

PERCEPÇÕES DE GESTORES DE RECURSOS HUMANOS SOBRE A ATUAÇÃO DE UM SINDICATO NO MEIO-OESTE CATARINENSE

*Perceptions of Human Resources managers about the practice of a Union in the Middle West
of Santa Catarina*

Genéia Lucas dos Santos¹
Sandra Mara Bragagnolo²
Larissa Castioni de Moraes³
Joel Haroldo Baade⁴

Recebido em: 02 jun. 2016

Aceito em: 15 jul. 2016

Resumo: O presente estudo teve por objetivo analisar as percepções dos gestores de Recursos Humanos de empresas vinculadas a um Sindicato da cidade de Caçador – SC, visando melhorias na sua atuação. A metodologia utilizada na pesquisa foi de natureza quantitativa e qualitativa, realizando-se pesquisa bibliográfica, descritiva, de levantamento (survey) e estudo de caso. A análise foi por interpretação analítica dos dados qualitativos e estatisticamente para os quantitativos. As conclusões apontam para um quadro de satisfação por parte dos gestores com relação aos serviços prestados pelo sindicato. O índice da satisfação foi de 82,5% enquanto que a insatisfação ficou em 17,5%, considera-se uma situação favorável ao sindicato, porém há pontos a serem melhorados, conforme tabela 1 demonstra especificadamente onde estão os pontos fortes e as oportunidades de melhorias. Quanto às recomendações, é importante a continuidade das pesquisas de satisfação, bem como, o estudo das relações entre os empregados, sindicatos e empregadores, comparando-se os próprios atores na pesquisa, voltando-se à interação entre os mesmos.

Palavras-Chave: Administração. Gestores de Recursos Humanos. Pesquisa de Satisfação. Sindicatos.

¹ Mestra. Coordenadora do núcleo de psicologia. Docente da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe – UNIARP. E-mail: geneia@uniarp.edu.br.

² Sandra Mara Bragagnolo. Mestranda pelo Programa de Mestrado Acadêmico Interdisciplinar em Desenvolvimento e Sociedade. Pós-graduanda em Formação para a Docência em Ensino Superior. Especialista em Metodologia do Ensino de Línguas (UNIARP). Licenciada em Letras (UnC) e bacharel em Administração de Empresas (UnC). Docente e pesquisadora na Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP) em Caçador-SC e Fraiburgo-SC. E-mail: sandramara@uniarp.edu.br.

³ Graduanda. Curso de administração de empresas na Universidade Alto Vale do Rio do Peixe – UNIARP. E-mail: larissacastioni@outlook.com.

⁴ Joel Haroldo Baade. Doutor em Teologia pela Escola Superior de Teologia. Especialista em Administração Escolar, Supervisão e Orientação pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci. Docente e pesquisador nos mestrados em Desenvolvimento e Sociedade e Profissional em Educação da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe (UNIARP) em Caçador-SC. E-mail: baadejoel@gmail.com.

Abstract: The goal of this study is to analyze the perceptions of the Human Resources managers of businesses tied to a Union in the city of Caçador - SC, aiming to improve their work. The methodology used in the research was of a quantitative and qualitative nature, carrying out bibliographic and descriptive research as well as surveys and case studies. The analysis was done through analytical interpretation of the qualitative data and statistical interpretation of the quantitative data. The conclusions point to a status of satisfaction on the part of the managers with regard to the services offered by the union. The index of satisfaction was 82,5% while that of dissatisfaction was 17.5%, this being considered a favorable situation for the union, however there are points which can be improved according to chart 1 which demonstrates specifically where the strong points are and the opportunities of improvement. As to the recommendations, the continuity of the satisfaction surveys as well as the study of the relations between the workers, unions and employers is important, comparing the actors themselves in the research directed toward the interaction between them.

Keywords: Administration. Managers of Human Resources. Satisfaction Research. Unions.

INTRODUÇÃO

Desde os primórdios da humanidade, os homens procuraram reunir-se em defesa de seus interesses, fossem eles espirituais ou materiais, individuais ou 25 coletivos, para sua promoção pessoal e/ou qualificação, contra os rigores da natureza, contra agressões de outras comunidades e contra violências internas no próprio grupo. Losasso (1999, p. 21) afirma que: “desde os primórdios imemoriais, os grupos sociais estabeleceram regras mínimas de conduta para tornar possível a convivência humana, representadas inicialmente por normas da moral emergente ou mandamentos religiosos”.

No ano de 1866, aconteceu o congresso da associação internacional dos trabalhadores, em que se reuniram trabalhadores de todos os recônditos do mundo. Foi nesse congresso que se declarou a importância da criação de Sindicatos que “devem não só lutar contra os ataques do capital, como também devem trabalhar conscientemente como locais de organização da classe operária em busca do grande objetivo que é a sua emancipação radical”. Também “devem ajudar qualquer movimento social ou político que tenha esta direção” (ANTUNES, 2003, p. 19). Com o movimento dos sindicatos, a classe proletária inicia um processo que busca reivindicações econômicas e políticas para suprirem suas necessidades.

A concentração do capital brasileiro, no âmbito agrário no século XIX, com certeza, adiou o nascimento do movimento sindical no Brasil. A predominância do trabalho escravo bloqueava a relação entre os trabalhadores e as disparidades sociais encontravam-se muito marcantes neste período (ANTUNES, 2003; BATALHA, 1994; RODRIGUES, 1969). A maioria dos

empregadores mantêm o colaborador como sendo o sujeito frágil da relação de trabalho. Por causa dessa submissão, começaram a surgir no Brasil pequenas organizações de operários que buscavam melhorias nas condições de trabalho. Esse era o embrião daquilo que é conhecido atualmente como sindicato (SANTIAGO, 2016, p. 1, web). “O sindicato organiza-se para falar e agir em nome de sua categoria para defender seus interesses no plano da relação de trabalho e até mesmo, em plano social mais largo”. Pode-se, então, dizer que a principal função dos sindicatos é a representação, no sentido amplo, de suas bases trabalhistas. (DELGADO, 2007; GRÜNWARD, 2005, p. 1, web).

Os direitos dos trabalhadores foram formalizados quando da promulgação do Decreto-Lei nº 5.452 de 01/05/1943, denominado Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Para Magano apud Delgado (2007, p. 46), direito de trabalho é “o conjunto de princípios normas e instituições aplicáveis à relação de trabalho e situações equiparáveis, tendo em vista a melhoria das condições sociais do trabalhador através de medidas protetoras da modificação das estruturas sociais”. Foi através da CLT que foram normatizadas e regularizadas as relações individuais e coletivas de trabalho.

Nas organizações, são atribuídas ao departamento de administração de recursos humanos (ARH) o controle e o cumprimento das leis trabalhistas; e são esses gestores que normalmente fazem a ligação entre trabalhadores, sindicatos e empregadores. Com intuito de conhecer a realidade sobre essas relações, questionou-se: quais as percepções que os gestores de recursos humanos das empresas vinculadas a um sindicato do meio-oeste catarinense têm sobre a atuação do mesmo? Para o desenvolvimento da pesquisa definiu-se o objetivo geral que foi analisar as percepções dos gestores de recursos humanos de empresas vinculadas ao sindicato da empresa em questão, da cidade de caçador – SC, visando melhorias na sua atuação. Para atender ao objetivo geral, objetivos específicos foram propostos: (1) apresentar breve estudo histórico do sindicalismo e dos sindicatos no Brasil, sua origem, evolução e importância; (2) aplicar entrevistas estruturadas junto aos gestores de recursos humanos das empresas vinculadas ao sindicato da categoria; (3) analisar os dados coletados nas entrevistas e apresentar conclusões e possíveis sugestões de ações de melhorias ao sindicato em análise.

REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão revisados os principais conceitos envolvidos neste artigo, considerando-se os temas relevantes para o entendimento da temática e alcance dos objetivos propostos.

GESTÃO DE PESSOAS E TOMADA DE DECISÃO

A área de gestão de pessoas tem papel fundamental nas organizações, “[...] as empresas podem ser tudo, mas nada serão se não houver pessoas a decidir-lhes a visão e o propósito, a escolher estruturas e estratégias, a realizar esforços de marketing, estabelecer metas de produção e tantas outras decisões e ações”. “Captar e compreender as principais tendências que estão se delineando para os próximos anos é tão vital para a gestão de pessoas quanto administrar os problemas do dia-a-dia [sic]”. “A gestão que lida com pessoas torna-se atividade fundamental para a sobrevivência e o sucesso das organizações, as quais enfrentam cenários cada vez mais competitivamente turbulentos” (VERGARA, 2013, p. 9; TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2001, p. 21; DAVEL; VERGARA, 2001, p. 31).

O papel do gestor de Recursos Humanos evoluiu, antes “o setor de Recursos Humanos era um mero departamento mecanicista que cuidava da folha de pagamento e da contratação do profissional que exigia dele apenas experiência e técnica, não havia um programa de capacitação continuada”. Hoje, o setor de Recursos Humanos assumiu nova roupagem e assumiu grande relevância dentro de empresas e organizações (SOVIENSKI; STIGAR, 2008, p. 54).

Numa organização, diariamente, surge a necessidade de se tomarem decisões em um processo que envolve riscos e incertezas. Dessa forma, pode ser necessária a opinião e participação dos vários sujeitos envolvidos, nos variados níveis de setores que a compõem. O processo de decisão tem que ser ponderado e buscar a sua resolução de modo protocolar, planejado, consistente e claro. “A tomada de decisão é uma forma de escolha entre alternativas diferentes, onde a opção mais coerente deverá ser escolhida, aquela que traz mais benefícios e lucros para a empresa” (CHAVES, 2016, p.23, web),

O desempenho dos gestores demanda uma eficaz tomada de decisão. A eficácia das decisões determina o desempenho das organizações, pelo fato de que tudo o que os gestores fazem necessita de decisões. “A tomada de decisão implica uma opção – escolher, em um conjunto de alternativas, uma ação que venha a solucionar o problema ou alavancar a oportunidade”. Através dos aspectos destacados percebe-se o enredamento da atividade administrativa de gestão com o processo de tomada de decisão. São inúmeros fatores de ordem interna e externa que implicam decisões do gestor para que sua atitude proporcione a satisfação das necessidades da organização (ANDRADE; AMBONI, 2010, p. 200, web).

DIREITOS DO TRABALHADOR E CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO

Dentro dos vários ramos do direito, encontra-se o direito do trabalho, que tem por elemento as leis, instituições jurídicas e princípios que regem relações de trabalho submisso. Os direitos dos trabalhadores foram formalizados quando da promulgação do Decreto-Lei nº 5.452 de 01/05/1943, denominado Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Para Magano

apud Delgado (2007, p. 46), direito de trabalho é “o conjunto de princípios normas e instituições aplicáveis à relação de trabalho e situações equiparáveis, tendo em vista a melhoria das condições sociais do trabalhador através de medidas protetoras da modificação das estruturas sociais”. Foi através da CLT que foram normatizadas e regularizadas as relações individuais e coletivas de trabalho. Citam-se os principais direitos do trabalhador, regidos pela CLT, segundo o Departamento Intersindical de Assessoria Parlamentar (2016, p. 1, web):

- Carteira de trabalho assinada desde o primeiro dia de serviço;
- Exames médicos de admissão e demissão;
- Repouso semanal remunerado (1 folga por semana);
- Salário pago até o 5º dia útil do mês;
- Primeira parcela do 13º salário paga até 30/11. Segunda parcela até 20/12;
- Férias de 30 dias com acréscimo de 1/3 do salário;
- Vale-transporte com desconto máximo de 6% do salário;
- Licença-maternidade de 120 ou 180 dias, com garantia de emprego até cinco meses depois do parto;
- Licença paternidade de 20 dias corridos;
- FGTS: depósito de 8% do salário em conta bancária a favor do empregado;
- Horas-extras pagas com acréscimo de 50% do valor da hora normal;
- Garantia de 12 meses em casos de acidente;
- Adicional noturno para quem trabalha das 22 às 5 horas;
- Faltas ao trabalho nos casos de casamento (3 dias), doação de sangue (1 dia/ano), alistamento eleitoral (2 dias), morte de parente próximo (2 dias), testemunho na Justiça do Trabalho (no dia), doença comprovada por atestado médico;
- Aviso prévio de 30 dias, em caso de demissão;
- Seguro-desemprego.

Quando de sua criação, a CLT continha 922 artigos. Muitos estão obsoletos ou revogados, mas, apesar de datar de 1943, continuam sendo o que determina as relações de trabalho e protege os trabalhadores.

MOVIMENTO SINDICAL

Delgado (2007, p.132) conceitua sindicatos como “entidades associativas permanentes, que representam trabalhadores vinculados por laços profissionais e laborativos comuns, [...] defendendo seus interesses trabalhistas e conexos, com o objetivo de lhes alcançar melhores condições de labor e vida”. Pode-se verificar que o sindicato pode ser criado para atender categoria econômica ou profissional. Os sindicatos podem ser de empregados ou das empresas (patronais). Carrion (2009, p. 423) define sindicato dos empregados como “o agrupamento estável de membros de uma profissão, destinado a assegurar a defesa e representação da respectiva profissão para melhorar as condições de trabalho”. Batalha (1994, p. 57) cita a definição do art. 511 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, que fornece elementos para a seguinte definição:

O sindicato é a associação destinada a estudo, defesa e coordenação dos interesses econômicos ou profissionais de todos os que, como empregadores, empregados,

agentes ou trabalhadores autônomos, ou profissionais liberais, exerçam, respectivamente, a mesma atividade ou profissão ou atividades ou profissões similares ou conexas.

Retrospectiva histórica dos sindicatos

Desde os primórdios da humanidade, os homens procuraram reunir-se em defesa de seus interesses, fossem eles espirituais ou materiais, individuais ou coletivos, para sua promoção pessoal e/ou qualificação, contra os rigores da natureza, contra agressões de outras comunidades e contra violências internas no próprio grupo. Losasso (1999, p. 21) afirma que: “desde os primórdios imemoriais, os grupos sociais estabeleceram regras mínimas de conduta para tornar possível a convivência humana, representadas inicialmente por normas da moral emergente ou mandamentos religiosos”.

No ano de 1866, aconteceu o congresso da associação internacional dos trabalhadores, em que se reuniram trabalhadores de todos os recônditos do mundo. Foi nesse congresso que se declarou a importância da criação de Sindicatos:

Estas associações devem não só lutar contra os ataques do capital, como também devem trabalhar conscientemente como locais de organização da classe operária em busca do grande objetivo que é a sua emancipação radical. Devem ajudar qualquer movimento social ou político que tenha esta direção (ANTUNES, 2003, p. 19).

Com o movimento dos sindicatos, a classe proletária inicia um processo que busca reivindicações econômicas e políticas para suprirem suas necessidades. Desde o fim do trabalho escravo, as pessoas tornaram-se livres para proporcionarem serviços mediante remuneração. As classes dominadoras passaram a limitar a liberdade contratual, impondo condições nem sempre honestas ao trabalhador (BATALHA, 1994).

A maioria dos empregadores mantém o empregado como sendo a o sujeito frágil da relação de trabalho. Por causa dessa eterna submissão aos mandos e desmandos do patrão começaram a surgir no Brasil pequenas organizações de operários que buscavam melhorias nas condições de trabalho. Esse era o embrião daquilo que é hoje conhecido como sindicato (SANTIAGO, 2016, p. 1, web).

Com a promulgação da Constituição República Federativa do Brasil – CRFB/88, o sindicato conquistou seu espaço com a seguinte previsão legal:

A lei maior prevê requisitos genéricos para a criação de sindicatos de trabalhadores cujo propósito deve ser o de representar as diversas classes trabalhadoras. Além disso, é importante destacar que a lei maior também assegura a liberdade de associação do empregado que somente será filiado ao sindicato de sua categoria se quiser.

Com a situação que se propagava, existiu a necessidade de se estabelecerem critérios para que se garantisse o equilíbrio contratual. A união dos trabalhadores se fez necessária, e surgem os sindicatos, com os seguintes objetivos:

Objetivos Institucionais: [...] têm por finalidade institucional a defesa de interesses

comuns da coletividade que abrangem, inicialmente, os empregados e posteriormente as empresas.

[...] Além dos interesses comuns da coletividade, os sindicatos representam interesses individuais: a) quando nos interesses individuais se achem envolvidos interesses de profissão; e b) quando os interesses individuais possam ser mais facilmente postulados pelas entidades sindicais, por representação ou substituição processual (BATALHA, 1994, p. 101-102).

A partir da evolução dos sindicatos no decorrer da história, pode-se notar que os sindicatos, além de movimentos de reivindicações, também proporcionam a formação ideológica da classe operária.

Sindicalismo no Brasil

A concentração do capital brasileiro, no âmbito agrário no século XIX, com certeza, adiou o nascimento do movimento sindical no Brasil. A predominância do trabalho escravo bloqueava a relação entre os trabalhadores e as disparidades sociais encontravam-se muito marcantes neste período (ANTUNES, 2003; BATALHA, 1994; RODRIGUES, 1969).

Difundiram-se agregações urbanas que não encontravam acolhida na sociedade agrária. Eram associações rudimentares, baseadas no juízo de assistência recíproca e unidas a poucas categorias não rurais, sendo que aconteceu somente após a agitação revolucionária francesa e a publicação da Constituição Brasileira de 1824 (RODRIGUES, 1969).

Ocorre, a partir 1890, o deslocamento da economia brasileira para a região Sudeste, devido à cultura cafeeira, provocando um grande processo de urbanização e industrialização. Com a necessidade de mão de obra na cultura do café, encontra-se solução “na imigração de trabalhadores assalariados da Europa, medida exigida pelo governo” (FÜCHTNER, 1980, p. 26). Com a chegada dos imigrantes para o trabalho na produção cafeeira, vem a doutrina anarcossindicalista, que foi de grande relevância para a organização sindical no país. Ainda Füchtner (1980, p. 28):

A Associação Tipográfica Fluminense, fundada em 1853, em Niterói, foi a primeira organização profissional. As primeiras associações de trabalhadores não foram organizadas segundo a profissão; constituíam associações urbanas de trabalhadores que reuniam profissionais dos mais diversos ramos, seguindo diretamente programas destinados ao melhoramento da sua situação social. Instituíram o “socorro mútuo”, estabelecendo a pensão social e a aposentadoria, cuidaram da assistência médica, prestando a assistência mútua em caso de necessidade de qualquer tipo.

Com o desenvolvimento econômico, crescem as associações que representavam os operários da época. Após a Revolução de 1930, com a instalação do governo provisório, regulamentam-se os sindicatos através do Decreto nº 19.770, de 19 de março de 1931. Alves (2005), em seu artigo Concepção e prática - uma breve história do movimento sindical,

destaca que o sindicalismo no Brasil passou por sete grandes fases, assim situadas na linha do tempo: (a) Primeira Fase: corresponde à Primeira República, quando o Estado brasileiro ainda era oligárquico e não havia intervenção estatal no movimento; (b) Segunda Fase: inaugurada no primeiro Governo de Vargas, na década de 30, quando começa o Estado propriamente capitalista e instituem-se instrumentos de controle e intervenção estatal; (c) Terceira Fase: relacionada ao crescimento do capitalismo e da economia, a partir da década de 50, com o chamado desenvolvimentismo; (d) Quarta Fase: marcada pela Ditadura Militar, lideranças são perseguidas e há perseguição ao conjunto das diretorias contrárias ao regime imposto; (e) Quinta Fase: ocorre com a chamada Nova República, quando há uma ascensão do movimento operário que desemboca na fundação do PT e da CUT; (f) Sexta Fase: marca-se pela implementação do neoliberalismo no Brasil, registrada a partir da década de 1990. No interior dessa fase brota a sétima fase; (g) Sétima Fase: não há superação da sexta; acentuam-se aspectos que marcaram as relações de trabalho na era neoliberal no Brasil. O que caracteriza a sétima fase são as contradições geradas, fundamentalmente, pelo Governo Lula. Ainda que não se tenha saído do neoliberalismo, as contradições entre as classes e agentes de classe, no momento atual, são absolutamente distintas dos Governos anteriores (de Collor a FHC). Nessa etapa nada mais tem o mesmo significado e o papel dos partidos de esquerda e da CUT sofreu profunda mudança (ALVES, 2005).

O movimento sindical no Brasil, mesmo com todos os anos de existência, ainda necessita de engajamento para que ocorram mudanças no setor da política econômica e para que realmente ocorra a valorização do trabalho em todos os setores, independentemente, sejam da iniciativa privada à esfera educacional.

Objetivo e função social dos sindicatos

Com a definição dos objetivos dos sindicatos, pode-se dizer que essas instituições têm validade para indicar ações civis públicas na defesa dos direitos da classe trabalhadora em nível coletivo ou individual. “O sindicato organiza-se para falar e agir em nome de sua categoria para defender seus interesses no plano da relação de trabalho e até mesmo, em plano social mais largo”. Pode-se, então, dizer que a principal função dos sindicatos é a representação, no sentido amplo, de suas bases trabalhistas. (DELGADO, 2007; GRÜNWALD, 2005, p. 1, web), segundo Martins (2011, p. 759-761) os sindicatos representam funções em várias instâncias:

Função negocial – é a que se observa na prática das convenções e acordos coletivos de trabalho. O sindicato participa das negociações coletivas que irão culminar com a concretização de normas coletivas a serem aplicadas à categoria.

Função econômica – o art. 564 da CLT veda, entretanto, ao sindicato, direta ou indiretamente, o exercício de atividade econômica. O referido artigo permanece em vigor com a Constituição de 1988, pois é vedada a interferência do Poder Executivo no sindicato, e não da lei, ao impedir o exercício de atividade econômica, que não é

finalidade do sindicato, mas representar a categoria, negociar para que sejam feitas normas coletivas etc.

Função política – o sindicato deve representar a categoria, participar das negociações coletivas, firmar normas coletivas, prestar assistência aos associados, mas não exercer atividade política, o que desvirtua suas finalidades.

Função assistencial – manter assistência judiciária aos associados, independentemente do salário que percebam; [...] sempre que possível e de acordo com suas possibilidades, deverá o sindicato manter em seu quadro de pessoal, em convênio com entidades assistenciais ou por conta própria, um assistente social; [...] promover a fundação de cooperativas de consumo e de crédito e de fundar e manter escolas de alfabetização e pré-vocacionais; [...] assistência nas rescisões dos empregados. (...) também tem a função social, de integração social do trabalhador na sociedade.

Pode-se dizer que os sindicatos estão incumbidos de competência de representação das categorias profissionais, tendo enorme participação no poder normativo em matéria de relações trabalhistas, nas áreas específicas, difícilmente de serem abordadas pelo poder normativo geral do Estado. Os sindicatos, com as funções a eles inerentes, têm importante papel na legislação trabalhista, para que, através de seus líderes/dirigentes possam defender o trabalhador sobre suas necessidades (MARTINS, 2011).

METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do artigo foram delineados os métodos para o desenvolvimento dos objetivos.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto à natureza, a pesquisa caracterizou-se como quantitativa e qualitativa (mista), pois seus dados foram, inicialmente, quantificados; e, em seguida, interpretaram-se os resultados coletados do questionário de modo a conhecer a percepção dos gestores com relação à atuação do sindicato. Fonseca (2016, web) salienta que a pesquisa quantitativa, diferentemente da pesquisa qualitativa, apresenta resultados que podem ser quantificados. A opção pelo método quantitativo dá-se por enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana. [...] “A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações variadas etc.” Já a pesquisa qualitativa entende-se como “um processo de reflexão e análise da realidade através da utilização de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo em seu contexto histórico e/ou segundo sua estruturação” (OLIVEIRA, 1997, p. 40; FONSECA, 2016, web).

Quanto ao tipo de pesquisa, optou-se pela bibliográfica, descritiva, levantamento e estudo de caso. Barros e Lehfeld (2000, p. 70), explicam que “a pesquisa bibliográfica é a que

se efetua tentando-se resolver um problema ou adquirir conhecimentos a partir do emprego predominante de informações advindas de material gráfico, sonoro e informatizado”. Enquanto que a pesquisa descritiva “é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática”. Contudo, a pesquisa de levantamento ou *survey*, em que se objetiva compreender, por meio de uma amostra, o comportamento de uma população é o estudo de caso, que “permite que os investigadores foquem um ‘caso’ e retenham uma perspectiva holística e do mundo real como [...] processos organizacionais e administrativos” (ANDRADE, 2006, p. 124; BEUREN, 2006; YIN, 2015, p. 4, grifo do autor).

O universo foi delimitado com empresas atendidas pelo sindicato analisado, foram selecionadas apenas as que possuíam setor de recursos humanos próprio. Em Caçador e região, tem-se dezessete (17) empresas vinculadas ao sindicato objeto de estudo. Destas, foram entrevistados apenas oito (08) gestores de Recursos Humanos, que se enquadraram nos critérios de corte da pesquisa. Marconi e Lakatos (2007, p. 37), entendem que o universo ou população de uma pesquisa depende do assunto a ser investigado; e a amostra, porção ou parcela do universo, que realmente será submetida à verificação, é obtida ou determinada por uma técnica específica de amostragem.

As técnicas e instrumentos de coleta de dados foram selecionados a partir da natureza da pesquisa. Para a qualitativa foram consultados materiais, livros, revistas, artigos disponíveis. Para os dados quantitativos foi utilizado um questionário. Esse instrumento permite “que as proposições apresentadas expressem determinado ponto de vista, favorável ou desfavorável ao assunto que se quer pesquisar”. Foram um total de onze perguntas, sendo: uma pergunta aberta e dez fechadas. Perguntas descritivas ou abertas são também “chamadas livres ou não limitadas, são as que permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria e emitir opiniões”. Já as objetivas ou fechadas são “denominadas limitadas ou de alternativas fixas”. A parametrização das respostas foi por escala do tipo Lickert cinco pontos, sendo as opções de respostas: (1) muito insatisfeito; (2) insatisfeito (3) não tenho opinião formada; (4) satisfeito; e (5) totalmente satisfeito. Desenvolvida com a ferramenta disponível na internet, o *google docs*, o encaminhamento realizou-se através de e-mail aos pesquisados (MARCONI e LAKATOS, 2007, p. 122; 101).

Os procedimentos para análise dos dados qualitativos foram a partir da interpretação analítica dos resultados da *survey*. Os dados quantitativos foram analisados estatisticamente e transformados em tabelas e gráficos. Para Pereira (2012, p. 92), a análise de dados “trata-se da descrição dos procedimentos a serem adotados na tabulação e análise dos dados. Isso vale para as análises quantitativas [...] e para as análises qualitativas”.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste subcapítulo serão apresentados os resultados do artigo, bem como as discussões geradas a partir das análises.

ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Nesse artigo, analisa-se a percepção dos gestores de Recursos Humanos sobre a atuação de um sindicato situado na região meio-oeste catarinense. A aplicação dos questionários tornou possível a apresentação dos resultados com vistas a compreender a realidade em que se insere o sindicato e propor melhorias em sua atuação.

A primeira pergunta que se fez diz respeito à satisfação dos gestores de Recursos Humanos atendidos pelo sindicato com relação à representatividade da categoria exercida pelo sindicato. A avaliação foi totalmente positiva. Sendo a representatividade da categoria o cerne da existência de qualquer sindicato, percebe-se que o sindicato em análise tem atendido a esse objetivo, o que demonstra que sua atuação é consistente e séria.

Quando solicitada a avaliação da atuação sindical frente às conquistas obtidas pelos trabalhadores, novamente constatou-se avaliação positiva de 100% dos gestores pesquisados. Isso permite afirmar que a atuação sindical está cumprindo seu papel na condução das negociações e conquistas de melhorias salariais para os colaboradores associados ao sindicato e reforça a ideia de que a atuação sindical precisa estar constantemente atenta para as possibilidades de negociação em direção ao cumprimento de direitos e melhorias em termos de benefícios que podem ser conquistados para os colaboradores associados.

Na resposta à questão sobre os veículos de comunicação utilizados pelo sindicato, a maioria dos gestores mostrou-se satisfeita. Entretanto, não houve unanimidade entre eles em relação à satisfação com os meios de que se utiliza o sindicato para fazer circular a informação.

Os avanços das tecnologias da informação proporcionam diferentes canais de contato informacional. Assim, de acordo com essa realidade e com os resultados da pesquisa, pode-se concluir que há necessidade de que se reavaliem constantemente os meios para estabelecer contato informacional com as empresas e associados, de forma a certificar-se de que se atinjam os objetivos e que todos os envolvidos sejam alvo do recebimento da informação.

A avaliação sobre a agilidade com que o sindicato pesquisado atende aos colaboradores teve avaliação predominantemente positiva por parte dos gestores. Ter a noção sobre seu desempenho é importante para organizações sindicais, pois esse tipo de instituição precisa mostrar presteza, já que, geralmente, as solicitações demandam interesses que dizem respeito a direitos e obrigações; e atrasos em seu cumprimento podem implicar

contingências desagradáveis, como a perda de algum prazo ou, simplesmente, não dispor de algum benefício por puro atraso nas orientações cabíveis.

É comum, nas empresas e instituições em geral, a existência de profissionais atendidos por uma categoria sindical que desconheçam os benefícios de que dispõem por serem filiados ao sindicato. Por isso, foi perguntado aos gestores sobre a satisfação em relação à divulgação dos benefícios e serviços oferecidos pelo sindicato em análise. Houve bastante divisão nos dados coletados para essa questão, levando à reflexão sobre a necessidade de divulgar os benefícios e serviços para que se dissemine a informação necessária, até para que recursos investidos sejam otimizados. O sindicato em análise, por exemplo, disponibiliza serviço odontológico aos associados, e há dias em que há ociosidade no preenchimento das vagas disponíveis. Uma forma de melhorar o conhecimento sobre esse aspecto pode ser a elaboração e distribuição de folders, bem como a criação de um portal virtual em que se divulguem os benefícios e que seja possível, também através desse canal, agendar os serviços disponíveis.

Criar um canal virtual também atenderia à necessidade de melhorar e agilizar o atendimento às dúvidas dos associados, pois também houve divisão entre as respostas e níveis de satisfação quando se perguntou sobre como os gestores de Recursos Humanos avaliavam a forma como são atendidos os colaboradores que têm a iniciativa de procurarem o sindicato para buscarem esclarecimentos de dúvidas e/ou reclamações. Uma forma de melhor atender os associados e gestores, nesse canal, seria a criação de uma opção de navegação virtual onde se registrassem as dúvidas recorrentes e se estabelecesse um plano de ação para solucioná-las.

Dos gestores participantes da pesquisa, todos manifestaram satisfação com o diálogo que predomina entre empresa e sindicato. Isso indica que há o tão necessário diálogo, claro e dinâmico, entre sindicato e setor de Recursos Humanos das empresas quanto a informações básicas sobre tudo o que envolve as atribuições do sindicato. Essa boa relação é fundamental para que a categoria profissional atendida tenha acesso aos benefícios e para que os resultados de negociações sejam o mais equitativo possível.

Quando um colaborador se desliga de uma empresa e tem dúvidas quanto às informações pertinentes à sua rescisão e/ou direitos, a maioria dos gestores pesquisados afirmaram que sempre recomendam a esse colaborador que procure o sindicato para dirimir dúvidas. Isso denota confiança dos gestores sobre a atuação dessa instituição. O sindicato é o lugar onde o associado com dúvidas pode encontrar apoio e orientação. Dessa forma, é fundamental que nesse ambiente se encontrem pessoas preparadas e com conhecimento suficiente para atenuar as dúvidas sem ferir princípios éticos, sempre com equidade e equilíbrio.

Na sequência, os gestores foram perguntados sobre a assessoria prestada pelo

sindicato aos associados. Houve predominância significativa dos que consideram que essa assessoria atende totalmente às expectativas dos associados. Quando há coerência entre o que se aplica e o que determinam leis e estatutos, o resultado será como o encontrado nessa pesquisa. Daí se reforça, novamente, a ideia do quão necessário é o trabalho que evite embates pessoais entre empresas e sindicatos; e sim que se busquem soluções coerentes e justas. Entretanto, destaca-se que as melhores ações são as que evitam os problemas, e não as que os resolvem. Reuniões internas, ou seja, entre as pessoas que atuam em sindicatos, são recurso consistente para que surjam ideias e para que se mantenha ativa a discussão, unidade de discurso e busca pelas melhores formas de se atingirem os objetivos institucionais do sindicato.

Para melhor entendimento da pesquisa, a tabela 1 apresenta a compilação dos questionários aplicados, em que se apresentam as questões fechadas, considerando a escala Likert de cinco pontos, do pior para o melhor.

Tabela 1 – Demonstrativo da pesquisa aplicada

QUESTÕES	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
1. Sobre a atuação do sindicato, no que diz respeito à representatividade da categoria, você está:	0	0	0	75	25
2. Com relação às conquistas/melhorias na renda mensal dos trabalhadores, através do sindicato, você está:	0	0	0	75	25
3. Com relação aos veículos de comunicação utilizados pelo sindicato (e-mail/telefone/atendimento presencial), você está:	0	12,5	25	50	12,5
4. Quanto à rapidez no atendimento às dúvidas/reclamações dos colaboradores, você considera:	0	12,5	12,5	50	25
5. Como você avalia a divulgação dos benefícios e serviços oferecidos pelo sindicato?	0	12,5	25	25	12,5
6. Com relação às dúvidas/reclamações os colaboradores na empresa na qual atuam, procuram o sindicato para ter esclarecimento, como você considera:	0	37,5	12,5	37,5	50
7. O sindicato e o setor de RH da sua empresa têm um diálogo claro e dinâmico, quanto aos dissídios, alterações e correções das rescisões, benefícios oferecidos pela entidade entre outros serviços. Sobre essa afirmação, você está:	0	0	0	37,5	62,5
8. Quando o colaborador se desliga da empresa em que atua e tem dúvidas quanto a sua rescisão ou quanto a seus direitos, a empresa o recomenda ir ao sindicato?	0	12,5	0	25	62,5
9. Em sua opinião, o sindicato tem dado a assessoria adequada aos associados da empresa da qual você faz parte?	0	12,5	12,5	50	25
10. Com relação a sua satisfação com a prestação do serviço do sindicato, como um todo, você está:	0	0	0	62,5	37,5
TOTAL	0	8,75	8,75	48,75	33,75

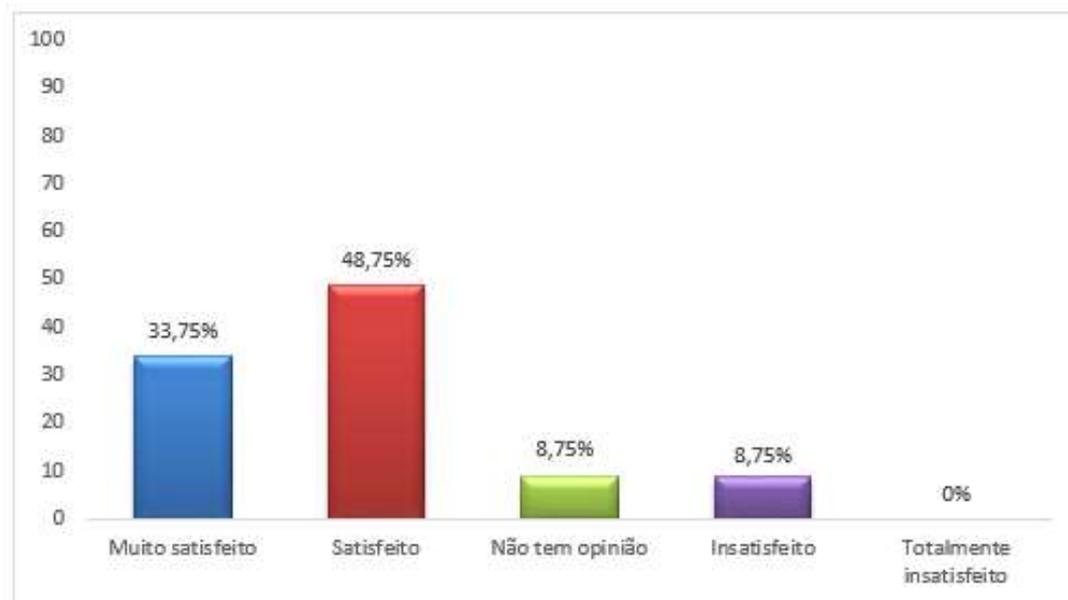
Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Notou-se na pesquisa que no índice de total satisfação (5) maior que 60% encontram-se as questões 7 e 8, apontando para um diálogo dinâmico quanto às dúvidas

sobre operações e benefícios oferecidos. No índice 4, foi o de maior concentração de respostas, demonstrando que, na grande maioria das questões, há satisfação, ficando com 48,75%, como pode-se notar nas questões 1, 2 e 10. Na coluna 3, pode-se dizer que há uma neutralidade ou desconhecimento dos itens apontados que foram: 3, 4, 5, 6 e 9, onde as questões de comunicação e divulgação foram a incidência maior, bem como as questões de rapidez no atendimento e prontidão para as dúvidas. Importante levar em consideração, pois se sabe que a comunicação é primordial nas relações. Há possibilidades de evoluir para a satisfação, como também regredir para a insatisfação, portanto, caberia um aprofundamento nestas questões para levantar especificamente onde se está falhando nestes quesitos. Os índices que merecem atenção estão na coluna 2 (questões 3, 4, 5, 6, 8 e 9), coincidentemente todas as questões da coluna 3, exceto a 8, se repetem na coluna 2, demonstrando uma insatisfação instalada, que provavelmente não foi tratada, portanto regrediu, e poderá agravar mais, passando para a coluna 1, que até o momento não foi destacada em nenhuma das respostas.

No gráfico 1 pode-se perceber a tabulação final dos questionários aplicados, apontando-se para o índice geral da satisfação dos gestores quanto aos serviços prestados pelo sindicato, objeto de estudo deste artigo.

Gráfico 1 – Índice de satisfação geral dos gestores



Fonte: Elaborado pelos autores (2016)

Notou-se que 82,5% dos gestores encontram-se satisfeitos com a atual relação e prestação de serviços do sindicato da categoria. Em contrapartida, apenas 17,5% encontram-se com algum tipo de insatisfação ou não tem opinião referente a algum dos quesitos abordados. Recomenda-se a análise dos itens pontuados na coluna 3 e 2, para que haja acompanhamento e controle da satisfação, para que não regreda. Concluiu-se com a pesquisa

que a relação é boa e que a percepção dos gestores é positiva com relação ao trabalho realizado pelo sindicato da categoria.

Quanto à questão descritiva de número 11, que deixava livre para que fossem registradas sugestões ou críticas que poderiam haver com relação aos serviços do sindicato, não houve manifestações dos pesquisados. Acredita-se que foram sanadas entre as dez questões objetivas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como mediadores nas relações entre empresas/instituições e a força de trabalho, aparecem os sindicatos. Essas instituições têm por objetivo representar e/ou defender os interesses de determinada categoria. Nesse artigo foram analisadas as percepções de gestores de Recursos Humanos em relação ao desempenho de uma organização sindical da região meio-oeste catarinense. A escolha por esse público-alvo deve-se ao fato de que são os gestores de Recursos Humanos de empresas atendidas pelos sindicatos quem melhor podem avaliar o processo envolvido na atuação dessa instituição.

A gestão eficiente de qualquer prestadora de serviços pode ser comprometida se não houver mecanismos e instrumentos de análise dos resultados e impactos de suas ações, seja por desconhecer sua importância ou pela escassez de recursos para sua implantação. Por meio da análise da realidade e do esclarecimento do que envolvem as relações de gestão de informações e negociação, uma pesquisa de satisfação oferece, aos administradores sindicais, instrumentos que os auxiliam em suas funções e lhes dá consistência a suas ações e tomada de decisão.

As conclusões apontam para o alcance do objetivo maior de organizações sindicais, que é o de regular as relações trabalhistas entre empregadores e empregados da maneira mais eficiente e eficaz possível. Após a análise dos dados obtidos na realização da pesquisa, concluiu-se que, na pesquisa realizada, os gestores de Recursos Humanos das empresas atendidas pelo sindicato analisado, de maneira geral e pelo que apontam suas respostas, consideram o trabalho realizado pelo sindicato de grande relevância aos colaboradores e ele filiados. Da mesma forma, também foi possível perceber que este sindicato está respondendo às expectativas das empresas e dos associados (82,5%).

Assim, conclui-se que um processo de melhoria contínua deve ser empregado por todos os sindicatos que desejam associar seu nome à idoneidade e equidade. A realização da pesquisa junto às empresas foi de grande valia para que o sindicato em estudo pudesse reavaliar suas ações e buscar soluções e melhorias, principalmente no aspecto de comunicação e repasse de informações. Pode-se afirmar que a participação dos gestores das empresas foi extremamente importante para todos os envolvidos, especialmente para o

próprio sindicato, que pôde diagnosticar pontos positivos e negativos sobre sua atuação.

Os estudos se voltam para formar profissionais atuantes, que compreendam a necessidade de gestão e conhecimento sobre a área em que se atuam. Devido aos bons resultados alcançados e estreitamento das relações que essa pesquisa trouxe, recomenda-se que todos os sindicatos realizem, pelo menos uma vez ao ano, pesquisas como essa. Isso trará a segurança necessária e o fundamento desejado para as ações, num processo de melhoria contínua. Recomenda-se, também, a continuidade desta pesquisa, agora junto aos associados, para poder realizar um paralelo entre as percepções dos gestores e dos colaboradores das empresas vinculadas ao sindicato analisado, bem como o estudo das relações entre os empregados, sindicatos e empregadores, comparando-se os próprios atores na pesquisa, voltando-se à interação entre os mesmos.

REFERÊNCIAS

ALVES, Eduardo. **Concepção e prática**: uma breve história do movimento sindical. 2005. Disponível em: <http://sinergiabahia.com.br/?wpfb_dl=49>. Acesso em: 01 abr. 2016.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; AMBONI Nério. **Estratégias de gestão**: processos e funções do administrador. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

ANTUNES, Ricardo. **O que é sindicalismo**. São Paulo: Brasiliense, 2003

BARROS, Aidil Jesus da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de Metodologia Científica**. Um guia para a iniciação científica. 2ª ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

BATALHA, Wilson de Souza Campos. **Sindicatos, sindicalismo**. 2ª ed. São Paulo: LTr, 1994.

BEUREN, I.M. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. São Paulo: Atlas, 2006.

CARRION, Valentin. **Comentários à consolidação das leis do trabalho**. 34ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CHAVES, Jair A. **A importância dos controles internos e evidências das informações contábeis frente a tomada de decisão**. Disponível em: <<http://books.google.com.br>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

CLT, CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO. **Direito dos trabalhadores**. Disponível em <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 01 abr. 2016.

DAVEL, Eduardo; VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 6ª ed. São Paulo: LTr, 2007.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Ceará. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=oB5x2SChpSEC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 01 jun. 2016.

FÜCHTNER, Hans. **Os sindicatos brasileiros de trabalhadores: organização e função política**. Rio de Janeiro: Graal, 1980.

GRÜNWALD, Marcelo Ricardo. **Prerrogativas e poderes sindicais: relação jurídica interna, proteção dos trabalhadores sindicalizados na empresa e controle contra discriminação anti-sindicais**, 2010. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/view/23593>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

LOSASSO, Maria Izabel Lorenzetti. **Contribuição federativa e liberdade sindical**. Marília: Unimar; São Paulo: Arte & Ciência, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MARTINS, Pinto Sergio. **Direito do Trabalho: Brasil**. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de Metodologia Científica**. Projetos de pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses. São Paulo: Pioneira, 1997.

RODRIGUES, Edgar. **Socialismo e sindicalismo no Brasil**. Rio de Janeiro: Laemmert, 1969.

SANTIAGO, Emerson. **Direito do trabalho**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/direito/direito-do-trabalho>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

SOVIENSKI, Fernanda. STIGAR, Robson. **Recursos humanos gestão de pessoas**. In Revista Científica de Administração e Sistema de Informação. 2008. Disponível em: <<http://www.vdl.ufc.br>>. Acesso em: 01 abr. 2016.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão de Pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 14ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2015.