



Universidade  
ESTADUAL DA PARAÍBA  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A**  
**DISTÂNCIA – PROEAD**  
**CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**JOSIMÁ GOMES GUIMARÃES JÚNIOR**

**A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO ESCRITÓRIO  
LOCAL DE CATOLÉ DO ROCHA – PB DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS  
DA PARAÍBA - CAGEPA**

**CATOLÉ DO ROCHA - PB**  
**2014**

**JOSIMÁ GOMES GUIMARÃES JÚNIOR**

**A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO ESCRITÓRIO  
LOCAL DE CATOLÉ DO ROCHA – PB DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS  
DA PARAÍBA - CAGEPA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II - Gestão Governamental,  
semestre 2014.2.

Orientador: Prof. Dr. Raimundo Pereira de  
Farias

**CATOLÉ DO ROCHA - PB  
2014**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

G963i Guimarães Júnior, Josimá Gomes.

A importância da avaliação do capital humano no escritório local de Catolé do Rocha – PB da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - CAGEPA [manuscrito] : / Josimá Gomes Guimarães Júnior. - 2014.

28 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública - EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.

"Orientação: Prof. Dr. Raimundo Pereira de Farias, Secretária de Educação à Distância".

1. Capital humano. 2. Conhecimento. 3. Importância. 4. Avaliação. I. Título.

21. ed. CDD 658.15

**JOSIMÁ GOMES GUIMARÃES JÚNIOR**

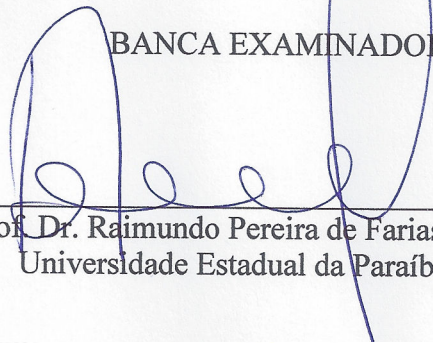
**A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO ESCRITÓRIO  
LOCAL DE CATOLÉ DO ROCHA – PB DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS  
DA PARAÍBA - CAGEPA**


TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II – Gestão Governamental,  
semestre 2014.2.

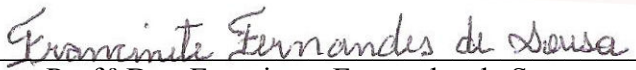
Aprovada em:

06/12/2014

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. Dr. Raimundo Pereira de Farias (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Dr. José Nilton Conserva de Arruda  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof.ª Dra. Francinete Fernandes de Sousa  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A Deus por sua infinita misericórdia capaz de nos transformar de forma positiva, traçando caminhos de verdes vales e nos conduzindo a uma vida repleta de sonhos e realizações. Por ser reconhecedor de minha pequenez.

DEDICO

## AGRADECIMENTOS

À Jacqueline Echeverría Barrancos, coordenadora do curso de Administração Pública, por seu empenho.

Ao Professor Dr Raimundo Pereira de Farias pelas ricas sugestões ao longo dessa orientação e pela dedicação.

A minha mãe Maria Auxiliadora da Silva Guimarães que além de me ajudar efetivamente com seus conhecimentos de eterna professora me inspira a ser um ser humano melhor, um profissional competente e um pai de família presente e dedicado. À sua perseverança de nunca desistir de mim e nunca fraquejar nos obstáculos que a vida lhe propõe. Além de Mãe, amiga, avó, mulher em todos os sentidos da palavra te agradeço de forma principal tudo que tenho e sou.

A minha esposa Maria Silvaneide por me entender quando era preciso argumentar, por muitas vezes calar quando queria responder e, sobretudo pelo amor incondicional a mim dedicado ao longo desses 18 anos juntos além de ter me dado a maior razão pra viver, o nosso pequeno Pedro Henrique. É por ele que acordo todas as manhãs e tento ser uma pessoa melhor.

A meus irmãos Thallyssa, Thallytta e Germano por me proporcionarem cada dia a magia de ter uma família unida e amável.

Aos professores do Curso de Graduação da UEPB, que contribuíram ao longo de trinta meses, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos tutores Carlos Garcia e Alexandre W. Ramos pelo empenho e paciência sempre procurando nos motivar e direcionar para hoje estarmos aqui, a Euzimar coordenadora do Pólo de Catolé do Rocha pessoa que nos ajudou em todos os eventos e criação de um laço entre estudantes e universidade e a todos os funcionários da UEPB, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio e compreensão nas brincadeiras, nos eventos e nas aulas presenciais, em especial a Ana Paula e Janaína por sempre estarem próximas me ajudando do começo ao fim desse curso me dando todo suporte necessário. Vocês foram muito importantes nessa caminhada e sou muito grato por isso.

Avaliação é a verificação formal e permanentes dos resultados comparados alcançados comparados com os padrões de desempenho estabelecidos e o termo desempenho é definido como: compreende a atuação do empregado em seu posto de trabalho, traduzida em projetos, atividades ou tarefas, que lhe foram atribuídas, assim como o resultado que dele se espera, traduzidos por padrões de desempenho. (LUCENA, 1992, p. 77).

## SUMÁRIO

<b>2</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>08</b>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>08</b>
3.1	OBJETIVO GERAL.....	08
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	09
<b>4</b>	<b>REVISÃO LITERÁRIA</b> .....	<b>09</b>
4.1	HISTÓRIA DO ABASTECIMENTO PÚBLICA DA PARAÍBA.....	09
4.2	CARACTERIZAÇÃO DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA.....	11
4.3	ASPECTOS JURÍDICOS.....	13
4.4	ANÁLISE DO NEGÓCIO.....	13
4.5	PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS DO NEGÓCIO.....	14
4.6	CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO.....	15
4.7	LIDERANÇA.....	16
4.8	CARGOS E SALÁRIOS.....	16
4.9	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	19
4.10	UNIVERSO DA PESQUISA.....	20
4.11	GRÁFICOS.....	21
4.12	ESTRUTURA DA ÁREA DE GESTÃO DO CAPITAL HUMANO NO ESCRITÓRIO LOCAL (RH).....	24
4.13	SELEÇÃO E RECRUTAMENTO.....	25
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAS</b> .....	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>27</b>



# **A IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NO ESCRITÓRIO LOCAL DE CATOLÉ DO ROCHA – PB DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA - CAGEPA**

JÚNIOR, Josimá Gomes Guimarães<sup>1</sup>

FARIAS, Raimundo Pereira de<sup>2</sup>

## **RESUMO**

O presente trabalho tem como finalidade analisar a importância da avaliação do Capital Humano conforme é praticada na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba – CAGEPA, Agência de Catolé do Rocha. A metodologia utilizada para a investigação do objeto de estudo foi a bibliográfica que se constituiu de técnicas de pesquisa como o questionário. Posteriormente, com o objetivo de transmitir conhecimentos sobre o tema escolhido, fez-se necessário a construção de um embasamento teórico, o qual visa esclarecer as premissas contidas no tema estudado, assim como o conceito de Avaliação de Desempenho, como surgiu a necessidade de analisar a importância do capital humano na Agência local, os objetivos e o processo de avaliação. Em seguida, na apresentação e análise dos dados, a qual é baseada em fundamentações teóricas, foi exposto um breve histórico da Empresa, e o organograma da Agência local. Foi aplicado um questionário aos clientes consumidores dos produtos oferecidos pela Empresa e através dele notou-se que a maioria acredita na filosofia da CAGEPA, sente-se acolhida e motivada ao saber que a Companhia se preocupa com a sua comunicação e relações humanas no trabalho diário e que para a organização, o processo de avaliação de desempenho dos funcionários possa atingir as metas no seu âmbito geral. Através da pesquisa foi possível saber que a análise da importância do Capital Humano é realizada tanto para crescimento pessoal dos funcionários, como para a correção de pontos negativos que dizem respeito ao desempenho da Empresa. Em seguida foram feitas algumas observações que tem como finalidade sugerir melhorias para o atendimento coletivo da população, analisada pelo resultado da pesquisa aplicada através dos questionários. Palavras chaves: capital humano, conhecimento, importância, avaliação, análise, desempenho, atendimento.

---

<sup>1</sup> Josimá Gomes Guimarães Júnior

Funcionário Público Estadual do quadro efetivo da Cia de Água e esgoto da Paraíba – CAGEPA no cargo de Agente Operacional há 10 (dez) anos tendo ocupado o cargo de Coordenador Local da Agência de Catolé do Rocha no período 2010/2012.

Trabalhou como protocolador no DER/PB – Departamento de Estradas e Rodagem da Paraíba na cidade de João Pessoa – PB em 2001.

Curso Agronomia na Faculdade de Ciências Agrárias de Pombal cidade de Pombal – PB no período 2002/2003

Curso Zootecnia na Universidade Federal da Paraíba – UFPB na cidade de Areia – PB no período 2003/2005.

Atualmente está terminando o curso de Administração Pública na Universidade Estadual da Paraíba – UFPB – Campus IV na cidade Catolé do Rocha - PB

<sup>2</sup> Prof. Dr. Raimundo Pereira de Farias

Graduado em Engenharia Mecânica e Licenciatura em Física e Administração de Empresas;

Mestre em Engenharia Mecânica

Doutor em Engenharia de Processos

## **2. INTRODUÇÃO**

O provimento de acesso ao saneamento básico à população dos municípios brasileiros é um desafio imprescindível para o país poder cumprir as Metas do Milênio e dar um salto qualitativo importante para o bem-estar e a saúde da população. Muitos municípios paraibanos, especialmente o município de Catolé do Rocha, não possuem capacidade financeira de garantir o acesso integral ao saneamento básico. Deste modo, um instrumento factível que pode atuar no sentido de contribuir para a expansão dos serviços de saneamento básico é a avaliação do capital humano na Agência local. O objetivo do presente artigo é analisar a importância da avaliação do capital Humano da CAGEPA no Escritório local, identificando a importância desses fatores para o sucesso desta Companhia. O trabalho a seguir é de natureza qualitativa e descritiva, contendo, porém elementos de análise quantitativa. O principal método de coleta de dados se deu por meio de estudo nos documentos disponibilizados pela Empresa, elaboração de questionário, bem como análise bibliográfica do tema abordado. O estudo de caso contribui para a compreensão de fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos, sendo uma estratégia comum de pesquisa na psicologia, na sociologia, na ciência política, na administração, no trabalho social e no planejamento. Os resultados encontrados apontam a importância da avaliação do capital humano da Empresa visando à melhoria do Capital Humano Intelectual para a sobrevivência da organização, bem como descrever as técnicas utilizadas para mensurá-lo e gerenciá-lo. Com isso, a Empresa poderá assegurar para si uma vantagem competitiva sustentável na competição por recursos, sejam eles físicos humanos ou mercadológicos.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar a importância da Avaliação do Capital Humano na Agência Local de Catolé do Rocha da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - CAGEPA, contribuindo para o fortalecimento do desempenho da qualidade de trabalho da equipe e promovendo o desenvolvimento da Empresa.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adaptar políticas e procedimentos que possam alavancar as estratégias de inovação organizacional, buscando assim melhoria na qualidade do atendimento no que diz respeito à gestão do capital humano;
- Elencar os principais problemas que a Empresa encontra na gestão do Capital Humano, frente ao desenvolvimento de sua capacidade de criação de novos saberes;
- Avaliar as convergências e divergências da Empresa, para identificar os elementos de permanência que impulsionam a inovação organizacional do atual sistema de gestão de pessoas.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

### 4.1. HISTÓRIA DO ABASTECIMENTO PÚBLICO NA PARAÍBA

O Brasil possui uma vantagem por ter abundantes recursos hídricos, onde o desafio está na expansão dos sistemas de tratamento e distribuição de água potável, portanto, sendo um problema apenas de engenharia e de disponibilidade de recursos financeiros. Um fenômeno que dificulta o poder do Estado em suprir as demandas por água potável é o processo de municipalização, que resulta em cidades com pouca capacidade de auto financiar seus investimentos em saneamento básico; este fenômeno só acontece em uma cidade na Paraíba. A universalização do acesso ao saneamento básico é uma das Metas do Milênio propostas pela ONU, onde a disponibilidade de água potável é o maior desafio e o maior fator gerador de conflitos.

A história do abastecimento público na Paraíba se confunde com o início da colonização portuguesa no Estado. Uma série de fatos se sucedeu até 26 de julho de 1972, quando as Companhias de Saneamento da Capital (SANECAP) e de Saneamento de Campina Grande (SANESA) foram incorporadas pela Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA). Dessa união, surgiu a empresa, nos moldes mantidos até hoje.

O primeiro manancial público que serviu à população da Capital foi a fonte situada no sítio do Padre João Vaz Salem, onde fica hoje o Mosteiro de São Bento. Ali foi construído em 1599 um chafariz no Governo do presidente Frederico Carneiro da Cunha. Esta fonte era

também conhecida como “Bica dos Milagres”. Outros mananciais públicos e particulares foram criados até à primeira tentativa de disponibilizar água encanada para a população pessoense. Entre elas estão Bica do Tambiá; Cacimba do Povo; Bica de Maria Feia; Cacimba de Dr. Cícero e Cacimba de Maroca Estrela. O abastecimento de água em João Pessoa foi inaugurado no dia 21 de abril de 1912, durante o governo de João Lopes Machado.

O primeiro projeto para a implantação de um sistema de esgotamento sanitário, na Paraíba, aconteceu em 26 de junho de 1922, quando foi autorizado empréstimo para a construção de uma rede de esgotos em João Pessoa. Outras experiências de implantação de sistemas de abastecimento foram implementadas em vários municípios paraibanos, embaladas pela criação das comissões municipais de abastecimento.

A SANESA foi criada em 04 de novembro de 1955. Onze anos depois, em 1966, foi constituída, no dia 30 de dezembro, a SANECAP e a CAGEPA, que tinha abrangência estadual. As três empresas funcionaram paralelamente até 1972, quando houve a unificação de todas as companhias, que passaram a funcionar apenas como CAGEPA. Desde então, praticamente todas as cidades paraibanas passaram a ser atendidas pela companhia.

Lucena (1992) infere que o conceito de Avaliação de Desempenho tem como premissa básica a confrontação de algo que aconteceu entendido aqui como o resultado da tarefa, com o que foi estabelecido antes, ou seja, a meta estipulada. Isto não significa simplesmente confrontar o resultado alcançado com o objetivo estabelecido e chegar a uma conclusão positiva ou negativa. A organização, através da ação gerencial, deve assegurar que o desempenho produza o resultado esperado, atuando pro ativamente no sentido de identificar os desvios e agir sobre as causas que os provocaram.

A avaliação de desempenho nas empresas além de ser uma ferramenta de grande ajuda nas organizações é um instrumento presencial para que se possa analisar os processos de trabalhos e as metas que os funcionários precisam alcançar, pois, é através deste mecanismo que pode ser observado o desenvolvimento produtivo da empresa. O tema escolhido tem o interesse de avaliar a importância do Capital Humano na Agência Local da CAGEPA de Catolé do Rocha - PB.

A primeira parte deste trabalho trata da metodologia de caráter exploratório com consultas em documentos da Empresa e a utilização de questionários para obtenção de dados, através do qual, obtiveram-se as informações necessárias ao desenvolvimento do tema.

A segunda parte descreve os procedimentos metodológicos de obtenção e análise de dados da avaliação do capital Humano; bem como um breve histórico da empresa, constituindo um embasamento teórico para análise da avaliação.

E por fim consiste em elencar os resultados da pesquisa, análise dos dados e conclusão do trabalho.

#### 4.2 CARACTERIZAÇÃO DA COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA PARAÍBA – CAGEPA

Criada em 30 de dezembro de 1966, a Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba – CAGEPA, trata aproximadamente 247 milhões de metros cúbicos de água que são distribuídos para os 194 municípios e 325 localidades atendidas pelo órgão. A Empresa também é responsável pela coleta de esgotos em 22 municípios, que tem como principal ramo de negócio a distribuição de água potável, coleta e tratamento de esgotos, cujo objetivo é contribuir com a qualidade de vida de seus usuários, pois investindo nos setores de saneamento básico, favorece os fatores socioeconômicos e ambientais.

Detentora de um patrimônio avaliado em R\$ 389 milhões tem como acionista principal o Governo do Estado, responsável por 99,9% de seu Capital Social. Os outros 0,1% são distribuídos entre a Prefeitura de Campina Grande, Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (SUDENE) e Departamento Nacional de Obras Contra as Secas (DNOCS).

O atendimento nos municípios é feito através das Gerências Regionais espalhadas pelo Estado. São elas:

- Litoral, com sede em João Pessoa;
- Brejo, em Guarabira;
- Borborema, em Campina Grande;
- Espinharas, em Patos;
- Rio do Peixe, em Sousa, e
- Alto Piranhas, em Cajazeiras.



Figura 01. Fonte: Cia de Água e Esgotos da Paraíba – CAGEPA

A Diretoria da CAGEPA definiu no seu Plano de Gestão, procedimentos para a melhoria de execução dos projetos definidos como metas. Para isso, vem implementando junto aos colaboradores da Empresa princípios que visam à descentralização, com autonomia das decisões; o fortalecimento das Gerências Regionais para que tenham forte atuação na administração dos recursos hídricos das suas regiões; a implementação de um novo relacionamento com prefeitos de quem o poder é concedente, e a transparência, controle e acesso aberto às informações.

Com o advento do Programa de Aceleração do Crescimento – PAC, a Paraíba tem selado uma parceria muito importante com o Governo Federal, pois infelizmente o nosso Estado faz parte do polígono da seca no Nordeste e o abastecimento de água através dos carros Pipa é um realidade no nosso sertão. Levar o Saneamento Básico com qualidade em todos os municípios paraibanos e oferecer melhoria dos outros serviços oferecidos pela CAGEPA, principalmente na qualidade e eficiência do capital humano é um dos objetivos do Programa de Aceleração do Crescimento, frente às necessidades da população.

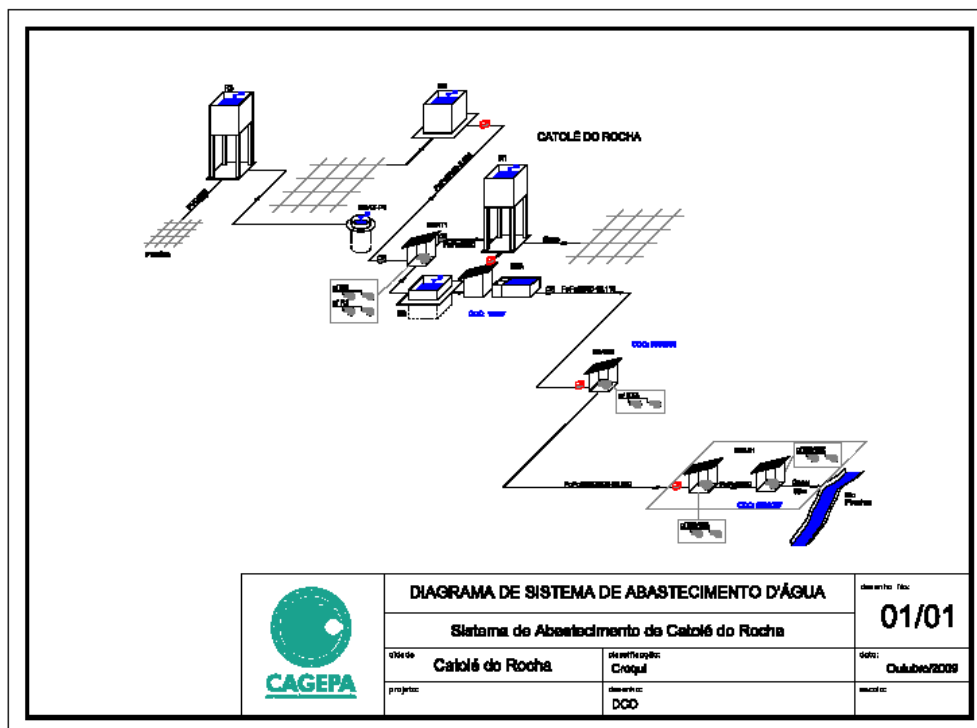


Figura 02

Fonte: Companhia de Água e Esgotos da Paraíba – CAGEPA

#### 4.3. ASPECTOS JURÍDICOS

Com personalidade jurídica de direito privado sob a forma de sociedade de economia mista, praticamente 99,99% das ações da Companhia de Águas e Esgoto da Paraíba – CAGEPA pertencem ao Poder Público, ou seja, ao Estado da Paraíba. Como integrante da administração indireta do Estado, atua na condição de concessionária de serviço público essencial, constatando-se no seu estatuto social a ausência de finalidade lucrativa. O regime jurídico da Empresa é direito privado.

A Companhia é contribuinte dos tributos: PIS, COFINS, Imposto de Renda (IR), Contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL), Imposto sobre circulação de mercadorias ou serviços de qualquer natureza (ICMS).

No entanto o ICMS, a Empresa tem um incentivo fiscal para não recolher o referido tributo sobre as compras para uso e consumo ou ativo imobilizado; Além disso, a Empresa está obrigada a efetuar retenções do ISS (Imposto sobre serviço de qualquer natureza) e do INSS (Instituto Nacional da Seguridade Social) sobre os serviços em que a Companhia é a tomadora.

#### 4.4. ANÁLISE DO NEGÓCIO

O principal negócio da CAGEPA é prover soluções em saneamento ambiental com qualidade, buscando assim mercadorias e serviços de diversas áreas, no intuito de fornecer água tratada e coletar esgoto em todo o Estado da Paraíba. A Empresa atende praticamente todo o Estado, desde o pequeno produtor até um grande industrial, ou seja, atende a todos os tipos de classes sociais e poder aquisitivo indiferentemente do sexo e idade.

A Empresa adquire as mercadorias e serviços através do processo licitatório, de acordo com o que preceitua a lei 8.666/93. No Escritório em estudo a maioria dos serviços é de ordem de manutenção corretiva e preventiva, tratamento e fornecimento de águas, tratamento de esgotos e atendimento ao público.

A missão da Empresa é atender as necessidades de saneamento ambiental da população, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e da saúde pública do povo paraibano. Sua visão e seus valores é ser uma Empresa de referência no setor de saneamento ambiental, promovendo soluções com qualidade, inovando com simplicidade, responsabilidade social e ambiental, com espírito de equipe e transparência para satisfação do cliente.

Um dos pontos fracos da Empresa é a ineficácia do abastecimento de água na cidade por não conseguir uma renovação na rede adutora, pois a mesma está obsoleta.

Em relação a pontos fracos, necessário se faz citar a poluição dos reservatórios de água de distribuição; desperdício de água, oriundas das perdas visíveis que consistem na constatação de vazamento ou transbordamento em reservatórios e no processo de tratamento d'água( que podem levar dias para ser averiguado pela CAGEPA) e as invisíveis oriundas de ligações clandestinas, ou seja, o conhecido “gato”; quadro de servidores antigo, causado pela falta de treinamento e capacitação de ordem profissional e psicossocial.

Outro aspecto importante são as oportunidades de conseguir reduzir o custo operacional com o uso das inovações tecnológicas, (como bombear água sem usar energia, com o objetivo de prestar serviço de distribuição de água a todos da população e com isso saneando e distribuindo 100% da população de Catolé do Rocha) embora pouco explorado na nossa realidade, porém é uma alternativa eficiente e rentável.

Um ponto forte é que a empresa tem uma boa relação humana entre ela e os clientes, facilitando uma boa comunicação e interagindo de forma saudável.

**Tabela 1 – Distribuição da População e Atendimento da CAGEPA com Água Potável, por Regional em Zona Urbana e Rurais de sua Jurisdição.**

Unidade de Negócio	Total	Urbano	% Atendimento Agua Potável	Rural	%Atendimento Agua Potável
Litoral	1.131.549	1.038.671	92,36	92.878	16,25
Brejo	463.319	290.225	95,09	173.094	4,41
Borborema	973.546	679.564	98,68	293.982	1,25
Espinharas	353.994	246.080	94,81	107.914	0,00
Rio do Peixe	282.909	189.501	97,04	93.408	0,00
Alto Piranhas	192.395	113.301	97,20	79.094	1,40
<b>Total CAGEPA</b>	<b>3.397.711</b>	<b>2.557.342</b>	<b>95,15</b>	<b>840.370</b>	<b>3,27</b>

**Fonte:** Companhia de Água e Esgotos da Paraíba – CAGEPA

#### 4.5. PRINCIPAIS ESTRATÉGIAS DO NEGÓCIO

A principal estratégia da CAGEPA é trabalhar interagindo com a sociedade e com o meio ambiente com atitudes e ações relativas à preservação ambiental, bem como nas



operações de sobrevivência física e financeira da Empresa, como a utilização do processo licitatório para contratações imediatas e para iniciar as obras de saneamento, bem como implantar o Plano de Administração e Desenvolvimento, com o fechamento de novos contratos.

Com isso diagnosticará quais as áreas que deverão ter ampliação na coleta de esgotos ou quais regiões terão a oferta de água aumentada. A empresa também pretende efetuar pesquisas socioeconômicas e de mercado que permitam avaliar as estratégias e programas de comercialização através dos dados levantados dos clientes, ampliando o acesso aos clientes nos escritórios locais, bem como melhorando os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, tais como, supervisionar o cumprimento das normas técnicas e especificações previstas nos projetos, gerindo bem os recursos ofertados.

#### 4.6. CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A CAGEPA admite o processo de treinamento prático e de conhecimento técnico, onde se avalia o desempenho dentro das atividades desenvolvidas no seu setor. O cronograma de treinamento é elaborado periodicamente a rigor da Empresa e realizado de acordo com a necessidade da demanda de cada setor que é encaminhado à área de Recursos Humanos. Entretanto os cargos técnicos são os que recebem maior investimento em treinamento, isto ocorre em virtude de ser a atividade fim da Empresa e a necessidade de prestar serviço com qualidade.

Por isso cada coordenador local ou agente imediato é responsável em avaliar os servidores de forma justa, de acordo com a avaliação de desempenho e identificar as necessidades de aperfeiçoamento pessoal sob sua direção e propor programas de treinamento específico de sua equipe.

Quando surgem conflitos em equipes o coordenador também é responsável pela solução ou mediação dos mesmos em sua equipe fazendo sistematicamente, reuniões, conversas, objetivando a uma melhor comunicação, integração e participação, caso contrário, é acionada a área de Recursos Humanos da Empresa.

#### 4.7. LIDERANÇA

**A Liderança é a capacidade de conseguir que as pessoas façam o que não querem fazer e goste de fazê-lo.**

**HARRY TRUMAN**

Ocupar um cargo de liderança exige muitas responsabilidades e um alto desenvolvimento profissional de um indivíduo. Porém ainda assim na CAGEPA, principalmente nos escritórios locais, chefes assumem cargos de liderança sem nenhum treinamento, pois na Empresa não existe programa de capacitação de liderança. Apesar de a liderança ser uma das ferramentas imprescindível no processo profissional de qualquer ser humano, reconhecendo-a como fator fundamental para enfrentar as dificuldades de implementação de processos de mudança nas organizações públicas relativos à Empresa, ainda se encontra “líderes” e líderes dentro dos Escritórios da CAGEPA.

#### 4.8. CARGOS E SALÁRIOS

A CAGEPA obedece ao Plano de Cargos e Salários, de acordo com a sua Resolução CA Nº 001/2002 e o critério básico de progressão funcional ocorre por tempo de serviço.

A Empresa a partir das necessidades reveladas para melhoria de desenvolvimento funcional, principalmente, no programa de avaliação de desempenho por competência, referente ao plano de cargos e salários, carreira e remuneração, para ascender profissionalmente dela, só através de concurso.

#### TABELA DO PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS DA CAGEPA

##### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 1

01 - Auxiliar de Serviços Gerais

02 - Continuo

03 - Operador de Maquina Copiadora

04 – Vigilante

## CARGOS DA FAIXA SALARIAL 2

- 01 - Agente Administrativo
- 02 - Auxiliar de Laboratório
- 03 - Auxiliar Manutenção Geral
- 04 - Agente Operacional I
- 05 - Agente de Manutenção
- 06 - Encanador Júnior
- 07 - Marceneiro
- 08 - Operador de Estação Elevatória Júnior
- 09 - Operador de Estação Tratamento Júnior
- 10 - Pedreiro
- 11 - Rep. de Hidrômetro
- 12 - Telefonista

## CARGOS DA FAIXA SALARIAL 3

- 01 - Aferidor de Hidrômetro
- 02 - Auxiliar Almoxarifado
- 03 - Auxiliar Contábil
- 04 - Encanador Sênior
- 05 - Leiturista
- 06 - Operador Estação Elevatória Sênior
- 07 - Operador Estação Tratamento Sênior
- 08 - Serralheiro
- 09 - Soldador

## CARGOS DA FAIXA SALARIAL 4

- 01 - Atendente Comercial
- 02 - Auxiliar Enfermeiro do Trabalho
- 03 - Cadastrador
- 04 - Digitador
- 05 - Inspetor de Instalação Predial

- 06 - Inspetor de Turma
- 07 - Motorista
- 08 - Oficial Administrativo
- 09 - Torneiro Mecânico

#### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 5

- 01 - Almoхарife
- 02 - Desenhista
- 03 - Laboratorista
- 04 - Operador de Computador
- 05 - Operador de Equipamento

#### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 6

- 01 - Analista Comercial

#### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 7

- 01 - Programador
- 02 - Técnico Administrativo
- 03 - Técnico Contabilidade
- 04 - Técnico Edificações
- 05 – Técnico Eletroeletrônico
- 06 - Técnico Mecânica
- 07 - Técnico Operacional
- 08 - Técnico Saneamento
- 09 - Técnico Segurança Trabalho
- 10 - Topógrafo

#### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 8.1

- 01 - Nutricionista
- 02 - Secretária Executiva

03 - Enfermeira Trabalho

04 - Médico do Trabalho

#### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 8.2

01 - Administrador

02 - Advogado

03 - Analista de Sistema

04 - Arquiteto

05 - Assistente Social

06 - Bioquímico

07 - Contador

08 - Economista

09 - Geólogo

10 - Psicólogo

11 - Químico

#### CARGOS DA FAIXA SALARIAL 8.3

01 - Engenheiro

Fonte: Tabela do Plano de Cargos e Salários da CAGEPA/2014.

#### 4.9. ASPECTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Gonsalves (2001, p. 26) “metodologia significa o estudo dos caminhos a serem seguidos, incluindo aí os procedimentos escolhidos”.

Este trabalho se fundamenta nos seguintes procedimentos metodológicos: Quanto aos objetivos, a metodologia escolhida foi à exploratória, baseada em levantamentos bibliográficos;

Quanto ao procedimento da coleta, foi utilizada a pesquisa de campo através de questionários;

Quanto às fontes de informações, foi à bibliográfica, ou seja, através de informações já elaboradas e publicadas;

Quanto à fonte de informações foi à bibliográfica, ou seja, através de informações já elaboradas e publicadas, sejam em livros, periódicos, jornais, revistas ou em outros instrumentos.

Pensou-se, inicialmente utilizar um dos modelos propostos por TACHIZAWA (2004, p. 61), Estudo de Caso. Para o autor, A monografia representativa de um estudo de caso deve ser desenvolvida a partir da análise de uma determinada organização.

O trabalho a seguir configurou-se de natureza qualitativa e descritiva, contendo, porém elementos de análise quantitativa cujo objetivo é avaliar a importância do tratamento e atendimento dos funcionários na Agência local de Catolé do Rocha da Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba - CAGEPA, frente aos clientes que buscam serviços e informações a essa Empresa. O principal método de coleta dos dados se deu por meio de estudo nos documentos disponibilizados pela empresa, análise bibliográfica e realização de pesquisa através de questionário. Conforme uma pesquisa realizada verificou-se a utilização de estudos de caso como procedimento metodológico para a elaboração de artigos científicos, a partir de problemas específicos relativos às empresas, em contraste àqueles predominantemente teóricos, indicando que a comunidade científica vem adotando uma postura mais pragmática em sua abordagem metodológica.

Diante do acima exposto, a técnica de pesquisa escolhida para a elaboração do trabalho é o questionário que segundo LAKATOS (1991, p. 201) “é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.” Em geral o pesquisador envia o questionário ao informante, por um correio ou um portador; depois de preenchido, o pesquisador devolve-o do mesmo modo.

#### 4.10. UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa enfoca os clientes da CAGEPA – Escritório local de Catolé do Rocha-PB. Durante a execução da pesquisa foram entrevistados os 50 clientes, portanto essa amostra é estatisticamente significativa e representativa.

“A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo.” LAKATOS (1991, p. 163). A pesquisa realizou-se aleatoriamente com um questionário de 05 (cinco) questões referentes ao perfil e 05 referentes ao tratamento e atendimento ao cliente pelo Escritório local da CAGEPA, onde os clientes leram e responderam todas as questões.

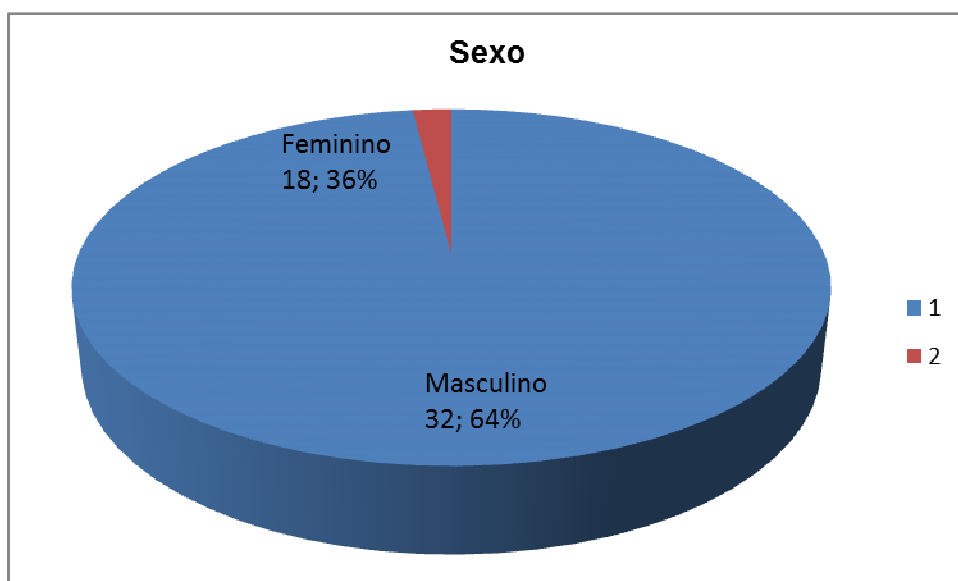
Segundo Gil (2002, p. 59), o questionário é a forma mais rápida e barata de obtenção de informações, além de garantir o anonimato e não exigir treinamento de pessoal.

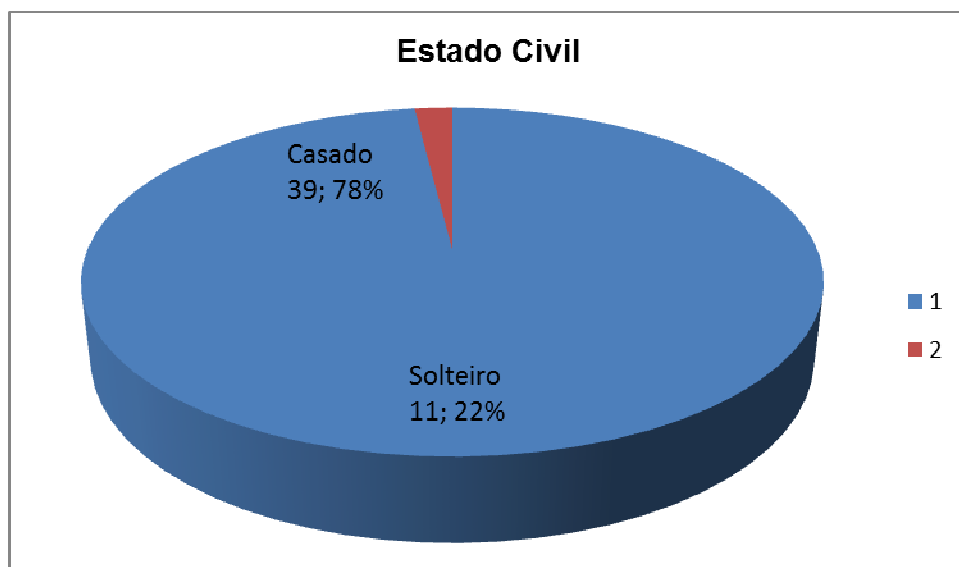
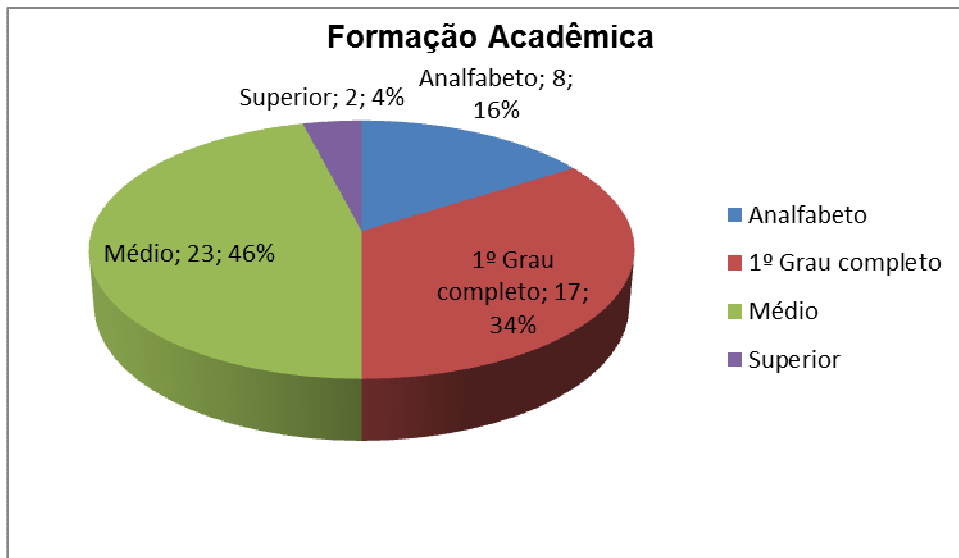
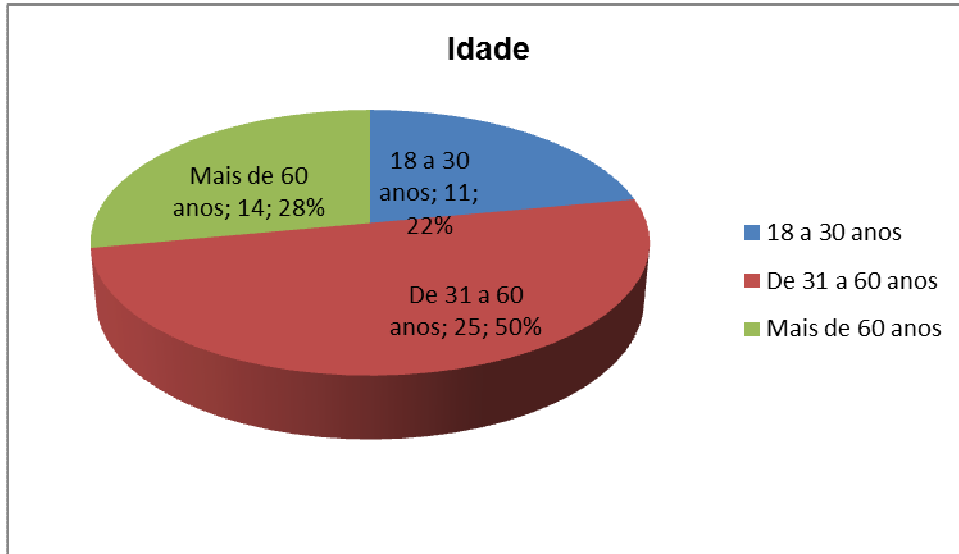
Técnicas de amostragem. De acordo com REY (1993, p. 40) “a amostragem aleatória simples é aquela em que cada elemento de uma população tem a mesma probabilidade de ser escolhido para a mostra que os demais. A escolha requer prévia atribuição dos números aos membros da população e posterior sorteio aleatório”.

A amostra utilizada para efetuar o trabalho foi à amostra aleatória simples. “A pesquisa qualitativa serve como primeiro passo para o estudo de um fenômeno de satisfação sobre o qual ainda não se tem idéias bem definidas ou sobre o qual falta orientação quanto ao próprio esforço de mensuração que se pretende desenvolver.” MOTTA (2002, p. 9).

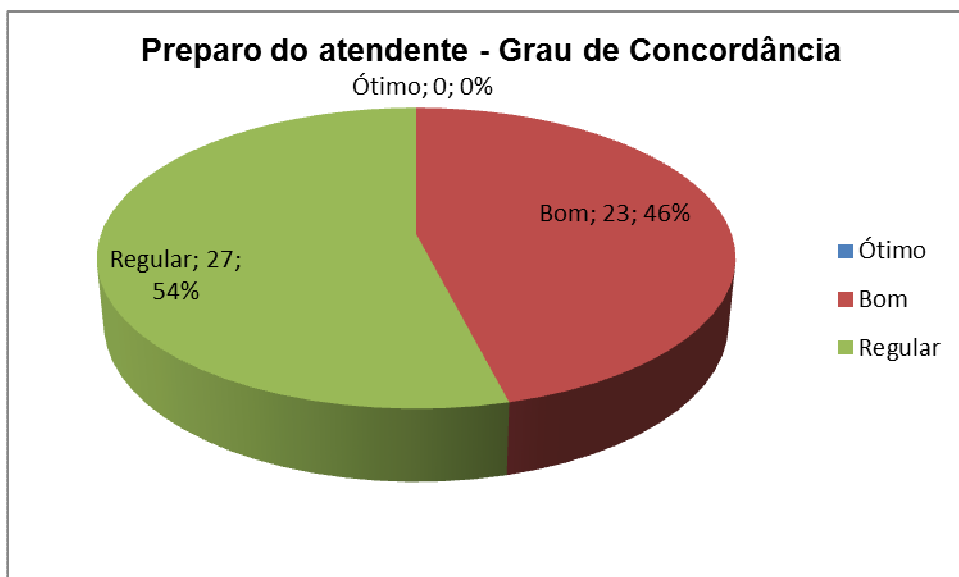
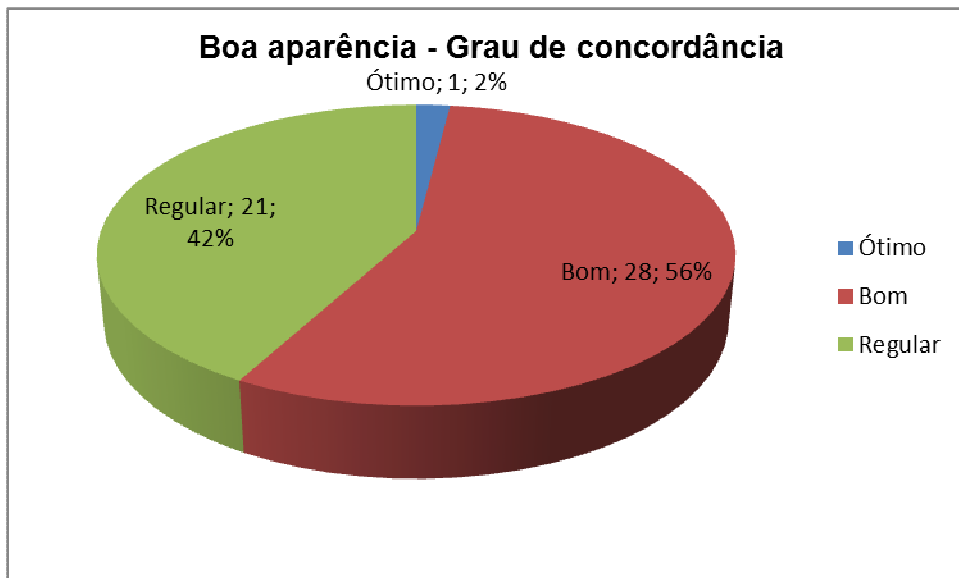
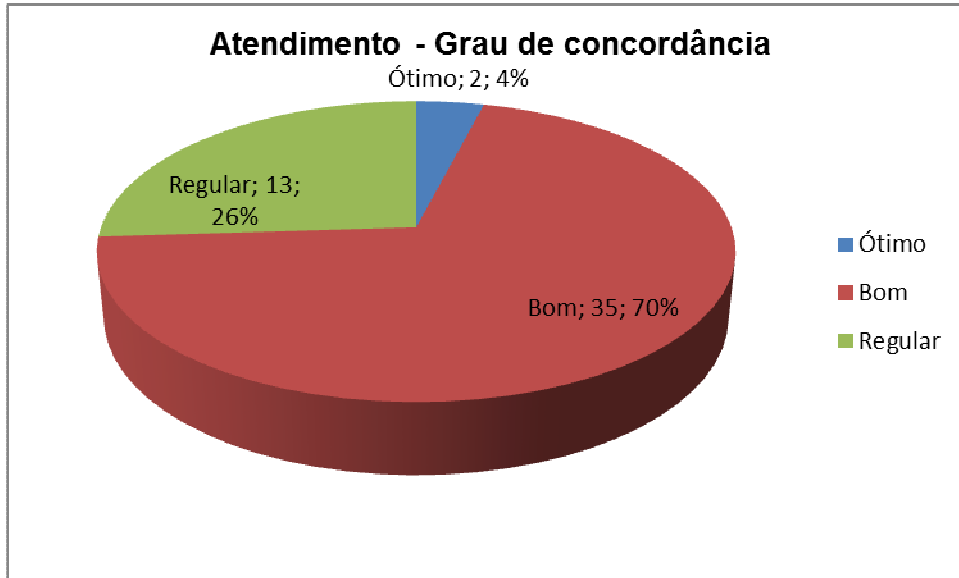
De 50 questionários distribuídos foram colhidos todos devidamente respondidos, destes, 18 foram respondidos por mulheres (36%) e 32 por homens (64%). A idade dos mesmos variou de 18 a mais de 60 anos, sendo que 25 (50%) dos entrevistados tinham entre 31 e 60 anos e 43% dos mesmos tinham o ensino médio completo e a grande maioria de pessoas casadas. Das questões abordadas, chegamos a seguinte conclusão: Que o grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela CAGEPA no Escritório local é Bom, com exceção do item 04 da segunda parte, onde a maioria respondeu Regular. Esse resultado nos remete a uma reflexão enquanto servidores desta Empresa, nos levando a fazer algumas ressalvas, já expostas nas considerações finais deste artigo.

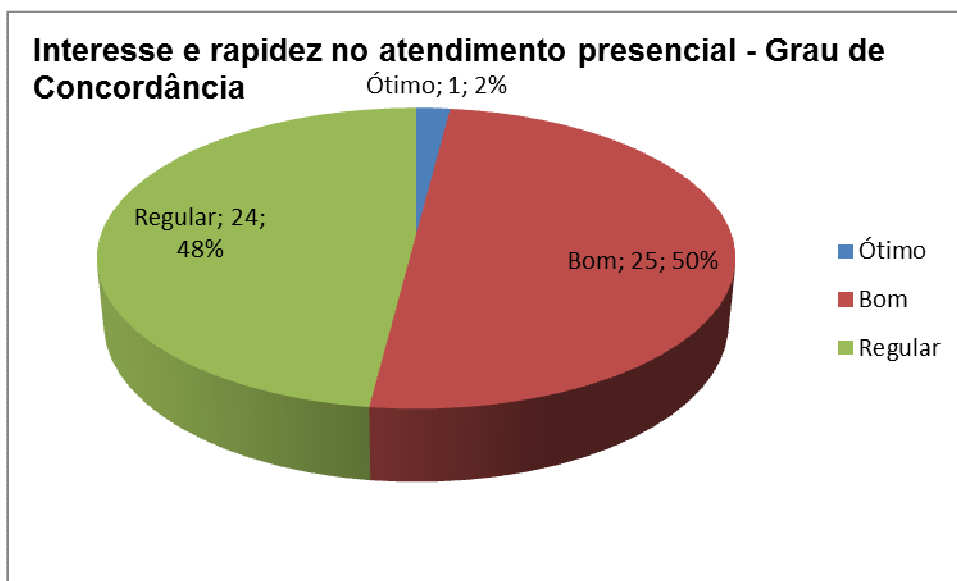
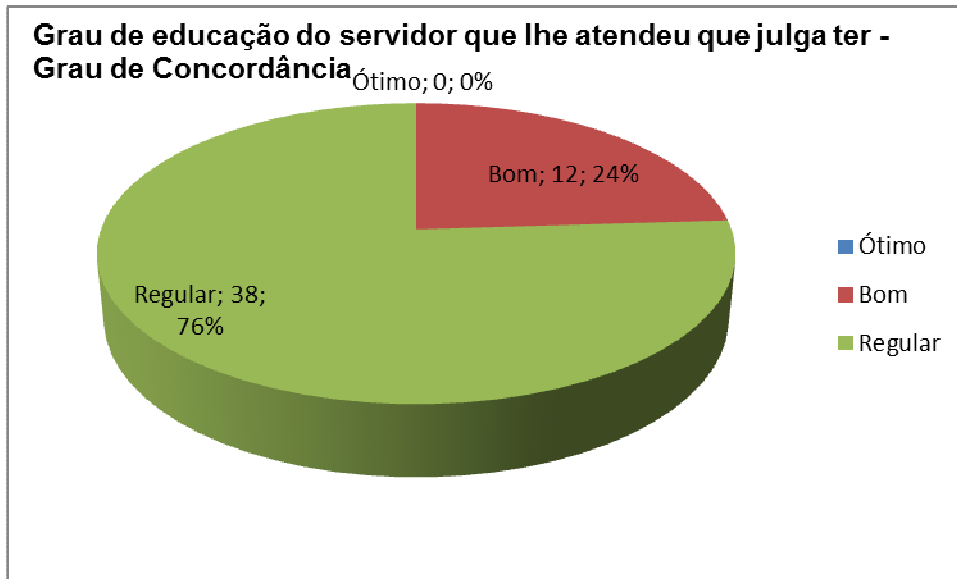
#### 4.11. GRÁFICOS











#### 4.12. ESTRUTURA DA ÁREA DE GESTÃO DO CAPITAL HUMANO NO ESCRITÓRIO LOCAL (RH)

O Escritório local fica na cidade de Catolé do Rocha e faz parte da Regional do Rio do Peixe, com sede na cidade de Sousa e possui atualmente em seu quadro 27 (vinte e sete) funcionários. O DRH (Departamento de Recursos Humanos) da CAGEPA tem como objetivo aprovar e manter sob supervisão geral, atividades de controle administrativo de pessoal, aprovar e acompanhar programas relacionados ao recrutamento, seleção e treinamento dos recursos humanos e ainda incentivar os colaboradores quanto ao “dever de bem servir ao

público, incentivando a qualidade na prestação de serviço”, este último registrado no seu quadro de valores.

Tendo em vista um quadro funcional que ainda possui certo número de servidores antigos e de pouca instrução acadêmica, mesmo assim há uma vontade e esforço, para que as ações voltadas para o cliente sejam de respeito e satisfação, postura que só reflete o compromisso com as estratégias, políticas e objetivos da Empresa.

#### 4.13. SELEÇÃO E RECRUTAMENTO

A política da CAGEPA para admitir funcionários é feita através de concurso publico, de nomeação contratual e serviços terceirizados (cargos comissionados, que variam desde diretores a auxiliares) e de acordo com a necessidade da Empresa ela vai convocando os candidatos aprovados para a contratação. A Empresa só demite funcionário nas situações de justa causa, plano de demissão voluntária ou a pedido do funcionário. Os funcionários que são admitidos na Empresa passam por um processo de integração onde participam de treinamentos sobre a política organizacional da Empresa, regra geral para todos os escritórios.

### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A orientação que levamos a nossa Companhia de Água e Esgotos – CAGEPA, é que seja prestado um serviço regular, eficiente e de qualidade que nos proporcione o fornecimento de água potável, sem poluentes e que opere com um sistema que evite o desperdício de água nas tubulações de abastecimento, pois, a água é um dos bens mais precioso da natureza que dia a dia vem ficando mais escassa, daí, a razão de usá-la de modo racional. Com essa atitude contribuimos para a preservação de nossa vida, de nossos filhos e conseqüentemente as futuras gerações e também, para a sustentabilidade do Planeta.

Atualmente existe grande preocupação com o rumo que a crise da água irá tomar, pois, apesar da superfície da terra ser quase toda coberta de água, apenas 1% (um por cento) é própria para o consumo, sem contar com o problema do desperdício e do consumo que dobra a cada 20 (vinte) anos. Segundo as Organizações das Nações Unidas (ONU), o lançamento constante de poluentes decorrentes de atividades humanas e industriais em mananciais superficiais de água, sem capacidade de assimilá-los, torna suas reservas impróprias para o consumo, valorizando ainda mais essa diminuta parcela de 1% (um por cento). (FERREIRA, 2005).

**CAPITAL ASSESSMENT OF HUMAN IMPORTANCE IN THE OFFICE OF  
CATOLÉ DO ROCHA LOCATION – COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTOS DA  
PARAÍBA - CAGEPA**

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the importance of evaluation of human capital as practiced in Companhia de Água e Esgotos da Paraíba - Agency of the methodology used for the investigation of the object of study was the literature that consisted of research techniques such as questionnaire. Subsequently, in order to impart knowledge on the chosen topic, it was necessary to build a theoretical foundation, which aims to clarify the assumptions contained in the subject studied, as well as the concept of performance evaluation, as did the need to analyze the importance of human capital in the local agency, the objectives and the evaluation process. Then, in the presentation and analysis of data, which is based on theoretical predictions, was exposed a brief history of the Company's Water and Sewers of Paraíba CAGEPA, and the organizational chart of the local agency. A questionnaire to customers consumers of the products offered by the Company was applied and through it was noted that most believe in the philosophy of CAGEPA, feels welcomed and motivated to learn that the company cares about their communication and human relations in daily work and for the organization, the performance evaluation process for employees to achieve the goals of the Water and Sewage Company within the general scope. Through research it was possible to know that the analysis of the importance of human capital is held for both personal growth of employees, and for the correction of weaknesses concerning the performance of the Company. They were then made some observations that aims to suggest improvements to the collective attention of the population, analyzed the results of applied research through questionnaires.

Key words: human capital, knowledge, importance, evaluation , analysis, performance, service.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAGEPA. Disponível em:  <http://www.cagepa.pb.gov.br/portal>  Acesse em 20 de novembro de 2014.

FERREIRA, M. A. Carbono Agora é Commodity. **Revista Nacional de Carne**, São Paulo, v. 29, n. 341, p. 4, Jul. 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONSALVES, Elisa pereira. **Conversas Sobre – Iniciação à Pesquisa Científica**. Campinas, São Paulo, 2001.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo. Atlas, 1991.

LUCENA, Maria Diva da Salette. **Avaliação de Desempenho**. São Paulo: Atlas, 1992.

MOTTA, Elena Sales. **Gestão Democrática Participativa**. Florianópolis, 2010.

TACHIAZAWA, Takeshy. **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social Corporativa**. São Paulo. Atlas, 2004. P. 399.

REY, Luiz. **Planejar e Redigir Trabalhos Científicos**. 2 ed. rev. e ampl. Ed. Edgard Blucher Ltda.