitos indicadores foram coletados por um ano apenas, sendo alterados no ano seguinte.

Conforme destacado nos procedimentos, os indicadores se dividem em três áreas: Indicadores das Localidades; Indicadores das Regionais e Indicadores da Sede. No entanto, os Indicadores das Localidades contemplam os demais indicadores das Regionais e da Sede, tendo peso tanto nas Regionais quanto na sede.

Na Figura 3 é demonstrado, para fins de esclarecimento, as fórmulas de cálculo dos indicadores das localidades e das Regionais do Plano de Metas de 2018 e a correlação entre elas:

$$I_{\text{localidade}} = \left[0,55 \left(\frac{IA_r}{IA_m} \right) + 0,30 \left(\frac{IPL_m}{IPL_r} \right) + 0,10 \left(\frac{ILNF_r}{ILNF_r} \right) + 0,05 \left(\frac{IQA_r}{IQA_m} \right) \right] \times 100$$
$$I_{\text{proprio reg}} = \left[0,40 \left(\frac{IA_r}{IA_m} \right) + 0,35 \left(\frac{IPL_m}{IPL_r} \right) + 0,20 \left(\frac{VFAT_r}{VFAT_m} \right) + 0,05 \left(\frac{IQA_r}{IQA_m} \right) \right] \times 100$$

FIGURA 3 – Correlação de Fórmulas entre Indicadores Localidade x Regional.

Fonte: Rede de computadores privada da Sanesul - Adaptada pelo autor

É visível a influência dos indicadores das localidades no indicador das Regionais. O que se percebe é apenas uma mudança no peso delas para cada fórmula, onde consta 55% o IA na Localidade enquanto o peso passa a ser de 40% na Regional para o mesmo indicador. Ainda que ele não impacte no indicador da Administração Central, quando visualizado as fórmulas para o cálculo de gratificação, tanto das Localidades, Regionais e Administração Central, entende-se a dimensão dele conforme descrito na Figura 4.

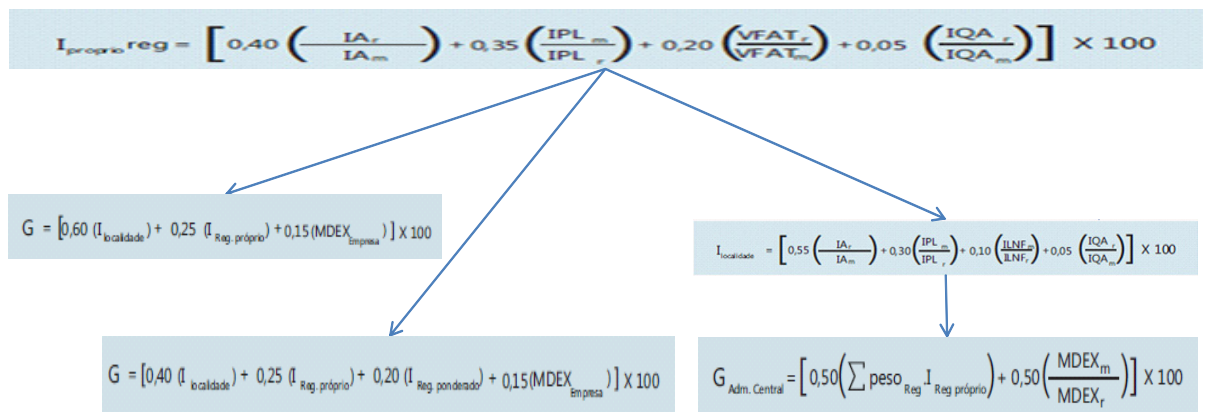


Figura 4 – Relação dos Indicadores nas fórmulas de Gratificação.

Fonte: Rede de computadores privada da Sanesul (2019) - Adaptada pelo autor

Sendo a gratificação um bônus financeiro àquelas que atingiram as metas pré-estabelecidas ao longo do período, se percebe nas fórmulas que impacta em todas as gratificações, seja direta ou indiretamente, nas Localidades e Regionais/ Administração Central respectivamente.

Serão analisados os três principais Indicadores pois estes permaneceram ao longo dos anos, permitindo um conjunto de dados válidos e suficientes a ser estudado. Apesar do Plano de Metas ter iniciado em 2008, se encontram viáveis os dados de 2010 para frente, limitando assim o período de análise entre 2010 até 2018.

Um ponto em questão está no fato de que o atingimento das metas de tais indicadores se dá efetivamente pela localidade, logo se torna mais interessante a análise do impacto deles nas localidades e nos seus respectivos funcionários.

A Sanesul faz atualmente um acompanhamento de 79 unidades. Contudo, 6 unidades foram retiradas da análise pois foram incluídas há pouco tempo, não tendo um histórico para uma análise consistente.

Sendo o intuito deste trabalho estritamente o estudo dos indicadores e sua eficiência/eficiência, e não especificamente das localidades, os nomes das mesmas serão suprimidas, substituídos por símbolos alfa numéricos, como A1, A2, A3,..., A73.

Buscando cruzar as informações em busca de correlações, a Figura 5 foi montado, colocando as médias dos 3 indicadores das localidades juntamente com a média de gratificação de cada uma delas ao longo do tempo:

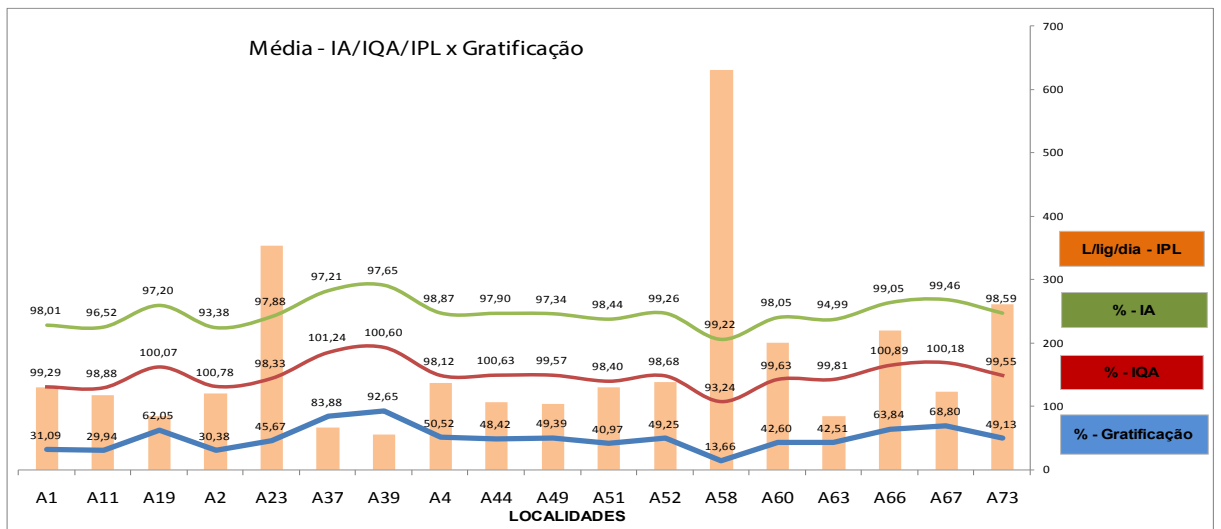


Figura 5 – Média de Indicadores/Gratificação das Localidades Peso <15%.

Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

Na Figura 5 são apresentadas as médias das localidades, sendo feito no período de 2010 a 2018. Para se embasar os indicadores de desempenho se verificou o impacto de cada um dos indicadores com a gratificação. Para facilitar a compreensão e visualização dos dados, para o gráfico acima foram filtradas apenas unidades que tem um peso no seu sistema acima de 15%, sendo então analisadas 17 localidades nesse gráfico.

Os dados evidenciam que ocorre acompanhamento dos indicadores com as gratificações, tanto o IA quanto o IQA. Sendo o IPL inversamente proporcional à Gratificação, nota-se que o seu aumento impacta na redução da gratificação. Um ponto a se destacar é o alto índice de IPL na localidade A58, com uma média de perda de 631 L/lig/dia, destoando da média de perdas das demais localidades, explicando assim, a importância desse índice visto tal localidade ter a menor média de gratificação dentre os selecionados e sendo está uma localidade relevante no Estado. Também vale ressaltar o índice de IPL alto da localidade A23, uma perda de 353 L/lig/dia. Contudo, por obter melhores números nos demais índices, tem a sua média de gratificação melhor. Tal gráfico consegue explicitar o rol de informações disponibilizadas e sua importância para a empresa principalmente em seu Planejamento estratégico.

Por ter apresentado variações relevantes serão analisadas as duas localidades (localidade A23 nas figuras de 6 a 9 e A58 nas figuras 10 a 13) comparando os índices das mesmas com a média do índice nos respectivos anos.

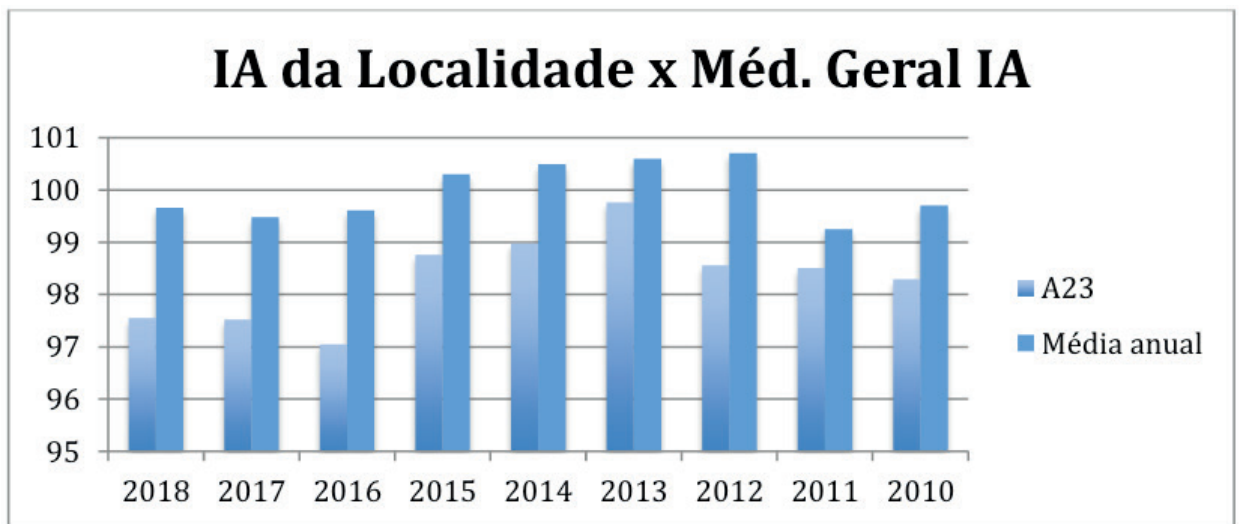


Figura 6 – Gráfico IA Localidade A23
 Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

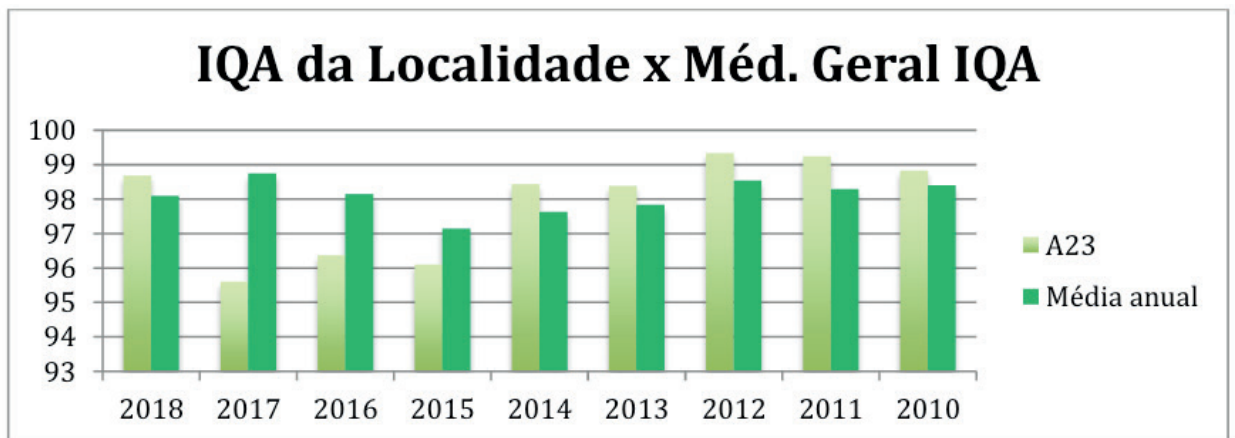


Figura 7 – Gráfico IQA Localidade A23
 Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

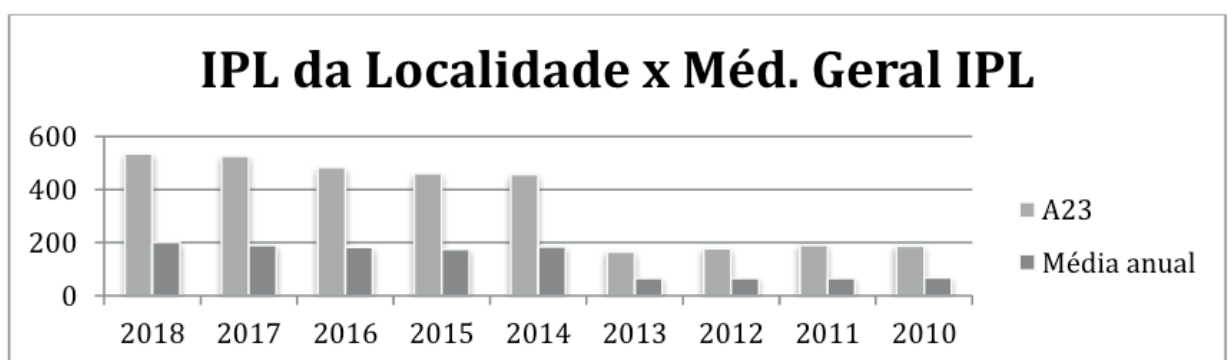


Figura 8 – Gráfico IPL Localidade A23
 Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

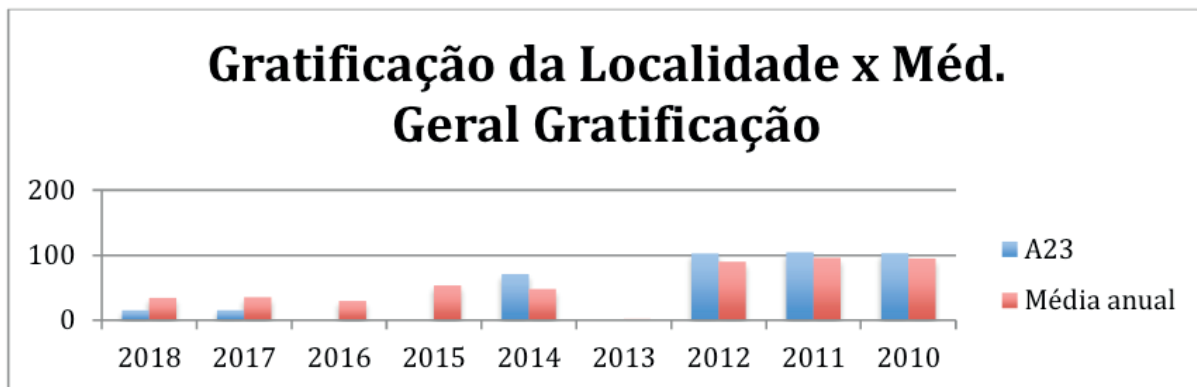


Figura 9 – Gráfico Gratificação Localidade A23

Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

A análise dos dados da Figura 6 evidencia que consta abaixo da média quanto ao índice de arrecadação, tendo ficado com uma qualidade da água acima da média das demais localidades, com uma pequena queda entre 2015 a 2017, conforme a Figura 7. Já na Figura 8 o índice de perda de água por ligação se manteve abaixo das demais, sendo que em 2014 essa diferença teve um aumento considerável, demonstrando que o indicador foi eficaz em medir a perda, contudo não foi eficiente quanto a mudança da localidade. Quanto a gratificação percebe-se que em todo o contexto ela veio diminuindo, sendo os piores resultados entre 2015 e 2017, onde também teve piora no IQA e aumento do IPL, novamente denotando uma incapacidade de melhora da Regional.

Vale ressaltar que tal localidade é uma das maiores do Estado, de alta complexidade de gestão, de grande importância sobretudo no âmbito estratégico da empresa, o que impacta em maiores desafios para o atingimento dos índices.

Agora serão analisados os mesmo gráficos para a localidade A58:

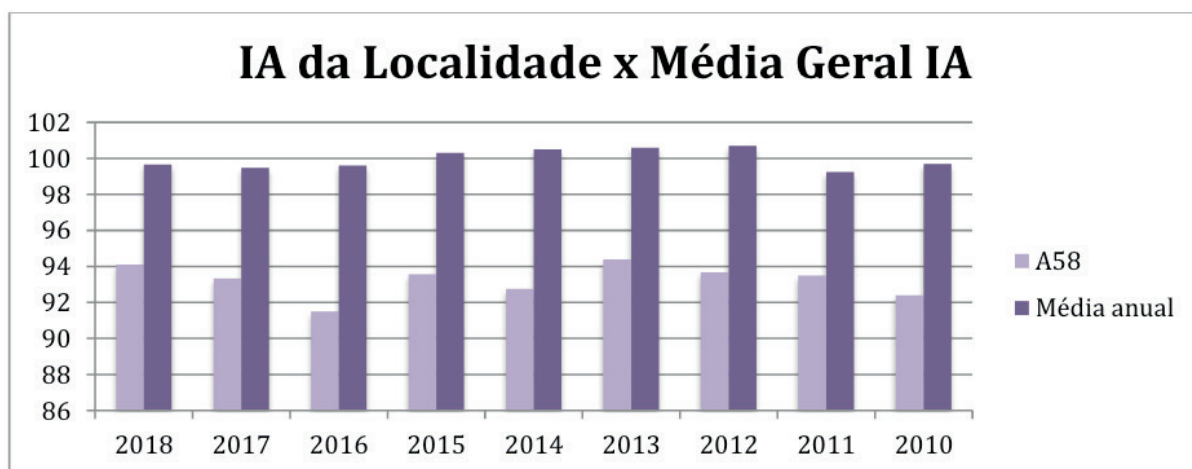


Figura 10 – Gráfico IA Localidade A58

Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

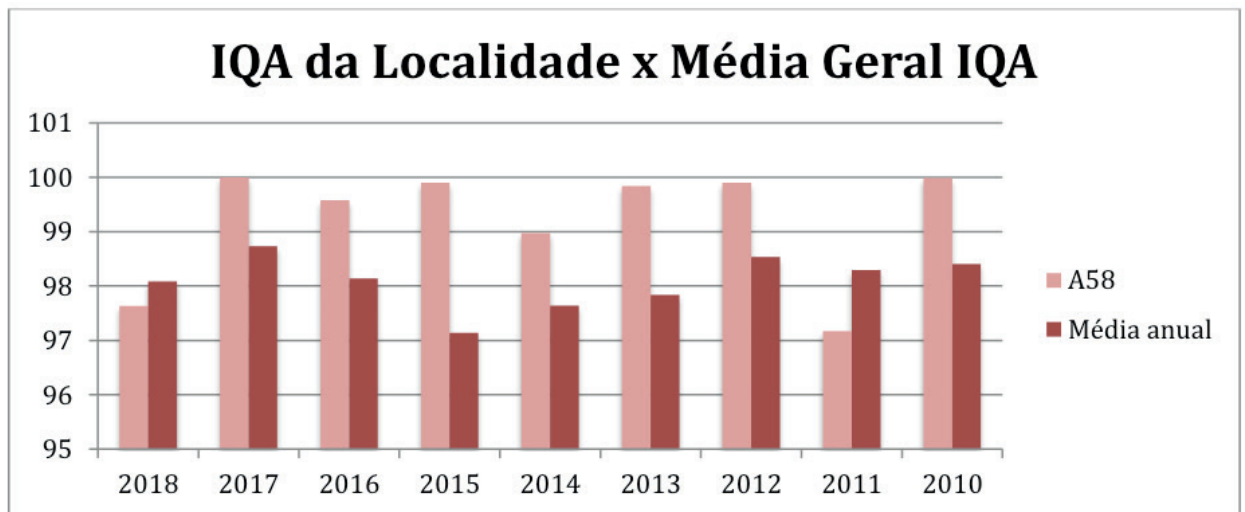


Figura 11 – Gráfico IQA Localidade A58
 Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

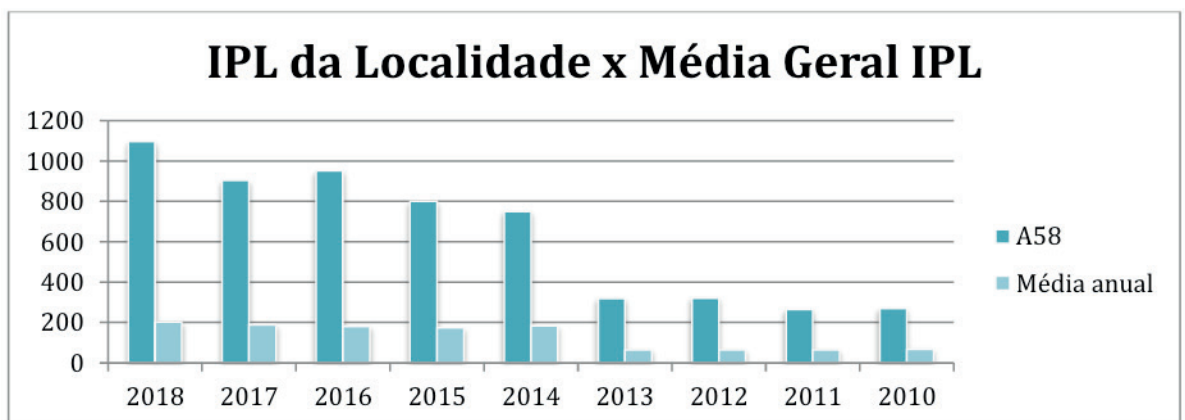


Figura 12 – Gráfico IPL Localidade A58
 Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

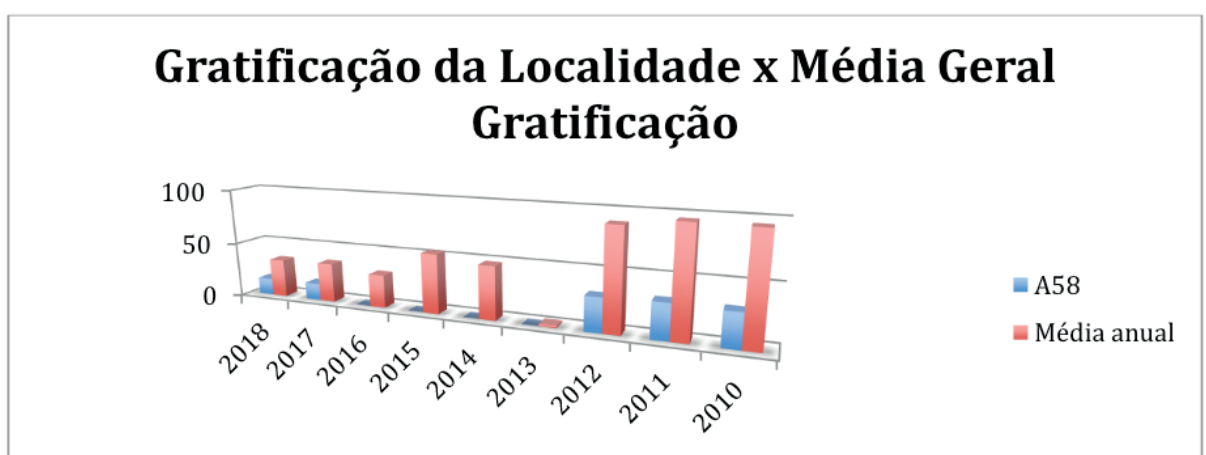


Figura 13 – Gráfico Gratificação Localidade A58
 Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

Sobre a localidade A58, os dados demonstram que sua dificuldade em atingir os índices, sobretudo o índice de perda de água, tendo os maiores valores de perda de água de todas as localidades, o que certamente impacta, nem mesmo tendo

índices de qualidade da água acima da média, bem como baixíssimas gratificações, isso quando chegou a receber. Tais valores têm impacto não só na localidade, mas também em todo o planejamento estratégico da Sanesul pois tal ineficiência é explicitado no IPL, indicador que retrata o desperdício da água distribuída e não contabilizada/arrecadada.

Visando verificar a atuação dos índices de menor relevância, foi elaborado um gráfico no intuito de verificar as localidades entre 15% a 2% de peso para as suas respectivas Regionais.

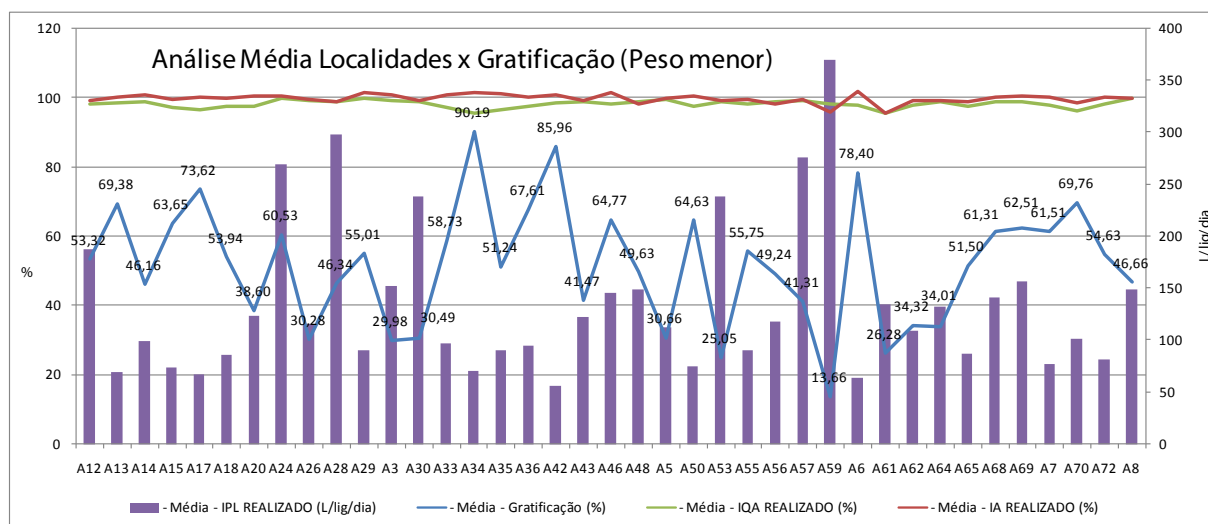


Figura 14 - Média de Indicadores/Gratificação das Localidades Peso >15%

Fonte: Intranet Sanesul (2019) - Elaborado pelo autor.

Na Figura 14 é possível visualizar o impacto do IPL nas gratificações visto que na sua grande maioria segue inversamente proporcional a tal indicador. É perceptível a sua eficiência em aferir tais valores e também sua relevância quando se analisa no gráfico que as médias do IA e do IQA se mantiveram num valor bem próximos, com pouca variação entre as Regionais, visto apenas que em algumas localidades como A34 e A6 onde o aumento do IA, juntamente com um baixo IPL, conseguiu chegar a valores mais altos de gratificação que as demais localidades. Importante perceber o alto índice de perda de A57 e A59, explicando a baixa gratificação.

Cabe analisar também a relação direta entre os indicadores e assim verificar o impacto gerado nas Gratificações.

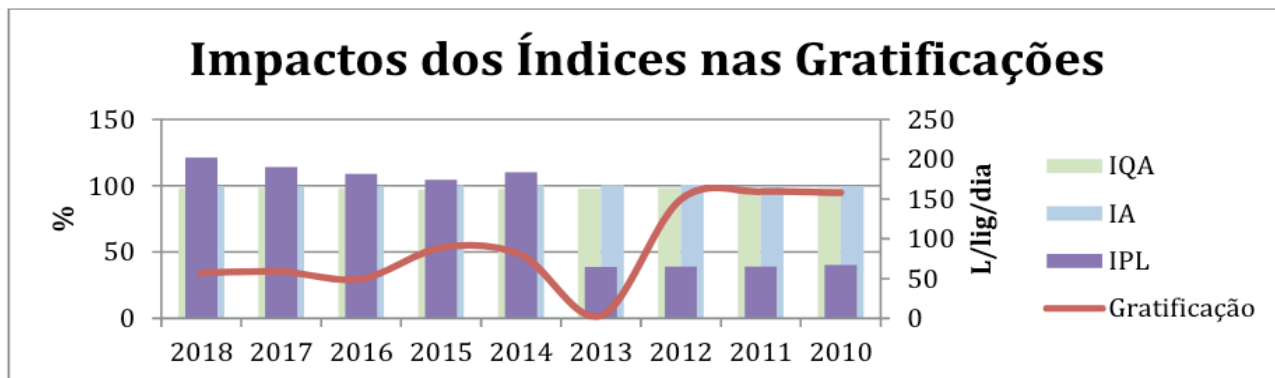


Figura 15 – Indicadores x Gratificação
 FONTE: Intranet Sanesul (elaborado pelo autor)

Ao analisarmos os dados da figura 15, constata-se que os indicadores IA e IQA não têm proporcionado um grande impacto nas gratificações geradas. Por sua vez, o IPL gera uma grande alteração na gratificação, é perceptível a inversão proporcional entre o IPL e a gratificação.

Percebe-se que até 2013, onde se conseguiu manter estável a média de IPL as gratificações eram altas. Após 2013 a situação se inverteu, ficando o IPL num valor elevado, deixando, conseqüentemente, a gratificação numa posição inferior. Logo, conclui-se que a melhor eficácia do indicador IPL em análise e disso deriva um impacto maior na gratificação. Por sua vez, percebe uma eficiência das localidades de maneira geral quanto ao atingimento das metas estabelecidas dos indicadores IA e IQA.

O que se pode verificar, conforme apresentado nas figuras, é uma discrepância muitas vezes entre o estimado e a real possibilidade da localidade alcançar tais metas, visto que algumas localidades nunca alcançaram um dos índices, como exemplo a localidade A58.

Essa discrepância, por sua vez demonstra, uma falta de realidade com o que ocorre nas localidades, até mesmo os demais indicadores que não foram estudados nesse artigo não possuem essa característica de se aproximar da realidade local.

Logo, uma meta inatingível não irá motivar os funcionários a trabalharem para cumpri-la, podendo gerar o efeito contrário ao proposto visto que ao estipular um valor fora da realidade para a localidade, demonstra uma falta de visão e comprometimento com a unidade prejudicada pelo não atingimento das metas, logo sem a gratificação.

5 | ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Diante de tal conjuntura, se faz necessário a implantação de metas plausíveis para que a localidade possa visualizar a possibilidade do real alcance dos valores

estimados pelos indicadores e assim produzir mais, prestar um melhor serviço ao cliente.

Uma revisão nos dados e valores estimados, com a inclusão de uma taxa de correção permitiria que os valores não ficassem tão distantes da realidade. Percebe-se que mesmo tendo conhecimento de uma informação de suma importância como o IPL elevado, a Sanesul não consegue diminuir tal índice, visto sua continuidade ao longo do tempo.

Quanto à proximidade com as reais necessidades da localidade, a Sanesul iniciou em 2018 o Sistema de Avaliação da Imagem e Segurança (Sais) que trata de uma visita as localidades visualizando e pontuando vários pontos de melhoria e, também, falhas de gestão dos gerentes das regionais e seus subordinados. Esse trabalho consiste em funcionários da Administração Central viajar pontuando e registrando acertos e erros gerenciais das Regionais e suas respectivas localidades.

Tal avaliação foi incrementada e utilizada na gratificação já de 2018, contudo tal programa deveria ser ampliado, sistematizado de tal forma que entrasse na fórmula do cálculo de gratificação das localidades e das Regionais.

6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi o estudo dos indicadores dispostos no Plano de Metas da Sanesul no período de 2010 até 2018, sua atuação, grau de efetividade e impactos dos mesmos na Gratificação anual da empresa.

A utilização e análise de indicadores fazem parte do que há de mais importante no gerenciamento estratégico de qualquer organização, seja ela uma empresa privada, um banco ou uma prestadora de serviço. A Sanesul iniciou sua utilização há um bom tempo, contudo ainda busca os melhores meios de se analisar os serviços prestados pelas localidades o que gera uma dificuldade no estudo dos indicadores visto que apenas 3 possuem registros mais antigos, os demais em algum momento foram substituídos ou parados de serem utilizados.

Por sua vez os 3 indicadores analisados permitiram deduzir que um deles, o índice de Perda por ligação (IPL) é o que tem gerado mais impacto nos serviços prestados e, também na gratificação dos funcionários das localidades. Tal indicador é de suma importância pois impacta numa perda de um bem tão importante não só para a Sanesul mas para todo o meio ambiente.

A SANESUL segue certo o caminho pois se por um lado não sacramentou os indicadores a serem utilizados, por outro, demonstra uma busca em melhorar seus procedimentos de controle e análise, seja para uma melhoria no gerenciamento quanto para se alcançar valores e metas compatíveis com a realidade das localidades.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Estratégias de recursos humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho**: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração*, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18160/estrategias-de-recursos-humanos-e-gestao-da-qualidade-de-vida-no-trabalho--o-stress-e-a-expansao-do-conceito-de-qualidade-total>. Acesso em: 4 jun.2019.
- CHIAVENATO I. **Introdução a Teoria Geral da Administração**, 9ª edição. p.430; p. 443. 2014.
- COUTINHO, L. (2016). **A terceira revolução industrial e tecnológica. As grandes tendências das mudanças**. *Economia E Sociedade*, 1(1), 69-87. Recuperado de <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8643306>. Acesso em: 16 mai.2019.
- FISCHMANN, A. A.; ZILBER, M. A. **Utilização de indicadores de desempenho como instrumento de suporte à gestão estratégica**. Em *anpad*, 1998. Disponível em:<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad1999-ae-11.pdf>. Acesso em: 25 jun.2019
- FREITAS, C. A. S. de. (2014). Auditoria de gestão e estratégia no setor público. **Revista Do Serviço Público**, 52(4), p. 57-70. Disponível em: <https://doi.org/10.21874/rsp.v52i4.314>. Acesso em: 20 jun.2019.
- GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D. T. - Métodos de pesquisa; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 13 jun.2019.
- LASTRES, H.M. M. **A Globalização e o Papel das Políticas de Desenvolvimento Industrial e Tecnológico**. Brasília, 1997. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2273/1/td_0519.pdf. Acesso em: 12 jun.de 2019.
- LASTRES H.M. M; Albagli S. **Informação e Globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: http://www.redesist.ie.ufrj.br/images/redesist_images/livros/IGEC/apresentacao.pdf. Acesso em: 25 jun.2019.
- LESCA H.; ALMEIDA F.C – Administração Estratégica da Informação. **Revista de Administração**, São Paulo v.29, n. 3, p.66 – 75 julho/setembro de 1994 p. 67. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18561/administracao-estrategica-da-informacao>. Acesso em: 17 mai.2019.
- MATO GROSSO DO SUL. Organograma Sanesul... Disponível em: <http://intranet.sanesul.ms.gov.br/Content/upload/Organograma-Geral.pdf>. Acesso em: 12 jun.2019.
- MATO GROSSO DO SUL. Histórico Sanesul... Disponível em: <http://intranet.sanesul.ms.gov.br/documentos/historia.pdf>. Acesso em: 10 jun.2019
- MATO GROSSO DO SUL. Dados Estatísticos de indicadores da empresa Sanesul... Disponível em: <http://pmnet.sanesul.ms.gov.br/Relatorios/GerenciaIndicadores>. Acesso em: 15 jun. 2019.
- SECCHI, Leonardo. **Políticas Públicas. Conceitos, esquemas de análises, casos práticos**. 2º ed. São Paulo: Cengage Learning. 2014.
- SOCORRO M.V de C.; TONET, H. C.; **Qualidade na Administração pública**. *RAP* Rio de Janeiro 28(2): 137 – 52 ABR/JUN de 1994. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/8481/7224>

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração pública 13, 20, 31, 86, 87, 88, 89

Agência 32, 33, 35, 37, 39, 40, 41, 68

Agenciamento 32, 33, 35, 37, 38, 39, 40, 41

Ancestralidade 49, 50, 53, 57, 58

Antropologia do estado 62

B

Biblioteca Universitária 135, 136, 137, 138, 139, 144

Bolha de filtros 43, 47

Bombeiro militar 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71

Bullying 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172

C

Campi Universitários 120, 125, 126, 131, 133, 134

Catadores de materiais recicláveis 105, 106, 107, 108, 109, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119

Certificações 1, 2, 11, 12

Comércio 100, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 155, 156, 157, 158

Condição social 106, 184

D

Desinformação 43, 44, 45

Desordem da informação 43, 46, 47

E

Economia Criativa 91

Educação Superior 102, 144, 159

Estágio Probatório 86, 87, 88, 89

Estudo de usuários 135, 136, 140, 141, 143

F

Filtros de personalização 43, 44, 48

G

Gestão de resíduos sólidos 106

H

História 1, 34, 36, 40, 41, 58, 61, 73, 74, 77, 78, 82, 118, 138, 157, 175, 181, 182, 186, 187, 188, 189, 190, 192

I

Identidade 32, 33, 35, 36, 37, 41, 58, 71, 85, 138, 146, 180, 187, 189

Ideologia 58, 74, 80, 81, 173, 174, 178, 179, 180, 181, 183, 184, 189, 190

Indexação 135, 136, 139, 140, 142, 143, 144

Índice 21, 24, 26, 27, 28, 30, 111, 120, 121, 125, 130, 131, 132, 134, 141, 168

Inovação 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104

M

Metodologia 1, 62, 66, 69, 87, 130, 133, 137, 141

Mídia 4, 47, 48, 173, 175, 176, 177, 181, 187, 188, 189, 190

Mito 173, 174, 184, 185, 188

Mobilidade Sustentável 120, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 130, 131, 132, 133, 134

Movimentos Sociais 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 49, 52, 54, 72, 78

Mulheres Negras 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 60, 61, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 85, 108

N

Negociação 62, 63, 65, 66, 67, 69, 70, 145, 146, 147, 148, 150, 155, 156, 157

Notícias falsas 43

O

OMC 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158

P

Paradoxo da doxa 173, 178

Planejamento urbano 120

Poder 2, 4, 5, 11, 16, 36, 46, 58, 59, 62, 63, 68, 70, 73, 79, 82, 83, 95, 96, 107, 108, 109, 111, 112, 141, 149, 151, 152, 160, 167, 173, 175, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 189

Política 21, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61,

68, 72, 74, 76, 77, 79, 82, 84, 85, 103, 112, 115, 116, 117, 118, 119, 123, 133, 144, 146, 147, 152, 154, 155, 156, 157, 158, 180, 186, 187, 189, 190

Politização do sujeito 32, 33, 34, 35, 37, 40, 41

Processo de inovação 91, 93, 94, 96, 98, 100, 102

R

Regulamentação 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 79

Rússia 145, 146, 147, 150, 151, 152, 153, 155, 156, 157, 158

S

Saúde 3, 5, 7, 8, 11, 32, 33, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 67, 85, 88, 103, 105, 106, 107, 108, 111, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 127, 129, 151, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 169, 170, 171

Saúde do trabalhador 106

Sense-making 135, 136, 141, 142, 143, 144

Servidor Público 86

Setores criativos 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102

T

Terceiro Setor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 12, 14

U

Universidade 102, 125, 130, 134, 135, 137, 138, 139, 142, 144, 162, 163, 167, 171

V

Violência 53, 54, 56, 61, 79, 83, 115, 159, 160, 161, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 177, 178, 179, 184

 **Atena**
Editora

2 0 2 0