



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**  
**CHARLES BATISTA MORAES**

**PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO DE UMA COOPERATIVA PARA PRESTAR  
SERVIÇOS HOTELEIROS EM FLORIANÓPOLIS**

Florianópolis

2007

**CHARLES BATISTA MORAES**

**PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO DE UMA COOPERATIVA PARA PRESTAR  
SERVIÇOS HOTELEIROS EM FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de conclusão de curso a ser apresentado ao Curso de Turismo, Habilitação em Gestão do Turismo, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo, do Curso de Turismo da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL.

Orientador Prof. Msc Victor Henrique Moreira Ferreira

Florianópolis

2007

Dedico este trabalho à minha família, que é permanente fonte de apoio.

## AGRADECIMENTOS

À minha família maravilhosa, pois sem ela não haveria a possibilidade da minha graduação assim como todos os meus amigos e colegas que de alguma forma estiveram presentes durante a elaboração deste trabalho e da vida acadêmica.

À Família Bandeira e especialmente a minha namorada Fernanda Costa Bandeira, por escutar várias vezes o conteúdo deste trabalho e agüentar os dias de ansiedade e mau humor.

Aos professores da UNISUL, que contribuíram para o meu conhecimento e para minha construção pessoal e profissional, especialmente meu orientador, professor Victor Ferreira, cuja luz do seu conhecimento permitiu que do caos eu pudesse resgatar algumas das estrelas da sapiência.

À minha colega Andréia Erhart, pelas diversas aulas de contabilidade e gestão financeira.

À professora Rosa Ferreira pela grande ajuda na formatação e na tradução do resumo.

Ao extinto Colégio Cruzeiro do sul, onde obtive os primeiros conhecimentos e aprendi a fazer parte da sociedade.

À idéia de emprego e trabalho que nada mais são do que extensões desse emaranhado de construções humanas na busca de sua compreensão e manutenção de nossa espécie.

Ao surf nosso de cada dia.

Enfim, a Buda e à DEUS, fonte da criação e de transformação, o início o meio e o fim, o ponto de partida e chegada.

“O cooperativismo é uma das ferramentas mais importantes para o Brasil conquistar um desenvolvimento mais equilibrado, justo e igualitário.”

(Luis Inácio Lula da Silva)

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como finalidade criar uma Cooperativa de Serviços Hoteleiros (Cooperhotel-SC). A mesma tem por objetivo inserir na sociedade o pensamento cooperativista com a finalidade de desenvolver o ser humano, promover igualdade, justiça social, capacitação profissional e desenvolvimento social e ao mesmo tempo eliminar a figura do intermediário na obtenção dos recursos e distribuindo os mesmos de forma igualitária. Buscou-se demonstrar que uma cooperativa de serviços hoteleiros pode ser uma oportunidade para que os recém formados na área turística, além de trabalhadores da área hoteleira, consigam remuneração digna da sua profissão. Além disso, foi elaborada uma fundamentação teórica que versou sobre algumas das características das cooperativas, tipos e modelos, além da legislação envolvida quanto à abertura das mesmas. Foram também mostrados detalhes quanto ao funcionamento da cooperativa proposta, seus objetivos, treinamentos e a educação cooperativista, o que facilita e proporciona melhor compreensão do trabalho cooperativo como um todo.

**Palavras chaves:** turismo; cooperativismo; prestação de serviços.

## **ABSTRACT**

This paper presents the idea of a Cooperative of Hotel Services (Cooperhotel – SC). The cooperative aims at inserting into society the cooperative thought in view the development of the human being, promotion of equal rights, social justice, professional training and social development and at the same time eliminating the middle man person in obtaining resources and distributing them in a balanced way. This paper intends in showing that a cooperative of hotel services may be an opportunity for newly graduated people in the tourism area, besides professional in the hotel area, acquiring fair remuneration for their profession. A theoretical basis was also prepared to show some characteristics, types and models of cooperatives, as well as legislation involved regarding cooperatives. Details regarding functioning, objectives, training and education of cooperatives were also shown thus ensuring better understanding of the cooperative task as a whole.

**Key words:** tourism; cooperative; service rendering.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Os símbolos do cooperativismo .....	41
Figura 2 - Sistema de Representação do Cooperativismo .....	42
Figura 3 - Modelo de convocação da assembléia constituinte .....	54
Figura 4 -: Organograma da Cooperhotel-SC .....	64

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- PIB Brasil – Participação por atividades .....	36
Gráfico 2: Cooperativas em atividade no estado de Santa Catarina .....	44
Gráfico 3: Tipo e Quantidade de cooperativas no Brasil .....	45

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Características singulares dos serviços e problemas de comercialização resultantes .....	29
Tabela 2 - Formas de segmentar o mercado .....	31
Tabela 3 -Comparação entre bens e produtos gerais e produtos turísticos .....	32
Tabela 4 - Números do cooperativismo por ramo de atividade no Brasil .....	48
Tabela 5 - Princípios do cooperativismo .....	56
Tabela 6 - Diferenças entre sociedades cooperativas e outras empresas .....	61
Tabela 7 - Principais tópicos para a elaboração da cartilha cooperativista .....	69
Tabela 8 - Cronograma do treinamento .....	73
Tabela 9 - Tabela de orçamento .....	75

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1 OBJETIVOS.....	14
<b>1.1.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>14</b>
1.2 JUSTIFICATIVA.....	14
1.3 METODOLOGIA APLICADA.....	15
<b>2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>16</b>
2.1 RESUMO EVOLUTIVO HISTÓRICO DO TURISMO E DA HOTELARIA.....	16
<b>2.1.1 Aspectos da Hotelaria Nacional.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.2 Aspectos da hotelaria catarinense.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.3 A Hotelaria em Florianópolis.....</b>	<b>25</b>
2.2 SERVIÇOS: CARACTERÍSTICAS.....	27
<b>2.2.1 Tipologia dos serviços.....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.2 A importância dos serviços hoteleiros.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2.3 A qualidade e a excelência dos serviços nos dias atuais .....</b>	<b>35</b>
2.3 COOPERATIVISMO: UMA ABORDAGEM HISTÓRICA.....	38
<b>2.3.1 Cooperativismo no Brasil.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3.2 Símbolos internacionais do cooperativismo.....</b>	<b>41</b>
<b>2.3.3 Representação internacional.....</b>	<b>42</b>
<b>2.3.4 Representação nacional.....</b>	<b>43</b>
<b>2.3.5 Cooperativismo em Santa Catarina.....</b>	<b>43</b>
<b>2.3.6 Tipos de cooperativas.....</b>	<b>45</b>
<b>2.3.7 Cooperativas prestadoras de serviços.....</b>	<b>48</b>
2.3.7.1 Cooperativas de Turismo e Lazer.....	50
<b>3 PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA COOPERATIVA DE SERVIÇOS HOTELEIRO.....</b>	<b>51</b>
3.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	51
3.2 LEGISLAÇÃO COOPERATIVA NO BRASIL.....	52
3.3 COMO CONSTITUIR UMA COOPERATIVA .....	53
3.4 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO.....	55

3.5 DIREITOS E DEVERES DOS COOPERANTES.....	57
<b>4 PROPOSTA DO PLANO DE TREINAMENTO PARA PARA COOPERANDOS DE SERVIÇOS HOTELEIROS.....</b>	<b>63</b>
4.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	63
4.2 PROPOSTA DO PLANO DE TREINAMENTO.....	65
4.3 PRIMEIRA ETAPA: CONSCIENTIZAÇÃO.....	67
4.4 SEGUNDA ETAPA: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DAS COMPETÊNCIAS DOS SETORES.....	70
4.5 TERCEIRA ETAPA: COMPORTAMENTOS E RELAÇÕES INTERGRUPAIS..	71
4.6 QUARTA ETAPA: ATITUDES DE LÍDERES.....	72
4.7 ORÇAMENTO.....	75
4.8 VIABILIDADE DO PLANO.....	76
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>77</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>78</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>81</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O mercado hoteleiro catarinense possui uma ampla gama de ofertas, mas pede modernidade e eficiência. No novo milênio, a busca pela excelência nos serviços prestados sem dúvida nenhuma é e será decisiva para o bom desempenho de um hotel.

A realidade do trabalho e seus vínculos com os aspectos sociais, políticos, econômicos e educativos apresentam incertezas e desafios, que só podem ser superados mediante a participação efetiva das pessoas na busca de alternativas economicamente viáveis, tecnicamente exequíveis e socialmente desejáveis. A cooperativa é uma das alternativas de formas mais avançadas de organização da sociedade. Decorridos 160 anos desde a criação da primeira cooperativa, já existem mais de 700 mil em todo o mundo (OCB 2006) e representam a possibilidade de superar dificuldades em torno de necessidades e objetivos comuns à classe trabalhadora, de diferentes categorias profissionais.

Na Ásia é onde se encontra o maior número de cooperativas, chegando a mais de 480 mil. No Brasil existem 7.518 cooperativas, atualmente 19 no ramo do turismo e lazer. No estado de Santa Catarina existem 252 mil cooperativas, sendo que nenhuma no ramo de turismo e lazer.

Historicamente, essa forma de organização sócio-econômica de administração autogestionada trouxe respostas para a geração de empregos e redistribuição de renda. As possibilidades de aplicação das idéias cooperativistas são ilimitadas e podem tornar-se contribuições fundamentais para a transformação das relações de trabalho e melhoria da qualidade de vida da população.

O cooperativismo é uma realidade em diversos continentes do mundo. Essas cooperativas têm amparo na Constituição Federal e em legislação própria. Quando respeitam as normas, têm-se revelado de grande utilidade para os cooperados, para a sociedade e principalmente para os tomadores de seus serviços, que ao contratar cooperados tem sua carga tributária trabalhista reduzida e por conseqüência, podem valorizar melhor financeiramente o trabalhador. Ademais, a solução cooperativa permite uma grande autonomia para os contratados e contratantes, garantida pela CLT.

Este Trabalho de Conclusão de Curso pretende ser uma contribuição e um referencial à constituição de cooperativas no setor de turismo e lazer no Estado de Santa Catarina. Tem como objetivos estruturar uma cooperativa de prestação de serviços hoteleiros e o desenvolvimento social da comunidade, através do projeto Hotel Incubadora Escola.

Trata-se de informações básicas e preliminares sobre aspectos históricos do cooperativismo, suas características de organização, autogestão e procedimentos necessários para constituição da Cooperhotel.

## 1.1 OBJETIVOS

A seguir serão apresentados os objetivos do presente Trabalho de Conclusão de Curso.

### 1.1.1 Objetivo Geral

Estudar uma estrutura de uma cooperativa de prestação de serviços hoteleiros, a fim de buscar o desenvolvimento social da comunidade.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o funcionamento integral de operação de uma cooperativa de prestação de serviços.
- b) Propor a criação de uma cooperativa prestadora de serviços hoteleiros, com base nas necessidades atuais do mercado de Florianópolis.
- c) Apresentar um plano de treinamento para os futuros cooperados da organização proposta.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

A característica principal da Cooperhotel é a sua finalidade - oferecer aos seus cooperados melhores condições econômicas, advindas da eliminação de um ou mais intermediários do processo produtivo, fazendo com que a riqueza alcançada venha a compor o patrimônio do cooperado. Outra característica é a melhoria de condições sociais, realizando o desenvolvimento social através do projeto Hotelaria Incubadora Escola realizada nas escolas

das comunidades. A Cooperhotel não possui finalidade lucrativa. Desta forma, a sociedade serve como instrumento de promoção dos interesses de seus membros.

Este é o novo desafio que as empresas hoteleiras irão enfrentar, porém, só terá sucesso neste novo mercado global, quem se adaptar às novas tendências de prestação de serviços.

Este tema foi escolhido, pois o autor identifica-se com o cooperativismo assim como ao ineditismo de cooperativas de serviços hoteleiros no Estado de Santa Catarina. Partindo desse referencial, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como propósito vencer uma etapa da vida acadêmica, ficar “quites” com as exigências da grade curricular do curso de turismo gestão hoteleira, da grande possibilidade de trabalho, aplicando a teoria na prática através da parceria com grandes empresas do ramo, para que haja possibilidade econômica e estrutural para implantação deste projeto.

### 1.3 METODOLOGIA APLICADA

De acordo com Dencker (1998, p.18) “a disciplina de metodologia científica estuda os métodos e processos utilizados para a obtenção e o desenvolvimento do conhecimento científico. Ela estuda, portanto, como se faz ciência”.

No caso das ciências sociais e no turismo, a busca do conhecimento encontra-se inserida na realidade histórica, de modo que ao mesmo tempo em que busca adquirir o saber o pesquisador está aperfeiçoando uma metodologia e elaborando a norma. (DENCKER, 1998, p.20).

Para este Trabalho de Conclusão de Curso, foram utilizadas as pesquisas bibliográficas, qualitativa descritiva e exploratória, levantamento de dados mediante aos diversos *sites* relacionados ao cooperativismo.

A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir de material já elaborado, como livros, artigos científicos e cartilhas cedidas pelos *sites* do ramo cooperativista.

No que diz respeito ao propósito deste trabalho, torna-se indispensável destacar que, pelo fato de o tema ser recente e não existente no mercado de trabalho catarinense, ele se situa no nível de pesquisas exploratórias.

De acordo com GIL (1993, p. 45), este tipo de pesquisa tem por objetivo “[...] proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a

construir hipóteses." GIL (1993) refere como objetivo principal deste tipo de pesquisa o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 RESUMO EVOLUTIVO HISTÓRICO DO TURISMO E DA HOTELARIA

A história da hotelaria mundial começou a receber menções na Grécia e em Roma, principalmente sobre a forma de tavernas, datados pelo Código de Hamurabi, cerca de 1700 a.C.

Walker (2002, p.4): “fica evidente por essas referências que as tavernas eram também casas de prazer, cuja reputação estava longe de ser respeitável”.

Os romanos foram grandes construtores de estradas, desbravando caminhos em busca de novos territórios. Aliado a isso, começou a surgir abrigos na beira das estradas para que os viajantes pudessem pernoitar e descansar após suas longas jornadas por estradas, que na maioria das vezes apresentavam condições precárias.

A hotelaria, no início se caracterizava por ser uma atividade informal, sem padrões e organização. Primeiramente, várias pessoas desconhecidas dividiam o mesmo quarto, cuidavam da sua própria alimentação, iluminação e roupa de cama. Os banheiros individuais não existiam, eram coletivos. Mais tarde, César Ritz, considerado o “pai” da Hotelaria, introduziu os banheiros individuais em cada apartamento.

Segundo Duarte (1996, p. 9): “Os primeiros albergues operando de forma artesanal, não eram mais que partes de residências ou mesmo quartos. As estalagens, com grandes quartos, chegavam ser ocupadas por três até dez camas em sua lotação, independente dos hóspedes se conhecerem. A operação hoteleira caracterizava-se por auto-serviço”.

Os serviços informais praticados no início pela atividade hoteleira vieram a se tornar uma atividade organizada. Quartos e refeitórios foram construídos e os religiosos eram responsáveis pelo atendimento aos viajantes. Posteriormente, prédios foram construídos ao lado dos mosteiros, os quais eram dedicados exclusivamente ao atendimento dos hóspedes, dando origem às pousadas.

No século XVI as viagens marítimas, antes já realizadas por Marco Pólo (1254-1324) e também na Antigüidade tomaram proporções importantíssimas. Além de materializarem o espírito da Renascença indo em busca de “novos ares” aliados às artes, ciências e literatura, as mesmas contribuíram para o descobrimento de novas culturas e novos conhecimentos.

A partir desse período, viajar ganhou um novo significado. Passou-se a viajar não só para apoderar-se de bens materiais, mas também para aprender mais sobre novos povos e observar seus usos e costumes. Assim, surge o grand-tour, definido por Castelli como:

Denominação de origem franco-inglesa compreende a viagem ou grande turnê que as pessoas, principalmente os jovens, os artistas e os escritores, realizavam, a partir do século XVI, com o intuito de conectar-se com o mundo cultural, como edificações, monumentos artísticos e históricos espalhados por toda a Europa, e, desse modo, adquirir uma melhor bagagem cultural. (CASTELLI, 2005, p. 71).

Mais tarde o grand-tour tomou conta da elite inglesa, fazendo com que muitos jovens passassem a viajar para complementar a sua formação. Aliado a isso, no século XVIII instalou-se na Europa, um novo estado de espírito da sociedade, fazendo com que as pessoas buscassem intensamente novos conhecimentos, intercâmbios e tecnologias. Uma dessas novas tecnologias criadas para facilitar o deslocamento foi a carruagem. Desse modo, as viagens foram fortemente influenciadas devido às melhoras nas estradas e ao contexto social que a Europa estava vivendo.

Com toda evolução social, o turismo foi ganhando novas conotações e sendo constantemente aprimorado, aumentando consideravelmente o número de meios de hospedagem.

Contudo, não é tão simples adequar as necessidades e os desejos dos viajantes aos diversos tipos e categorias de meios de hospedagem, tarefa que o *marketing*, no final do século XX, contribuiu para realizar. Aliás, sem a revolução dos meios de transporte por terra, mar e ar, não teríamos, na atualidade, o expressivo volume de usuários, o que forçou o surgimento de meios de hospedagem mais apropriados e adequados às diversas categorias de viajantes. (CASTELLI, 2005, pg. 72).

Em meados do século XVII começaram a surgir os primeiros albergues e hospedarias na Idade Moderna, verificando-se também uma notável evolução dos meios de transporte, da construção e aprimoramento de estradas, que ligavam às principais cidades da época.

Por volta de 1650 surgiram as diligências<sup>2</sup>, aumentando o número de viajantes e expandindo a atividade hoteleira. As hospedarias se adaptaram ao sistema de transporte utilizado, possuíam terminais de trota e estábulos nas próprias pousadas. Algumas já possuíam escritório de reservas e salas de espera para atender a demanda que só estava de passagem no local, além de oferecer aos viajantes passagens de diligências, com várias opções de rota a partir da hospedaria.

---

<sup>2</sup> Diligências: carruagens puxadas por cavalos que serviam de transporte.

Com a chegada das ferrovias na era da Revolução Industrial, as diligências desapareceram; desse modo, a hotelaria sofreu um forte golpe, considerando a rapidez das ferrovias, resultando em menos tempo de viagem.

Até o fim da era das diligências, em torno do ano de 1840 - quando surgiram as ferrovias, os terminais de trota e os estábulos ficavam instalados nas pousadas. Velhos estabelecimentos foram reformados ou reconstruídos, outros novos surgiram em estradas que levavam às capitais, devido ao intenso tráfego das diligências. Algumas das maiores pousadas daquele período foram projetadas especificamente para se integrar com esse meio de transporte, fazendo o papel de estação de chegadas e partidas. Disponham de escritório de reservas e salas de espera; além disso, muitas dessas "estações" possibilitavam ao viajante fazer reservas e comprar passagens de diligências, de várias rotas, a partir da pousada - o Hotel Royal, na Inglaterra, por exemplo, tinha um total de 23 linhas.<sup>3</sup>

Muitos hoteleiros, habituados com o sistema tradicional não conseguiram mudar as regras de hospedagem para os novos tempos, dessa maneira, muitos hotéis não "sobreviveram" ao impacto causado e reduziram seu tamanho ou fecharam suas portas. Paralelamente a isso, outros estabelecimentos acompanharam a evolução do período e, por conseguinte se ambientaram às novas regras impostas pelo novo sistema de transporte, firmando-se assim, como empresas prestadoras de serviços.

Na medida em que foram sendo construídas estradas de rodagens e ferrovias que ligavam os grandes centros às cidades portuárias, houve grande aumento na quantidade de hotéis, principalmente nessas cidades portuárias. Os modelos de hotéis não evoluíram fisicamente, e as novas construções mantiveram o conceito dos existentes. Nos 50 anos seguintes, a Europa foi perdendo a supremacia para os Estados Unidos, onde muitas iniciativas foram revolucionando as hospedarias. (DUARTE, 1996, p. 10).

No final do século XIX os hóspedes tinham se tornado mais exigentes; acompanhados pelas tendências dos imponentes trens e navios da época, surgem hotéis de luxo, tais como: Savoy, Ritz, Claridge, Carlton, entre outros.

A evolução da hotelaria deveu-se, também, a homens como César Ritz que procuraram dar forma e organização aos hotéis. Ritz, um jovem suíço de temperamento revolucionário, com visão a respeito das necessidades futuras, deu início às grandes cadeias hoteleiras. (...) fundou, em 1898, o primeiro hotel com seu nome na Praça Vandôme, em Paris. Em 1918, abriu mais um hotel em Budapeste, depois, em Nova Iorque e Madri. Com a evolução do turismo, sobretudo no pós-guerra, movimentando novas camadas de turistas de menores recursos, surgiram os hotéis menos luxuosos, com estruturas e serviços adaptados aos novos hábitos e às necessidades do turismo moderno. Com o surgimento das cadeias modernas,

---

<sup>3</sup>Disponível em: < <http://www.abih.com.br>>. Acesso em: 09 maio .2007.

sobretudo as de concepção americana, como a *Holliday Inn*, *Sheraton*, *Ramanda Inn*, *Raddison*, *Hilton*, *Marriott*, etc, a hotelaria ficou dividida entre a tradicional e a moderna, diferenciando-se, principalmente, na estrutura e nos serviços. (DAVIES, 2003, p.21).

O desejo de viajar foi fortemente impulsionado a partir do século XIX, através dos constantes avanços nos meios de comunicação, resultado da Revolução Industrial. Com isso, a sociedade contemporânea viveu a era do lazer, na qual as viagens tornaram-se uma das atividades mais apreciadas.

Castelli (2005, p. 74) afirma que: “o turismo está diante de uma perspectiva de crescimento mundial espetacular. Para alguns países e regiões, é, e será, o principal impulsionador do desenvolvimento. Espera-se que, para 2020 o Brasil esteja ente os principais destinos do mundo”.

Atualmente, o sistema hoteleiro mundial adaptou-se, frente a uma clientela cada vez mais exigente, tomando características próprias e diferenciadas em termos de decoração, serviços e atendimento. Os procedimentos estão cada vez mais ágeis e adaptados a realidade que o mundo vive.

A melhoria do sistema mundial de comunicação e transportes, e a divulgação de culturas de regiões outrora longínquas ou pouco conhecidas praticamente unificou o planeta como área de interesse turístico.

A facilidade de acesso aproximou países e regiões. A expansão da economia mundial incorporou novos e significativos contingentes à sociedade de consumo, no qual o turismo insere-se como um segmento importante e em contínuo crescimento. Deste modo, "as viagens passaram a fazer parte da cultura e das aspirações das populações, fazendo com que a demanda turística passasse a ser crescente. A oferta hoteleira evoluiu em função dessa demanda" (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2000. p. 28).

A importância do turismo é tal que, em 2005 representava 3,38 trilhões de dólares no faturamento bruto da economia mundial, 2,98 trilhões de dólares na composição do PIB mundial (10,8% do total) e 212 milhões de empregos (10,7% do total).

### 2.1.1 Aspectos da Hotelaria Nacional

A história do setor hoteleiro no país começou no período do Brasil Colônia. Os viajantes, devido às condições da época, se instalavam em grandes casas, engenhos, casarões, conventos e sobretudo à beira das estradas em ranchos construídos pelos proprietários, onde estes forneciam alimentos e bebidas.

No século XVIII, começaram a surgir as primeiras estalagens ou casa de pasto, na cidade do Rio de Janeiro, fornecendo alojamento aos chamados viajantes, que viriam a se tornar os hóspedes dos futuros hotéis. No início, as casas de pasto subsidiavam a alimentação a um preço fixo. Com o passar do tempo houve a necessidade de abrigo, então os proprietários ampliaram os negócios e passaram a oferecer quartos de dormir. Com o passar desse período, as hospedarias, foram transformadas nos primeiros hotéis dos grandes centros. (DUARTE, 1996).

No início do século XVII, Charles Burton, ilustre visitante, faz a primeira classificação das hospedarias paulistanas. Após pleno conhecimento do “parque de hospedagem” existente, classifica os estabelecimentos da seguinte forma:

1ª Categoria - simples pouso de tropeiro;

2ª Categoria - telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens;

3ª Categoria - venda, correspondente à “pulperia” dos hispano-americanos, mistura de venda e hospedaria;

4ª Categoria - estalagens ou hospedarias;

5ª Categoria - hotéis. (DUARTE, 1996, p. 16).

De acordo com Duarte (1996), a Igreja Católica teve forte ligação com a expansão da atividade hoteleira no Brasil. A Casa de Hóspedes (1782) no Colégio da Companhia de Jesus, em Salvador, existiu desde os tempos da colônia e teve o prazer de hospedar pessoas ilustres. Nos 70 anos seguintes houve registros da atuação da Igreja na arte de receber. No Mosteiro de São Bento, no Rio de Janeiro, foi construído um edifício especial somente para hospedar visitantes importantes.

De acordo com Duarte (1996), com a vinda da família real portuguesa para o Brasil, no ano de 1808, novos portos se abriram e, por conseguinte, o fluxo de viajantes estrangeiros no país aumentou. Assim, os donos de hospedarias e outros tipos de acomodação da época passaram a definir seus estabelecimentos como hotéis, independentemente do tamanho e do tipo de serviço que cada um oferecia.

Devido à alta demanda de turistas estrangeiros no Rio de Janeiro, que buscavam cada vez mais hotéis e serviços, o governo lançou em 1907 o primeiro incentivo da história no país para a construção de novos hotéis: os cinco primeiros grandes hotéis a serem construídos na cidade ficariam isentos de pagar por sete anos todos os impostos municipais.

Paralelamente a isso e a demanda em constante crescimento, o transporte ferroviário chegou ao país, facilitando a locomoção e a agilidade nas viagens, sendo construída a São Paulo Railway, que ligava São Paulo a Santos.

As duas mais significativas cidades brasileiras da época também foram as propulsoras para o desenvolvimento da hotelaria nacional. Em São Paulo, ocorreu a inauguração do Hotel Terminus, com mais de 200 quartos. E, em seguida o Hotel Esplanada, inaugurado em 1923, sendo o ponto de encontro da elite paulistana. No Rio de Janeiro não foi diferente por ser a capital do país na época e por possuir inúmeras belezas naturais. A inauguração do Copacabana Palace foi um marco para a cidade, por estar em constante relevância internacional e por contribuir para que a capital tivesse reconhecimento como pólo de turismo de lazer.

Em meados de 1940, os governos estaduais passaram a investir no desenvolvimento da hotelaria nacional e vários os hotéis-cassino são construídos.

Parque Balneário, em Santos; Grande Hotel de Poços de Caldas; Grande Hotel Araxá e o Grande Hotel São Pedro, em Águas de São Pedro. Todos marcaram época pelas suntuosas edificações e pela animação. De todos, somente o Grande Hotel São Pedro foi restaurado e ocupa lugar importante nos mercados de turismo de lazer e convenções. Este hotel abriga a maior escola de hotelaria da América Latina (DUARTE, 1996, p.18).

Em 1946, houve uma lei proibindo os jogos de azar no país. A maioria dos hotéis que estavam diretamente ligados aos cassinos foi obrigada a fechar suas portas.

No ano de 1966, foi criada a EMBRATUR, então chamada de Empresa Brasileira de Turismo, e atualmente, Instituto Brasileiro de Turismo, que juntamente com a FUNGETUR – Fundo Nacional do Turismo atua através de incentivos fiscais para a ampliação da rede hoteleira nacional.

Na década de 70 foram construídos os primeiros grandes hotéis existentes no país, especialmente no Rio de Janeiro e em Salvador, ambas as cidades que aliavam negócios e lazer. “Em 1972, apoiada em recursos captados em condomínio, a Rede Hilton inaugurou o São Paulo Hilton e marcou a virada da administração hoteleira no Brasil”. (DUARTE, 1996, p. 18).

Já nos anos 80, devido à crise econômica as perspectivas de criação de novos e promissores empreendimentos não eram animadoras, surgindo então os aparts-hotéis ou flat services.

Este produto foi desenvolvido para atender a esta nova realidade, oferecendo ao estrangulado mercado de construção a oportunidade de um negócio novo, seguro e viável. Os pequenos e médios investidores puderam então participar de empreendimentos hoteleiros/comerciais, com investimentos baixos e um retorno atrativo do capital.<sup>4</sup>

Assim, esse novo tipo de hospedagem se consolidou como baseado no perfil do produto, que atendia tanto às expectativas dos investidores como dos hóspedes. Os usuários encontraram nos mesmos, maior viabilidade de hospedagem por ter um custo mais baixo e com boa qualidade na prestação de serviços.

Na década de 90, com a estabilidade econômica do país, o BNDES (Banco de Desenvolvimento Econômico e Social) passou a oferecer uma linha de crédito especial para a construção de hotéis. Assim, a hotelaria nacional passou a viver uma fase de grande aprimoramento e construção de novos empreendimentos.

Os últimos sete anos marcaram a indústria hoteleira brasileira como um dos períodos de maior expansão da sua oferta. Vários hotéis de luxo foram inaugurados em São Paulo (*Meliá*, *Inter-Continental*, *Renaissance* e *Sofitel*), em Belo Horizonte (Ouro Minas), em Porto Alegre (*Sheraton*), em Pernambuco (*Blue Tree* Cabo de Santo Agostinho e *SummerVille*) e em um novo destino turístico na Bahia, o Costa do Sauípe Resort com cinco hotéis de luxo. Na cidade do Rio de Janeiro, que já contava com uma grande oferta de hotéis, foram feitas as reformas de importantes propriedades como o Copacabana Palace, *Le Meridien* e o *Sofitel* Rio Palace. Ainda, em abril de 2001 foi inaugurado o *Marriott* Copacabana, o primeiro hotel de luxo a ser construído no Rio de Janeiro desde a década de 70.<sup>5</sup>

A hotelaria nacional vem desde então se consolidando e prestando excelentes serviços, seja de redes internacionais ou nacionais que estão expandindo seus empreendimentos por todo país.

Visto que o governo investe pouco no turismo do Brasil, os crescimentos no setor de serviços hoteleiros e turísticos estão tomando dimensões consideráveis. Grandes redes nacionais como Othon, Transamérica, Tropical, Blue Tree, Plaza, Deville, Eldorado, Vila Rica e Luxor Hotéis estão investindo em novos empreendimentos e qualidade de serviços, assim, a hotelaria nacional está se consolidando como um forte setor e que atrai cada vez mais turistas para o país, devido à qualidade dos empreendimentos e da profissionalização e capacitação de pessoal.

O crescimento do mercado turístico nacional, acompanhando a tendência mundial, tem exigido do empresariado e das pessoas que trabalham no setor gerencial-administrativo dos hotéis, maior atenção à crescente complexidade desse mercado. Não há como deixar de

---

<sup>4</sup>Disponível em: <<http://www.hia.com.br/artigos>> Acesso em: 9 maio 2007.

<sup>5</sup>Disponível em: <<http://www.hia.com.br/artigos>> Acesso em: 9 maio 2007.

reconhecer a importância desta expansão para o desenvolvimento econômico-financeiro-social do país. A disparada do turismo nas últimas décadas do século XX e início deste século é fruto de uma ampla teia que envolve novas áreas de comunicação e transportes mundiais decorrentes da internacionalização da economia.

Outros fatores que influenciaram este crescimento foram: a abertura política, econômica e cultural da Rússia e dos países da Europa Oriental; a estabilização política e econômica da América do Norte e da Europa Ocidental; a consolidação do mercado asiático e o crescimento da Austrália e da Nova Zelândia, nações desenvolvidas e com alto nível de qualidade de vida.

Na América Latina emergiu, recentemente, uma consciência turística voltada para a valorização da oferta natural dos países do Cone Sul e para a expansão dos mercados e PIBs nacionais. No Brasil, "com a abertura da economia e a estabilidade econômica, muitos capitais que estavam aplicados nos papéis com correção monetária foram atraídos pelas possibilidades da participação nos negócios hoteleiros" (Barreto Filho, 2001, p. 57).

Além das estratégias de alavancagem do turismo promovidas por países e regiões, surgiram novos nichos de mercado, como o turismo ecológico, de terceira idade e de negócios, que incrementaram, ainda mais, os fluxos mercadológicos.

Nesse contexto, a hotelaria desponta como vetor fundamental de expansão e consolidação do setor. Sua atuação tem correspondido à demanda dos novos segmentos de mercado e, ao mesmo tempo, propiciado o aparecimento de novas modalidades de turismo, diversificando o portfólio de serviços (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2000, p. 14).

Hoje, a rede hoteleira vive um momento de grande expansão e desperta a cada dia o interesse das grandes redes internacionais, especialmente as européias e norte-americanas, que estão investindo fortemente no país. Nesta corrida pela construção de novos empreendimentos, a liderança se divide entre o grupo espanhol Sol Meliá, o francês Accor e os americanos Marriott e Choice, além dos grupos locais, também se programando para novos lançamentos.

Uma outra estratégia que vem sendo praticada em números cada vez maiores é oferecimento de hospedagem econômica, já que há algum tempo havia um descompasso muito grande entre o alto custo das instalações e o nível de seu rendimento, preocupando e frustrando os empresários com as reduzidas taxas de ocupação predominantes.

Enfim, a hotelaria nacional aos poucos vem modificando o seu perfil. O mercado hoteleiro cheio de ofertas pede modernidade e eficiência. Mas neste novo milênio, a implementação de medidas ambientalmente corretas será decisiva para o bom desempenho de

um hotel, podendo produzir resultados extraordinários na contabilidade das empresas. Sabe-se que o meio ambiente é a matéria-prima do turismo, portanto, se não o preservarmos estaremos acabando com o nosso próprio negócio (IGLESIAS, 2000, p. 39).

Por tudo isso, a hotelaria tem merecido um grande destaque no cenário turístico. Seu crescimento, sua evolução e suas amplas perspectivas de crescimento acompanham uma tendência largamente verificada em todos os ramos de negócios e setores: a qualificação e especialização de todos os serviços prestados.

### **2.1.2 Aspectos da hotelaria catarinense**

Um litoral privilegiado, com algumas das mais cobiçadas praias do Brasil; serras e campos que não poucas vezes se cobrem de neve; águas termais com temperaturas de até 39°C e uma gastronomia tão variada quanto às etnias que formaram a sua população - tudo isso faz de Santa Catarina um dos Estados mais procurados por turistas nacionais e estrangeiros durante o ano todo. Mas, tantas belezas não seriam tão perfeitas não fosse a sua gente, formada pela miscigenação de várias raças que deixaram a Europa, assolada por sucessivas guerras para reconstruir suas vidas na “Pequena Notável” do sul.<sup>6</sup>

O Estado possui infra-estrutura, conceituadas redes hoteleiras, nacionais e internacionais nas cidades de grande e médio porte e um merecido crescimento dos meios de hospedagem nas cidades menores. Por suas características diferenciadas, seja no litoral ou na região serrana, encontra-se a arte de bem servir e estruturas com bons serviços, gastronomia variada e hospitalidade.

De acordo com a SANTUR – Santa Catarina Turismo S/A - organismo oficial do Estado, Santa Catarina está dividida em oito regiões turísticas, são elas: litoral norte, litoral centro, litoral sul, vale europeu, serras, meio oeste, caminho dos príncipes e oeste do estado.

Pela beleza do litoral catarinense, e por este ser o grande trunfo do turismo estadual, a maior parte dos empreendimentos hoteleiros está localizada nas áreas das praias, onde a procura é grande na temporada de verão. O litoral do Estado também foi pioneiro na fundação de empreendimentos hoteleiros; foi construído em Balneário Camboriú, por parte da iniciativa privada, o Hotel Fisher, inaugurado em 1957.

---

<sup>6</sup>Disponível em: <<http://www.intra.santur.sc.gov.br/intra>>. Acesso em: 09 maio 2005.

No planalto serrano a forte influência é o turismo rural. No oeste as estâncias hidrominerais ganham grande representatividade no cenário turístico, presentes também na Grande Florianópolis e no sul do Estado.

O Vale Europeu, representado pelas culturas alemã e italiana, oferece como atrativo turístico as tradicionais “festas de outubro”, destacando-se a Oktoberfest em Blumenau, a Marejada em Itajaí e a Fenarreco em Brusque. Essas festas possuem grande representatividade estadual, nacional e até mesmo internacional, aumentando o fluxo de turistas para a região e elevando a taxa de ocupação dos meios de hospedagem.

As cadeias nacionais atuantes em Santa Catarina são a Bristol, Plaza, Le Canard (catarinense), Othon, Blue Tree e Bourbon. De modo geral, as redes não colocam capital nestes empreendimentos, participam com a bandeira e know-how de administração, enquanto a incorporadora busca parceiros para viabilizar o negócio.

O “turismo da melhor idade” vem se destacando nos últimos anos no Estado. Primeiramente pela imensa diversidade de paisagens e lugares a serem visitados em Santa Catarina e depois pelo custo das viagens, que tem impulsionado mais pessoas a viajarem. Há cinco anos a participação da “terceira idade” era quase inexistente e, hoje representa uma parcela significativa no trade turístico<sup>7</sup> e conseqüentemente nos empreendimentos hoteleiros.

De acordo com dados divulgados pela SANTUR – Santa Catarina Turismo S/A, o movimento estimado de turistas, tanto nacionais como estrangeiros no Estado em 2005, beira os três milhões e a taxa de ocupação hoteleira será em torno de 61,14%.

### **2.1.3 A Hotelaria em Florianópolis**

Florianópolis, a capital do Estado alia, atualmente, bons hotéis e infra-estrutura turística. É uma cidade com acentuada diversidade cultural, gastronômica e natural, dotada de cenários privilegiados, que atraem turistas dos mais diversos lugares do país e do exterior.

Há mais de 100 praias, com características peculiares e distintas, estando entre balneários agitados pela urbanização e praias não exploradas compondo o cenário de vilarejos de pescadores, casarios de estilo açoriano, fortalezas e museus históricos.

---

<sup>7</sup> Trade turístico: Áreas econômicas envolvidas na prestação de serviços para atender às necessidades comuns de todos os turistas. (DUARTE, 1999, p. 19).

O parque hoteleiro na capital do Estado começou a tomar maiores proporções após o início do funcionamento da Ponte Hercílio Luz, no ano de 1926, que por um longo período foi o único acesso rodoviário de acesso à Ilha.

Os veículos entravam pela ponte e desciam pela rua Conselheiro Mafra até a Praça XV. Na Conselheiro Mafra, uma das principais ruas da cidade à época, ficava o Hotel Laporta, esquina com a Praça XV. Por muito tempo, foi o principal hotel da cidade, o único que dispunha de elevador. Na mesma rua ficava o Hotel Magestic, o preferido dos viajantes e estudantes menos abastados. O Hotel Laporta foi demolido, mas o Magestic continua em funcionamento até hoje, alugando seus quartos. Com a chegada de novos tempos, foi construído pela família Saad o Hotel Lux, localizado na esquina das ruas Felipe Schmidt com a rua Trajano, no coração da cidade, onde hoje se situa o café Ponto Chic. Com um padrão bastante razoável para a época, dispunha de restaurante no mezanino que se tornou o local de encontro dos *vips* da Ilha. Com o posterior arrendamento ao senhor Manoel Gil Rimbau, imigrante espanhol, pai de Manuel Rimbau, o famoso "Manolo" que comandou vários restaurantes na cidade, o hotel passou a se chamar Center Plaza e continuou em atividade até os anos 70.<sup>8</sup>

A família Dutra Jorge construiu o Edifício João Alfredo na Rua Jerônimo Coelho no centro da cidade, oferecendo alguns quartos com banheiro individual e outros com banheiro coletivo. Mais tarde a Sociedade Hoteleira Querência arrendou o prédio, sendo necessária uma adaptação do prédio, que foi nomeado de Hotel Querência, com banheiros em todos os cômodos.

O Hotel Querência possuía um bom restaurante no sexto andar, onde funcionava também o melhor bar da cidade, onde os grandes problemas da época eram discutidos pelas lideranças políticas que freqüentavam o local. Na mesma época, nos anos 60, foram construídos os hotéis Oscar pela família Cardoso e o Hotel Royal por iniciativa do senhor Osmar Riguera. Os dois hotéis continuam em atividade até hoje, o Oscar na Avenida Hercílio Luz, passou recentemente por uma grande reforma e hoje abriga no térreo uma loja da TAM. O Royal continua em atividade, à rua Tiradentes, no centro da cidade.<sup>9</sup>

Com a criação da Embratur em 1966 e seu notável advento frente às promoções turísticas e hoteleiras do país, foi construído na capital o primeiro hotel cinco estrelas, segundo a classificação do instituto, o Florianópolis Palace Hotel (Floph), ainda em operação.

As atividades ligadas ao turismo tiveram notável expansão em Florianópolis a partir do início dos anos oitenta, impulsionando profundas mudanças socioespaciais no município. Desenvolve-se um franco processo de direcionamento dos capitais para a orla marítima, inicial e preponderantemente para a parte Norte da Ilha de Santa Catarina, locais de até então relativa estagnação sócio-econômica, onde predominavam comunidades pesqueiro artesanais. (OURIQUES, 1998, p. 61).

<sup>8</sup>Disponível em: <<http://www.abih-sc.com.br>>. Acesso em: 09 maio 2007.

<sup>9</sup>Disponível em: <<http://www.abih-sc.com.br>>. Acesso em: 09 maio 2007.

Atualmente, a maioria dos empreendimentos hoteleiros são administrados por famílias, apresentando maior taxa de ocupação nos meses de alta temporada (dezembro a março); estes por sua vez, deixam de se preocupar com a sazonalidade que ocorre na Ilha, devido às oscilações das demandas turísticas e tampouco com a captação de mão-de-obra qualificada para a prestação de serviços mais aprimorados.

Apesar de muitos empreendimentos de administração familiar, grandes redes nacionais e internacionais estão expandindo seus hotéis na capital, gerando um número considerável de empregos e exigindo mão-de-obra qualificada; estes fatores estimulam a competitividade, qualidade nos serviços prestados assim como a expansão do mercado.

Desse modo, Florianópolis busca a excelência dos serviços hoteleiros que presta, aliando a hospitalidade dos hotéis e pousadas mais simples até os hotéis de rede aqui instalados. Em 2004, a taxa de ocupação hoteleira na capital foi de 73, 81%, segundo dados do Órgão Municipal de Turismo, número bom que só tende a aumentar se investimentos viáveis aliando iniciativa pública e privada forem feitos para a captação de turistas, do Brasil e também do exterior.

## 2.2 SERVIÇOS: CARACTERÍSTICAS GERAIS

De acordo com Kotler (1994, p. 403), “um serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente tangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.”.

O Produto Interno Bruto (PIB) dos países é um importante fator para a medição do quanto os serviços podem contribuir para o desenvolvimento tanto de nações industrializadas como de nações em subdesenvolvimento.

A importância dos serviços na economia mundial é evidenciada pelo fato deles contribuírem uma média de mais de 60 por cento do (PIB) Produto Interno Bruto de todas as nações industrializadas. Cerca de 50% do PIB dos países em desenvolvimento e quase um terço do PIB dos países subdesenvolvidos podem ser atribuídos aos serviços. Os países socialistas, ao que tudo indica, têm uma média próxima a 30% do seu PIB nacional oriundo dos serviços. No total, os serviços são responsáveis por cerca de 25% do comércio mundial. (DAHRINGER, 1991, p.384).

As características especiais normalmente atribuídas aos serviços - inseparabilidade, intangibilidade, precibilidade e heterogeneidade - fazem com que um ‘marketing de sucesso’ dos serviços seja mais difícil do que aquele de bens físicos e, portanto, um tipo diferente de *marketing* é necessário. Inseparabilidade, por exemplo, significa que o

produtor do serviço torna-se parte de um serviço total, assim como um caixa de banco torna-se parte de uma experiência bancária.

Além disso, inseparabilidade significa que produção e consumo de um serviço ocorrem simultaneamente, e não seqüencialmente. Intangibilidade significa que os serviços não podem ser erguidos, transportados, sentidos ou vistos. Por conseguinte, a qualidade dos serviços é muito mais difícil de se avaliar do que a qualidade dos bens. Equilíbrio entre oferta e demanda torna-se mais difícil, haja vista que os serviços não podem ser estocados. E preços são mais difíceis de definir, uma vez que os consumidores acham complexo determinar uma relação entre preço/valor.

Perecibilidade relaciona-se com a natureza efêmera dos serviços. Ou eles estão disponíveis e são consumidos, de certa forma, simultaneamente, ou eles são perdidos. Como resultado, eles não podem ser inventariados para uso após produção. Finalmente, os serviços possuem a qualidade de heterogeneidade, significando que eles nunca são os mesmos de uma experiência de consumo com outra. Um corte de cabelo, ainda que feito pelo mesmo cabeleireiro na mesma hora e no mesmo dia da semana, será diferente do corte anterior. Logo, a padronização do produto serviço e, conseqüentemente, o controle de qualidade são difíceis de serem alcançados. Profissionais do *marketing* de serviços são consideravelmente desafiados para administrar as características dos serviços de modo a permitir que os mesmos sejam comercializados através de fronteiras nacionais.

Abaixo há a apresentação para que se possa ter uma idéia melhor das características singulares dos serviços e dos problemas de comercialização resultantes.

Tabela 1 - Características singulares dos serviços e problemas de comercialização resultantes

<b>CARACTERÍSTICAS SINGULARES DOS SERVIÇOS</b>	<b>PROBLEMAS DE COMERCIALIZAÇÃO RESULTANTES</b>
<b>Intangibilidade</b>	1. Serviços não podem ser estocados.
	2. Serviços não podem ser protegidos através de patentes.
	3. Serviços não podem ser prontamente expostos ou comunicados.
	4. Preços são difíceis de serem atribuídos.
<b>Inseparabilidade</b>	1. Consumidor envolvido na produção.
	2. Outros consumidores envolvidos na produção.
	3. Dificuldade de centralizar a produção em massa dos serviços.
<b>Percibilidade</b>	1. Serviços não podem ser inventariados.
<b>Heterogeneidade</b>	1. Padronização e controle de qualidade difíceis de serem alcançados.

Fonte: Dahringer (1990).

Para melhor explicar as diferenças entre produtos e serviços, optou-se por fazer uso da citação que se segue, pois os produtos apresentam características muito distintas daquelas relacionadas às dos serviços.

Devido a um bem ser algo físico, ele pode ser visto e tocado. Você pode experimentar uma camisa *Benetton*, folhear o último número da revista *People*, sentir o cheiro do café colombiano no momento em que for preparado. Um bem é um item tangível. Quando você o compra, passa a possuí-lo. Geralmente, é muito fácil você ver exatamente o que acabou de comprar. Por outro lado, serviço é uma ação desempenhada por uma parte a outra. Quando você fornece um serviço a um consumidor, ele não pode conservá-lo. Pelo contrário, um serviço é experimentado, usado ou consumido. Os serviços não são físicos, são intangíveis. Você não pode carregar um serviço e pode ser difícil saber exatamente o que obterá quando comprá-lo. (KOTLER, BOWEN, MAKENS, 1996, p. 150).

Com base no acima exposto, pode-se dizer que a atividade turística também apresenta características únicas, sendo que uma das principais delas é a de o consumo ocorrer simultaneamente à produção.

Segmentação de mercado, de acordo com Kotler e Armstrong (1999, p. 162), “é um processo de projetar ou apresentar um produto ou serviço que tenha um apelo especialmente forte para alguma subparte identificável do mercado total.”.

Avaliar ou escolher os segmentos de mercado em relação aos quais os recursos de uma organização devem ser dirigidos é um processo de combinação de oportunidades de mercado com programas de marketing.

Um fator determinante para a segmentação é a concorrência cada vez maior nas diversas áreas tanto turística como hoteleira o que provoca a busca de diferenciais que garantam uma clientela identificada com o produto. Conseguirá maiores vantagens nas vendas a empresa que conhecer seus clientes ou seu mercado potencial, sendo que esse conhecimento deverá direcionar melhor os recursos financeiros disponíveis e uma adequação do produto ao mercado visado.

Na verdade, a opção de segmentar ou não ocorre principalmente pelo aumento da oferta de produtos, pela expansão dos mercados e também pela vontade do cliente ter seus desejos satisfeitos, que muitas vezes são específicos e não genéricos.

Quando a empresa encontra o nicho certo de seu produto, pode então oferecer proximidade maior com o consumidor, bens e serviços a preços competitivos, encurtando os canais de distribuição, além de estabelecer pontos-de-venda mais adequados e utilizar veículos de publicidade selecionados exclusivamente para o segmento visado. Segmentar implica, para uma empresa qualquer, retirar-se de um mercado geral no qual poderia estar atuando.

A segmentação enfatiza mais o mercado e não o setor de atividade, os canais de distribuição ou os produtos. É uma técnica ou estratégia.

Existem muitas maneiras de segmentar um determinado mercado. Algumas delas estão descritas no quadro a seguir, por Pimenta e Richers, apud Moraes (1999, p. 25) *In* Ansarah (1999).

Tabela 2 - Formas de segmentar o mercado

<b>MODALIDADE</b>	<b>CRITÉRIOS</b>
Geográfica	Extensão do mercado, potencial, concentração geográfica, transporte e acesso, polarização, bairros e ruas, tráfego, centro de compras.
Demográfica	Idade, sexo, domicílio, família, ciclo de vida (jovem, adulto, idoso).
Socioeconômica	Classe de renda, instrução, ocupação, <i>status</i> , migração, mobilidade social.
Padrões de consumo	Frequência de compra, local de compra, lealdade a marcas, <i>heavy &amp; light user</i> , curva ABC.
Benefícios procurados	Satisfação sensorial, prestígio social, emulação-preço favorável, qualidade/durabilidade, redução de custos, atendimento e serviços.
Estilo de vida	Expectativa de vida, uso do tempo, interesses predominantes, participação em eventos e agrupamentos sociais, uso do dinheiro, amizades e relações pessoais.
Personalidade	Bases culturais, atitudes e valores, liderança, apêntes de mudanças.
Caracterização econômica	Setor de atividade, tamanho das empresas, atuação de concorrentes, acessibilidade, uso e aplicações, unidade de decisão de compra, demanda derivada.

Fonte: Pimenta e Richers, apud Moraes (1999, p. 25) *In* Ansarah (1999).

A segmentação é uma estratégia de marketing usada pela administração de bens e serviços. O turismo inclui-se no setor econômico de bens e serviços, sendo assim, as ações que devem ser usadas no marketing turístico são determinadas pelas características do produto, de acordo com Bacal e Rejowski, apud Moraes (1999, p. 25) *In* Ansarah (1999).

Tabela 3 - Comparação entre bens e produtos gerais e produtos turísticos

<b>BENS E PRODUTOS</b>	<b>PRODUTO TURÍSTICO</b>
São materiais, tangíveis e podem ser avaliados previamente por uma amostra.	É material e intangível, podendo ser visto antes da compra por meio de sua imagem.
A produção ocorre, em geral, anteriormente ao consumo e em local distinto.	A produção e o consumo ocorrem no mesmo lugar.
Em geral, podem ser transportados.	É necessário que o turista se desloque até o produto, que não pode ser transportado.
Podem ser estocados e vendidos <i>a posteriori</i> .	Não pode ser estocado. Se não for vendido, é perdido.
Passíveis de controle de qualidade.	Difícilmente sua qualidade pode ser controlada.
Não há, necessariamente, complementaridade entre os produtos.	Existe complementaridade entre os elementos que compõem o produto turístico.
Demonstram ocorrência menor de sazonalidade.	É mais suscetível à sazonalidade.
São mais fáceis de serem adaptados às alterações do público consumidor.	É estático, ou seja, é impossível mudar sua localização e é difícil alterar suas características.
São passíveis de transferência por venda ou doação a outro consumidor.	Uma vez adquirido, não pode ser vendido novamente pelo turista.
Passam a ser uma propriedade do consumidor.	Não passa a ser propriedade do consumidor pela compra. O turista, por exemplo, não leva consigo o hotel, mas sim fotos e recordações.

Fonte: Bacal e Rejowski, *apud* Moraes (1999, p. 25) In Ansarah (1999).

Conforme o expresso no quadro anterior, o produto turístico tem características especiais que devem ser levadas em conta quando se estabelecem as estratégias de segmentação. Com o uso dessas estratégias, torna-se possível conhecer os principais destinos geográficos, os tipos de transporte, o perfil do turista (faixa etária, capacidade de compra, condições sociais, escolaridade, ocupação, estado civil, motivações, etc.), o ciclo de vida do produto, a elasticidade no preço da oferta e da demanda, facilitando o atendimento dos desejos dos turistas.

### **2.2.1 Tipologia dos serviços**

O setor serviços é também denominado setor terciário. No âmbito da economia, sua expansão representa uma das maiores mudanças verificadas no século XX. É normalmente o setor que mais emprega em diversos países.

O setor de serviços gera mais da metade da renda nacional, pois responde por 54% do Produto Interno Bruto (PIB) em 2006. Fazem parte desse ramo o comércio, o turismo, os

serviços financeiros, jurídicos, de informática, comunicação, engenharia, auditoria, consultoria, propaganda e publicidade, seguro, corretagem, transporte e armazenagem, além das atividades públicas e privadas de defesa, segurança, saúde e educação, entre outros.

Na vida moderna cada vez mais se faz necessária a existência de serviços elaborados, sofisticados e, principalmente mais ágeis a fim de facilitar a vida e o trabalho das pessoas de modo geral.

### **2.2.2 A importância dos serviços hoteleiros**

O mercado hoteleiro é cheio de ofertas e pede modernidade e eficiência. Mas para o novo milênio, a busca pela excelência nos serviços prestados sem dúvida nenhuma é e será decisiva para o bom desempenho de um hotel, produzindo resultados extraordinários para a contabilidade dessas empresas hoteleiras.

O turismo, como em qualquer outro setor, a preocupação com a prestação de serviços de qualidade é indispensável para o sucesso de um empreendimento. Em um hotel não é diferente: é necessário superar as expectativas dos clientes e encantá-los para que seu produto nunca seja esquecido e ele se lembre daquele estabelecimento sempre com vontade de voltar.

A atividade hoteleira se caracteriza por ser essencialmente voltada à prestação de serviços. É evidente que os hotéis oferecem “produtos” aos seus clientes, como camas, banheiros e boas instalações, mas para o sucesso de um hotel, não basta que os “produtos” sejam de qualidade e satisfaçam seus clientes, é preciso aliar os mesmos com a boa prestação de serviços, fator este que será decisivo no momento da escolha do cliente.

O setor de serviços vem ganhando um crescimento gigantesco nestes últimos anos. Dentro dele destaca-se a área de lazer, na qual as viagens turísticas tem ganho uma dimensão nunca antes vista. A hotelaria se constitui num suporte indispensável para a prática dessas atividades. Ela é formada por empresas essencialmente prestadoras de serviços. (CASTELLI, 2001, p. 117).

As empresas que prestam serviços estão diretamente vinculadas a seus clientes. Estes por sua vez serão a “força matriz” que acaba gerando lucros para a organização e satisfação tanto para os clientes externos que usufruíram do serviço, como para os clientes externos, os prestadores do serviço.

O mercado está com um número considerável de empresas hoteleiras que investem nos serviços e para tanto os aliam com a qualidade, treinando e capacitando seus funcionários,

mas, toda essa “educação profissional” depende de cada categoria de hotel e varia muito de pessoa para pessoa. O importante no momento da prestação do serviço é que esse seja visto com tamanha importância, principalmente por quem o presta.

É preciso ter como idéias principais a criatividade e a inovação, percebendo que, para superar permanentemente as expectativas do cliente, é preciso inovar e criar não só no produto a ser oferecido, mas também na forma pela qual ele é oferecido (serviço). (VIERA, 2004, p. 87).

Com a expansão do mercado, novos empreendimentos estão sendo inaugurados nos mais diversos lugares do país. Redes nacionais e internacionais estão investindo fortemente na qualificação profissional de seus colaboradores, podendo considerar que um dos pontos relevantes na prestação de serviços será a concepção de que é necessário conhecer o cliente e procurar satisfazer seus desejos, superando-os constantemente.

Para Albrecht (1994, p.34) uma forma de conquistar e fidelizar clientes é aplicando uma técnica chamada de *ciclos de serviço*, definidos como: “a cadeia contínua de eventos pela qual o cliente passa à medida que experimenta o serviço prestado por você”. Desse modo, quando se trata de hotelaria, pode-se considerar que essa cadeia está fortemente direcionada aos contatos de prestação de serviços que acontecem nos hotéis. O hóspede faz o seu *check-in*, entra no seu apartamento devidamente arrumado e limpo, solicita o serviço de *room service*, solicita um telefonema a *guest service* e assim por diante. Pode-se avaliar esse processo como a cadeia de oportunidades para os que os funcionários demonstrem a qualidade do hotel e a sua eficiência na prestação de serviços e também para que o cliente possa avaliar fortemente os serviços por ele recebidos em sua estada, independentemente se esta foi de um dia ou de um mês.

Assim, a percepção que deve ser feita em relação aos serviços hoteleiros é extrema, pois os hotéis são empresas que proporcionam amplo contato entre o cliente e o colaborador, fazendo com que os serviços ofertados pela empresa sejam identificados pelos hóspedes como sendo de qualidade ou não.

As empresas do final do século XX buscaram, e buscam até hoje, formas de diferenciar seus serviços fornecendo uma qualidade visível e superior à dos concorrentes. O conceito de serviços e seus processos é hoje mais importante do que uma lucratividade linear. As empresas precisam ser lembradas, admiradas e defendidas por seus consumidores. A concorrência cada vez maior faz com que a área da hospitalidade busque obter diferenciais que provoquem a recompra dos serviços e a fidelidade dos clientes. (CAMPOS, 2005, p. 151).

Devido à forte concorrência, os hotéis que sairão na frente serão aqueles que se adaptarem às necessidades mercadológicas. Atualmente não basta ter um empreendimento em

ótima localização e serviços frustrantes. É preciso que haja a combinação destes dois fatores, salientado-se que preferencialmente, os serviços estarão em um patamar mais elevado pelos clientes no momento da escolha por determinado hotel.

### **2.2.3 A qualidade e a excelência dos serviços nos dias atuais**

Hoje, todas as empresas do mundo, preocupam-se com a qualidade de seus serviços. Na competição acirrada vence o melhor. No ramo de hotelaria não podia ser diferente. O desafio da competitividade global já começou.

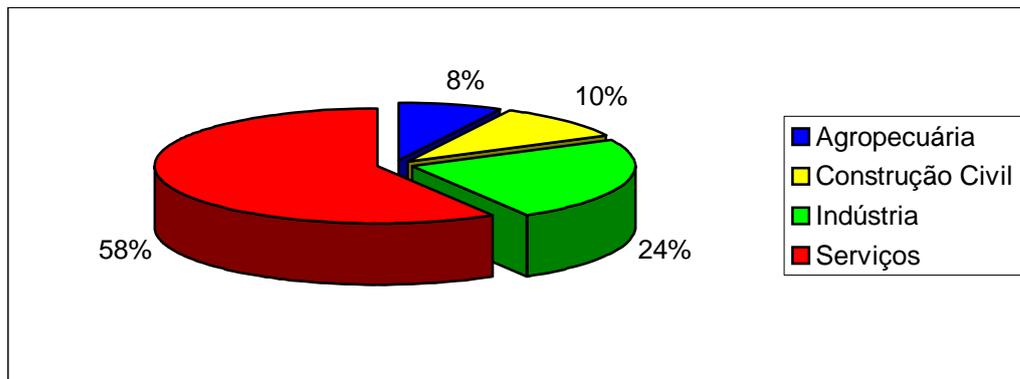
No Brasil, a hotelaria é um dos setores que mais cresce, gerando empregos, prestando serviços e movimentando a economia.

Vale a pena investir, buscando alternativas de custos mais baixos, treinamento adequado, pessoal contratado para o aumento da qualidade e adequação das tarifas. Para isso é necessário que os empresários do setor possam contar com um suporte técnico especializado para deixá-lo na otimização de seu negócio. (<http://apdmaia.sites.uol.com.br/03/04/2007>)

Os serviços, além de possuírem merecido destaque proporcionando para quem os recebe experiências novas e satisfação de necessidades, estão diretamente relacionados a importante posição econômica que exercem no Produto Interno Bruto, gerando empregos e se adaptando às novas tendências impostas pelo mercado consumidor.

No Brasil, o setor de serviços vem aumentando consideravelmente a sua participação, em termos de mão-de-obra na economia nacional. Segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), a participação do PIB (Produto Interno Bruto) do setor de serviços, em conceito amplo, situou-se em 58,3% em 1999, respondendo por 57,2% da absorção de mão-de-obra na economia.

Gráfico 1 - PIB Brasil – Participação por atividades



Fonte: IBGE (2006).<sup>11</sup>

A importância primordial no ato da prestação de um serviço é o diferencial, garantindo continuamente a satisfação dos clientes e a qualidade no atendimento. É evidente que não se pode avaliar os serviços somente por sua representatividade econômica - é necessário ter-se a clareza que as empresas prestadoras de serviços dependem da excelência desses para o seu sucesso e a permanência no mercado.

As tendências nacionais no setor hoteleiro são animadoras. Várias redes internacionais estão implantando hotéis no país e redes brasileiras estão se consolidando no mercado e demonstrando ampla qualificação nos serviços, educando e profissionalizando seus colaboradores. Desse modo, pode-se acreditar que com a concorrência cada vez mais acirrada, as empresas passem a investir em pessoal capacitado e em serviços diferenciados para o mercado consumidor.

Sabe-se que as empresas que prestam serviços, como é o caso das hoteleiras, se estabelecem no mercado em função da demanda composta por pessoas cada vez mais exigentes que buscam excelência nos serviços.

Excelência de serviço: um nível de qualidade de serviço, comparado ao de seus concorrentes, que é suficientemente elevado, sob ponto de vista de seus clientes, para lhe permitir cobrar um preço mais alto pelo serviço oferecido, conquistar uma participação de mercado acima do que seria considerado natural, e/ou obter uma margem de lucro maior do que a de seus concorrentes. (ALBRECHT, 1994, p. 13).

O ato de servir é a razão “de ser” de uma empresa hoteleira. Os clientes, atualmente, além do preço e da localização buscam fatores diferenciais no momento de escolha por determinado hotel. E os serviços estão na preferência decisiva dos consumidores,

<sup>11</sup>Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 09 maio. 2007.

fazendo com que a empresa gere lucros e garanta o retorno dos hóspedes, tornando-os clientes fiéis.

Em um momento onde a oferta é cada vez maior, a qualidade nos serviços é ao mesmo tempo um elemento de sobrevivência como destaque as unidades hoteleiras, um parâmetro para averiguar o que e como os concorrentes estão ofertando e assim criar um produto com qualidade superior e ao mesmo tempo fazer com que toda empresa tenha uma sensibilidade de onde e como se pode melhorar é fundamental, para isso os gestores necessitam ser inventivos e ousados na aplicação de novos procedimentos no hotel.

No setor de prestação de serviços, especialmente no turismo, a posse de informações se revela de uma capacidade estratégica inigualável. O conhecimento garante influência, lucros e possibilidades de ganhar muitos pontos no jogo da economia, da política e da sociedade pós industrial (TRIGO, 2002).

A qualidade dos produtos e serviços nos hotéis se torna essencial, tanto para os clientes que os necessitam, quanto para o próprio empresário que através da implantação de normas de qualidade total consegue se destacar no mercado, conforme Castelli (1999), referente a GQT (gestão da qualidade total) é um verdadeiro achado para as empresas, ou seja, é a solução encontrada para que um hotel ou rede hoteleira consiga ter o diferencial competitivo perante os concorrentes. Lembrando sempre que os empreendimentos turísticos são engrenagens compostas por muitas peças e que cada uma delas é de suma importância para prestação de um serviço de boa qualidade. Uma vez que a estada de um hóspede pode ser estragada pelo erro de uma única peça desse sistema.

...Num mercado repleto de prestadores de serviços turísticos, uma empresa precisa oferecer mais e melhores serviços visto que os clientes podem optar por obter o mesmo produto turístico de outro fornecedor. Para ser bem sucedida, uma organização turística precisa entender o significado de qualidade para o futuro cliente, e lutar para melhorar a qualidade do serviço oferecido. Só assim os clientes continuarão retornando novamente. Cook, Yale e Marqua, (apud Araújo,2003).

Para uma resposta rápida aos anseios dos hóspedes, existe a tendência de descentralizar o trabalho e as responsabilidades sobre os gerentes gerais, provocando o aparecimento dos chamados "gerentes de áreas", que administram uma parte do complexo hoteleiro, mas são supervisionados pelo gerente-geral, dividindo com estes as responsabilidades dos resultados.

## 2.3 COOPERATIVISMO: UMA ABORDAGEM HISTÓRICA

O Cooperativismo foi um movimento nascido nos meios populares da Europa Ocidental nos meados do século XIX, para ação pacífica de defesa e de emancipação sócio econômica de trabalhadores urbanos e rurais. (FERREIRA, 1997).

As normas e regras elaboradas pelos vinte e oito tecelões, que fundaram em Rochdale (Inglaterra), em 1844, a sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale Ltda, vem inspirando a atividade cooperativista do mundo inteiro, há mais de um século. (FERREIRA, 1997).

O cooperativismo pode ser definido como uma doutrina surgida originalmente em oposição ao capitalismo desbragado, mas que depois reagiu também contra os sistemas econômicos que se instalaram em vários países, embasados em crescente intervencionismo estatal ou no socialismo revolucionário. (FERREIRA, 1997).

A redação dos Princípios Pioneiros de Rochdale, pode ser atualmente entendida assim:

- a) Adesão livre: também conhecida como princípio de porta aberta, e que possibilita o ingresso ou a retirada do cooperado, voluntariamente, sem coerção ou discriminação por motivos políticos, religiosos, étnicos ou sociais;
- b) Gestão democrática: ou administração dos próprios cooperados, através de delegados eleitos, por tempo determinado, em assembleias gerais, nas quais cada associado tem direito a um voto apenas, sem nenhuma relação com sua participação no capital social;
- c) Distribuição das sobras líquidas: I) ao desenvolvimento da cooperativa; II) aos serviços comuns; III) aos associados pró rata das operações que cada um realizou com a cooperativa;
- d) Taxa limitada de juros ao capital social: ou pagamento de juros módicos ao capital,
- e) Considerando este apenas como fator de produção;
- f) Constituição de um fundo para educação dos cooperados e do público em geral;

Ativa cooperação entre as cooperativas, em plano local, nacional e internacional. (FERREIRA, 1997).

Estes princípios constituem a base do cooperativismo, quer sejam encarados como Movimento, Doutrina ou Técnica.

Para entender o início do cooperativismo devemos focar o momento em que nossos ancestrais saíram da irracionalidade para a racionalidade. Esta passagem, que ocorreu atrelada à evolução do raciocínio, foi sem dúvida alavancada pelos processos de caça. Os caçadores, sempre em busca de alimento para a tribo, se uniam, formando a mais primitiva forma de cooperativismo humano conhecida.

Do passado remoto até os dias de hoje pode-se denotar uma quantidade enorme de iniciativas cooperativistas que auxiliaram a evolução humana em todas as esferas e detinham aspectos de cooperativismo: caça, pesca, obtenção de frutos da natureza e formas rudimentares de agricultura, como postulam atualmente os antropólogos. A arte rupestre nos proporciona um registro comprobatório significativo destas rudimentares formas de cooperativismo.

No início da história, com a descoberta da escrita, há registros de formas de cooperativismo. Na Antiga Babilônia, berço da civilização humana, formas de cooperativismo eram prática corrente. Isto pode ser abstraído de textos cuneiformes e mesmo na primeira epopéia humana conhecida na sua forma “tardia” (século VII A.C.) como é difundida no Ocidente: “A Epopéia de Gilgamesh”.

No Livro de Enoque, texto apócrifo contemporâneo à Bíblia, existem exemplos de cooperativismo na pecuária. Em diversas passagens Na Bíblia vemos menções à práticas cooperativas por vários povos.

Na Índia antiga textos em sânscrito da epopéia Mahâbhârata, de que faz parte o Bhagavad-Gîtâ, que foram compilados para a forma atual entre os séculos 5 e 1 a.C., nos trazem indicações de cooperativismo.

No Egito Antigo há exemplos cooperativistas na construção de algumas das pirâmides e monumentos, bem como na produção da agricultura e de artigos artesanais de consumo.

Na Grécia Clássica já existiam formas de cooperação nos campos de trigo e no artesanato devidamente registrados. Aristóteles acreditava que a atividade filosófica cooperativa era capaz de conduzir ao verdadeiro conhecimento.

Na Alta Idade Média a Ordem dos Templários, embora norteadada por escopo religioso, gerenciava parcialmente seus bens de modo cooperativista.

Na Baixa Idade Média e início do Renascimento, os artesões com suas confrarias que impulsionaram o renascimento do comércio eram essencialmente cooperativistas.

Nas Américas as antigas civilizações Asteca, Maia, Olmeca, Tolteca e outros grupos indígenas (mesmo alguns que subsistem na atualidade) formavam cooperativas de agricultura, caça e pesca.

Nas artes temos durante o período Parnasiano o nascimento das Academias, que eram na verdade unidades educacionais voltadas a ensinar as artes à seus alunos. A administração de algumas destas Academias seguiam critérios cooperativistas. (<http://www.overmundo.com.br/overblog/cooperativismo-uma-evolucao> acessado em 2/04/2007).

### **2.3.1 Cooperativismo no Brasil**

Por volta de 1610, quando foram fundadas as primeiras Reduções Jesuíticas no Brasil, houve a tentativa de criação de um Estado em que prevalecesse a ajuda mútua. Esse modelo de sociedade solidária entre missionários, indígenas e colonizadores visava, em primeiro lugar, o bem-estar do indivíduo e de sua família, acima dos interesses econômicos da produção. Incentivada pelos padres Jesuítas, vigorou por 150 anos entre índios guaranis nas diversas Reduções, a prática do “mutirão” já vivenciada pelos povos primitivos. (FERREIRA, 1997).

O Movimento Cooperativo propriamente dito, começou a ser conhecido no Brasil somente por volta de 1841. Em Santa Catarina iniciou-se quando o imigrante Francês Benoit Jules de Mure tentou fundar, na localidade de Palmital (pertencente então ao município de São Francisco do Sul e hoje ao município de Garuva), uma colônia de produção e consumo com base nas idéias do seu compatriota Charles Fourier. Em 1847, também o Francês Jean Maurice Faivre, sob inspiração de Fourier, fundou nos sertões do Paraná a colônia Tereza Cristina, que apesar de sua breve existência, muito contribuiu para o florescimento da ideal cooperativista no País. (FERREIRA, 1997).

No decorrer do século XIX, com a chegada de imigrantes alemães e italianos, estas iniciativas foram mais freqüentes. Muitas das comunidades que se formaram em todo território nacional, mais especialmente no sul, tentaram resolver seus problemas de consumo, crédito e produção, criando organizações comunitárias sob os moldes das que conheceram em sua pátria de origem. Além de iniciativas já citadas, pode-se mencionar ainda as de Rio dos Cedros – Santa Catarina e Ouro Preto – Minas Gerais (1889), Limeira – São Paulo (1891), Camaragibe – Pernambuco (1894). (FERREIRA, apud OCB 1997).

No século XX, em 1902, o Jesuíta suíço Theodor Amstadt motivou colonos de origem alemã a criarem em Vila Imperial, hoje Nova Petrópolis – Rio Grande do Sul, uma cooperativa de crédito rural. Em 1908, descendentes e imigrantes italianos radicados no sul de Santa Catarina fundaram a Cooperativa Agrícola de Rio Maior, Cooperprima, no município de Urussanga. (FERREIRA, 1997).

Nas décadas de 50 e 60 principalmente, o cooperativismo teve relativa expansão no Brasil, estendendo-se à diversos segmentos da sociedade brasileira. Hoje, atua nos mais variados setores da vida nacional.

### 2.3.2 Símbolos internacionais do cooperativismo

Figura 1 – Os símbolos do cooperativismo

*Os símbolos do cooperativismo*



Fonte: OCESC (2007).

**Pinheiro** — antigamente o pinheiro era tido como um símbolo da imortalidade e da fecundidade, pela sua sobrevivência em terras menos férteis e pela facilidade na sua multiplicação.

**Círculo** — o círculo representa a vida eterna, pois não tem horizonte, nem começo, nem fim.

**Verde** — o verde-escuro das árvores representa o princípio vital da natureza.

**Amarelo** — o amarelo-ouro representa o sol, fonte permanente de energia e calor.

Assim nasceu o emblema do cooperativismo: um círculo abraçando dois pinheiros, para indicar a união do movimento, a imortalidade de seus princípios, a fecundidade de seus ideais e a vitalidade de seus adeptos. Tudo isso marcado na trajetória ascendente dos pinheiros que se projetam para o alto, procurando crescer cada vez mais.

**Bandeira** — a bandeira, que leva as cores do arco-íris, constitui o símbolo internacional do cooperativismo, aprovado pela Aliança Cooperativa Internacional — ACI, em 1932. O cooperativismo, ao adotar essa bandeira, leva a mensagem de paz e unidade, que

supera as diferenças políticas, econômicas, sociais, raciais e religiosas de povos e nações. Luta por um mundo melhor, onde a liberdade individual, a dignidade e justiça social sejam os valores norteadores da sociedade humana.

Figura 2 - Sistema de Representação do Cooperativismo



Fonte: Apresentação do cooperativismo OCESEC (2007).

### 2.3.3 Representação internacional

A Aliança Cooperativa Internacional — ACI, fundada em Londres no ano de 1895, é uma associação formada pelos órgãos de representação do sistema cooperativista de cada país membro da ACI. Atualmente conta com 75 países filiados e tem sua sede em Genebra, na Suíça.

A Organização das Cooperativas da América — OCA, foi fundada como organismo de integração, representação e defesa do cooperativismo dos organismos de integração, representação e defesa do cooperativismo dos países da América, em 1963, na cidade de Montevideu, no Uruguai. A OCA, integrada por vinte países, mantém relações com movimentos cooperativistas e com organizações internacionais, sejam elas governamentais ou não. Tem como sede permanente a cidade de Bogotá, na Colômbia.

### **2.3.4 Representação nacional**

A criação da Organização das Cooperativas Brasileiras - OCB - foi concretizada durante o VI Congresso Brasileiro de Cooperativismo, realizado em Belo Horizonte — Minas Gerais, em 1969. A primeira diretoria efetiva da OCB foi eleita em 1970. Neste período, a sede da OCB funcionou em São Paulo. Somente dois anos após o encontro de Belo Horizonte, em dezembro de 1971, implantou-se o Sistema OCB juridicamente. Em meados de 1972, a sede definitiva da Organização foi instalada em Brasília — DEA. A representação do sistema cooperativista nacional cabe à OCB, sociedade civil, órgão técnico-consultivo, estruturado nos termos da Lei. 5.764/71.

Todos os estados brasileiros tem a sua a Organização das Cooperativas do Estado — OCE. Esta organização congrega e representa todos os ramos do cooperativismo no respectivo estado e presta serviços às filiadas, conforme o interesse e as necessidades das mesmas. As Organizações das Cooperativas de cada estado têm voto na eleição da Diretoria e Conselho Fiscal da OCB.

- Confederações de Cooperativas, três ou mais Federações ou Cooperativas Centrais podem constituir uma Confederação.
- Federações ou Cooperativas Centrais, três ou mais cooperativas podem constituir uma Federação ou Cooperativa Central.

Cooperativa, vinte ou mais pessoas podem constituir uma cooperativa. As cooperativas podem filiar-se a uma ou mais Centrais ou Federações.

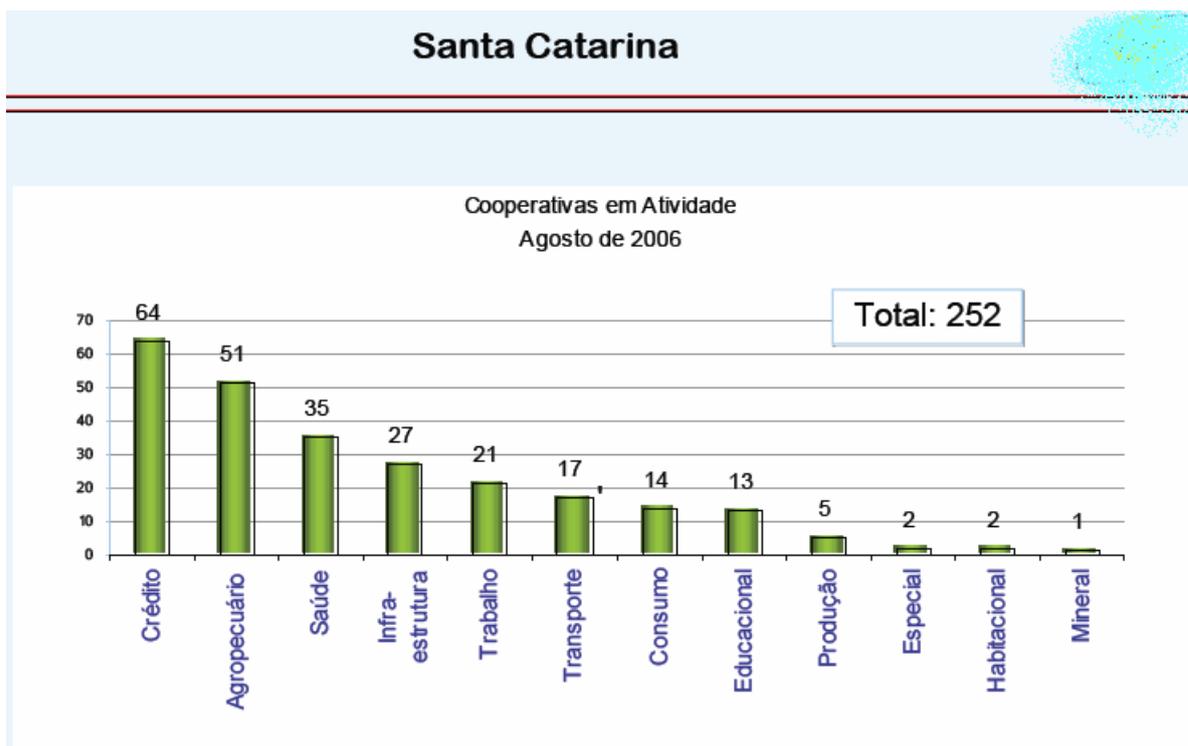
### **2.3.5 Cooperativismo em Santa Catarina**

Ao contrário do que aconteceu em outros Estados, as primeiras experiências cooperativistas catarinenses ocorreram no meio rural. Além da tentativa de criação de uma colônia de produção e consumo no município de São Francisco do Sul, em 1841, seguiram-se iniciativas similares de formação de sociedades cooperativas de crédito rural (caixas populares), agrícolas, de produção de erva-mate e outras. As mesmas estenderam-se a partir daquela época, até 1934, em Rio dos Cedros, Urussanga, Nova Veneza, Armazém, Azambuja, Belvedere, Concórdia, Itapiranga, Rio do Sul, Palmitos e Canoinhas, com a participação de imigrantes franceses, italianos, alemães e poloneses. (FERREIRA, 1997).

A introdução do cooperativismo em outros segmentos aconteceu nas décadas de 40 e 50, quando foram criadas sociedades de consumo e crédito mútuo em Blumenau (1944 a 1951) e de eletrificação rural em Forquilha/Criciúma e Salto Donner/Benedito Novo (1959). Já nas décadas de 60 e 70 foram fundadas cooperativas de diferentes segmentos em um grande número de cidades catarinenses. Muitas dessas sociedades foram liquidadas no ano de 1964 por não atingirem os objetivos estabelecidos pela legislação do país, permanecendo somente aquelas que realmente possuíam condições de desenvolvimento e de prestação de serviços em benefício de seus cooperados. (FERREIRA, 1997).

No segmento do turismo e lazer ainda não foi criado nenhum tipo de cooperativa, como demonstra o gráfico abaixo:

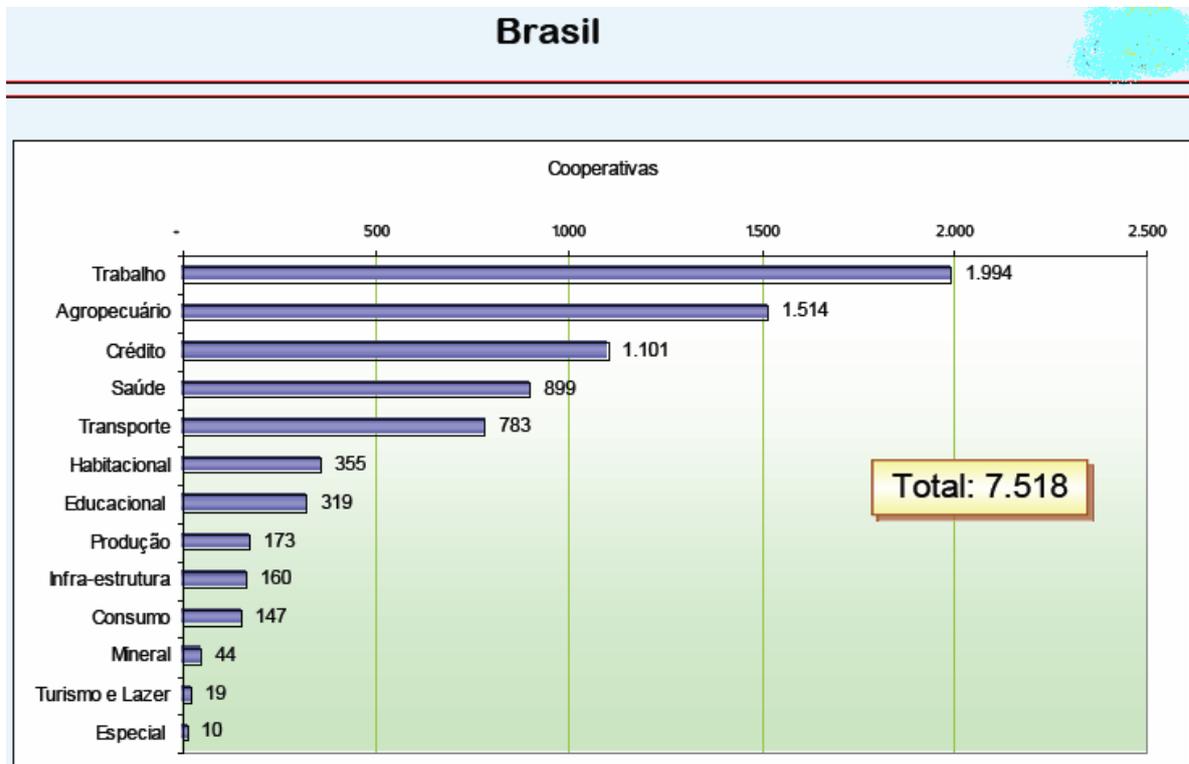
Gráfico 2 - Cooperativas em atividade no Estado de Santa Catarina.



Fonte: OCESC Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina (2007)

### 2.3.6 Tipos de cooperativas

Gráfico 3 - Tipo e Quantidade de cooperativas no Brasil



Fonte: OCESC Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina (2006).

Embora se encaixem em uma única legislação, muitas cooperativas partem de objetivos bem diferentes:

- a) Segmento Agropecuário: Os primeiros modelos foram criados no Brasil, em Minas Gerais, a partir de 1907. Os colonos europeus influenciaram decisivamente a opção por esse tipo de organização social, principalmente no Sul do país. É o segmento mais forte do cooperativismo brasileiro, responsável pela organização da produção agropecuária, possibilitando uma inserção eficiente nos mercados. Atuando ao longo das cadeias produtivas, possibilita a compra em comum de insumos (adubos, agroquímicos, máquinas agrícolas) e a venda da produção dos cooperados. Presta serviços de assistência técnica, armazenamento, industrialização, comercialização, assistência social e educacional.

- b) Segmento Consumo: A primeira cooperativa formal criada no mundo, em Rochdale, foi desse tipo. No Brasil, a experiência original deu-se em 1897, em Campinas, com a criação da Cooperativa dos Empregados da Companhia Paulista de Estrada de Ferro. Classificam-se em abertas ou fechadas, na medida em que admitem ou não como cooperados pessoas de segmentos sociais distintos ao que lhe concebeu. O objetivo central e principal desafio deste tipo de coopertavia consiste em repassar aos seus associados mercadorias em quantidade, qualidade e preços competitivos.
- c) Segmento Crédito: Historicamente este tipo é um dos mais dinâmicos do cooperativismo brasileiro, não obstante tenha sido submetido à fragilização pelo comando político-econômico do país experimentado durante as décadas de 60 e 70. A primeira cooperativa brasileira foi criada no Rio Grande do Sul, sob inspiração do Pe. Theodor Amstadt, que se respaldou na cooperativa do tipo *Raiffeisen*, uma espécie de caixa de auxílio mútuo. Atualmente, existem dois sub-tipos de cooperativas de crédito: (a) as urbanas, também chamadas de crédito mútuo, que segue o modelo *Dejardins*, do Canadá. São fechadas, só beneficiando um distinto grupo social, o que a diferencia do tipo *Luzzatti*, da Itália; (b) de crédito rural, que só admite a associação de cooperados de determinada cooperativa agropecuária ou região produtora. As cooperativas de crédito são acompanhadas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil, autoridade oficial que as disciplinam em nome do Conselho Monetário Nacional. No Brasil, são impostas limitações de ordem legal à atuação desse tipo de cooperativa, a despeito da resolução nº 2.193, de 31.08.95, que faculta a constituição de bancos cooperativos. Assim, impede-se a participação das cooperativas de crédito do tipo *Luzzatti* e a participação de capitais de terceiros.
- d) Segmento Educacional: A primeira experiência surgiu em 1987, em Itumbiara/GO, como consequência do achatamento do poder aquisitivo da classe média, reflexo de seguidos planos de estabilização macroeconômica mal sucedidos. Logo, através da associação cooperativa, os pais encontraram caminho para superar a dependência às escolas particulares e ofereceram aos seus filhos ensino de qualidade e preço justo. Enquadram-se, ainda nesse tipo, aquelas cooperativas formadas por estudantes de escolas de ensino agrícola, que contribuem no processo pedagógico, possibilitando o aprendizado prático

e a experiência de gestão cooperativa. Recentemente, o Governo Brasileiro tem apoiado estas experiências, através do Ministério da Educação e Cultura.

- e) Segmento Especial: Enquadram-se neste tipo as cooperativas constituídas por deficientes físicos.
- f) Segmento Habitacional: Este tipo foi criado em 1964, com a Lei que instituiu o extinto Banco Nacional de Habitação, visando coordenar a ação dos órgãos públicos e orientar a iniciativa privada, de modo a estimular a construção de habitações de interesse social e financiando a aquisição da casa própria, especialmente para as classes pobre e média. Atualmente, existem pseudo-cooperativas intituladas de “cooperativas” habitacionais, que são na verdade consórcios privados que tentam burlar a legislação, não obstante existam autênticas cooperativas calcadas na autogestão e com menor dependência ao aparelho de Estado.
- g) Segmento Mineral: Criado pela OCB em 1993, destacando as cooperativas de extração mineral.
- h) Segmento Produção: Enquadram-se nesse tipo aquelas cooperativas em que os meios de produção são de propriedade coletiva e os cooperados formam o seu quadro diretivo, técnico e funcional.
- i) Segmento Trabalho: A primeira iniciativa registrada no Brasil, deu-se em 1938, com a Cooperativa de Trabalho dos Carregadores de Bagagens do Porto de Santos. Este tipo de cooperativismo é constituído por profissionais de uma área de interesse comum, que buscam se apropriar de maior parcela de renda resultante do seu trabalho e superar o desemprego. São exemplos deste tipo de organização, as cooperativas de taxistas, engenheiros, professores, etc.
- j) Segmento Saúde: São cooperativas formadas por profissionais da área de saúde: médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, dentistas, que à semelhança dos outros profissionais organizados em torno das cooperativas de trabalho, buscam superar o desemprego e portarem-se como patrões de si próprios, oferecendo serviço de qualidade, com custos acessíveis aos seus clientes.

Tabela 4 - Números do cooperativismo por ramo de atividade no Brasil

NÚMEROS DO COOPERATIVISMO POR RAMO DE ATIVIDADE (DEZ/2006)			
Ramo de Atividade	Cooperativas	Associados	Empregados
Agropecuário	1.549	886.076	123.890
Consumo	156	2.384.926	8.359
Crédito	1.102	2.462.875	30.396
Educacional	327	69.786	2.808
Especial	12	972	6
Habitacional	371	83.633	1.153
Infra-estrutura	161	624.812	5.462
Mineral	45	17.628	83
Produção	200	20.631	463
Saúde	888	349.474	34.738
Trabalho	1.874	413.777	5.595
Transporte	896	74.976	5.431
Turismo e Lazer	22	3.509	31
<b>TOTAIS</b>	<b>7.603</b>	<b>7.393.075</b>	<b>218.415</b>

Fonte: OCE's e OCB; Elaboração: GEMERC

Fonte: OCB. Organização das Cooperativas Brasileiras. (2006).

### 2.3.7 Cooperativas prestadoras de serviços

As cooperativas prestadoras de serviços ou cooperativas de trabalho, são constituídas por pessoas ligadas a uma determinada ocupação profissional, com a finalidade de melhorar a remuneração e as condições de trabalho, de forma autônoma. Este é um segmento extremamente abrangente, pois os integrantes de qualquer profissão podem se organizar em cooperativas de trabalho.

Mesmo se considerando a Cooperativa de Trabalho dos Carregadores e Transportadores de Bagagens do Porto de Santos, fundada em 1938 e existente até hoje, pode-se afirmar que esse tipo de cooperativismo praticamente se desenvolveu a partir de 1960 e atualmente está em grande expansão.

O Cooperativismo de Trabalho vem se expandindo com notável rapidez ao longo dos últimos anos. A grande maioria (72,5%) das cooperativas foram criadas a partir de 1992. O grande desafio para o ramo é a clara identificação de suas bases legais, tanto no que se refere à legislação cooperativista propriamente dita quanto ao que possa causar qualquer confusão como as exigências da legislação trabalhista, particularmente a C.L.T. A construção de corretos limites jurídicos para a ação cooperativista na área do trabalho certamente reforçará o seu crescimento.

([http://www.portaldocooperativismo.org.br/sescoop/ramos/evolucao\\_historica.asp](http://www.portaldocooperativismo.org.br/sescoop/ramos/evolucao_historica.asp) acessado em 03/04/2007)

O mercado de trabalho está passando por profundas mudanças em decorrência da abertura da economia, da intensificação da concorrência e novas tecnologias e formas de produzir.

O emprego em tempo integral e a prazo indeterminado, garantido pelo tradicional vínculo empregatício, passou a ser apenas uma das várias modalidades de contratação de trabalho do mundo moderno. Menos de 50% da força de trabalho no Brasil está nessa situação. Inúmeras funções exigem atividades em tempo parcial, por prazo determinado, terceirizado, em casa (teletrabalho), contratado com empresas de prestação de serviço temporário e cooperativas de trabalho.

Nos últimos três anos, as cooperativas de trabalho cresceram de forma expressiva em todo o Brasil.

Estas cooperativas têm amparo na Constituição Federal e em legislação própria. Quando respeitam as normas, têm-se revelado de grande utilidade para os cooperados, a sociedade e, principalmente, para os tomadores de seus serviços. Ademais, a solução cooperativa permite uma grande autonomia para os contratados e contratantes, garantida pela CLT. O movimento cooperativista no ramo do trabalho visa, acima de tudo, a promover os cooperados nos campos profissional e social.

([http://www.cni.org.br/produtos/rel\\_trab/cart-cooptrab.htm](http://www.cni.org.br/produtos/rel_trab/cart-cooptrab.htm) acessado em 03/04/2007)

### 2.3.7.1 Cooperativas de Turismo e Lazer

As Cooperativas de Turismo e Lazer foram criadas pela AGO<sup>1</sup> da OCB<sup>2</sup> no dia 28 de abril de 200, é composto pelas cooperativas que prestam serviços turísticos, artísticos, de entretenimento, de esportes e de hotelaria, ou atendem direta e prioritariamente o seu quadro social nessas áreas. Este ramo está surgindo com boas perspectivas de crescimento, pois todos os Estados Brasileiros tem grande potencial para o Turismo Cooperativo, que visa organizar as comunidades para disponibilizarem o seu potencial turístico, hospedando os turistas e prestando-lhes toda ordem de serviços, e simultaneamente organizando os turistas para usufruírem desse novo paradigma de turismo, mais barato, mais prazeroso e muito mais educativo. É um ramo ainda em fase de organização. O ramo do turismo e lazer dispõe de um projeto conceitual e de um projeto operacional, a ser implantado em três fases:

- a) No Brasil
- b) Na América Latina
- c) Nos demais países com respaldo da OCB e da ACI<sup>3</sup>

As cooperativas de Turismo e Lazer podem contribuir significativamente para a geração de oportunidades de trabalho, para a distribuição de renda, preservação do meio ambiente e resgate da cidadania em plenitude, desenvolvendo a consciência ativa da cidadania planetária. (<http://www.coamo.com.br/coopramos.html>, acessado em 02/04/2007).

---

<sup>1</sup> AGO (assembléia geral ordinária).

<sup>2</sup> OCB (organização de cooperativas brasileiras).

<sup>3</sup> ACI (aliança cooperativa internacional).

### **3 PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE UMA COOPERATIVA DE SERVIÇOS HOTELEIROS**

#### **3.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

O movimento cooperativista no ramo dos serviços hoteleiros visa, acima de tudo, treinar, capacitar e promover os cooperados nos campos profissional e social. Capacitar profissionais altamente qualificados para prestação de serviços em caráter eventual ou mensal: eventos corporativos ou sociais, hotelaria, restaurantes, flats e condomínios. Nos últimos anos as relações de trabalho vêm sofrendo várias mudanças e com elas surgem as buscas constantes para uma integração saudável entre capital econômico, capital humano e trabalho.

Neste cenário, o cooperativismo de Trabalho, com suas propostas inovadoras de prestação de serviços em caráter autônomo, de forma oportuna e legal, vem se consolidando como a melhor alternativa nas relações de trabalho para o terceiro milênio. A base da proposta cooperativista é viabilizar a geração de melhores oportunidades de trabalho e renda aos seus associados, através da dinâmica relação Cliente/Prestadores de Serviços, com vantagens e benefícios bilaterais.

O mercado de trabalho está passando por profundas mudanças em decorrência da abertura da economia, intensificação da concorrência, novas tecnologias e formas de produzir. O emprego em tempo integral e a prazo indeterminado, garantido pelo tradicional vínculo empregatício, passou a ser apenas uma das várias modalidades de contratação de trabalho do mundo moderno. Menos de 50% da força de trabalho no Brasil está nessa situação. Inúmeras funções exigem atividades em tempo parcial, por prazo determinado, terceirizado, em casa (tele-trabalho), contratado com empresas de prestação de serviço temporário e cooperativas de trabalho.

Nos últimos três anos, as cooperativas de trabalho cresceram de forma expressiva em todo o Brasil. Essas cooperativas têm amparo na Constituição Federal e em legislação própria. Quando respeitam as normas, têm-se revelado de grande utilidade para os cooperados, a sociedade e, principalmente, para os tomadores de seus serviços. Ademais, a solução cooperativa permite uma grande autonomia para os contratados e contratantes, garantida pela CLT.

### 3.2 LEGISLAÇÃO COOPERATIVA NO BRASIL<sup>4</sup>

O governo brasileiro, atento ao desenvolvimento do Cooperativismo, conferiu-lhe alguns instrumentos legais. A seguir, os principais.

O primeiro Decreto que menciona o Cooperativismo surgiu no dia 06 de janeiro de 1903, sob nº 979. Permitiu aos sindicatos a organização de caixas rurais de crédito, bem como cooperativas agropecuárias e de consumo. Sem maiores detalhes.

Em 05 de janeiro de 1907, houve o Decreto nº 1.637, pelo qual o governo reconheceu a utilidade das cooperativas, mas sem ainda reconhecer sua forma jurídica, distinta de outras entidades.

A Lei nº 4.948, de 21 de dezembro de 1925, e o Decreto nº 17.339, de 02 de junho de 1926, tratam especificamente das Caixas Rurais Raiffeisen e dos Bancos Populares Luzzatti.

O Decreto nº 22.239, de 19 de dezembro de 1932, apresentou as características das cooperativas e consagrou as postulações doutrinárias do sistema cooperativista. Foi revogado em 1934, sendo restabelecido em 1938. Em 1943 foi novamente revogado, para ressurgir em 1945, permanecendo em vigor até 1966.

Apesar de todos os transtornos, foi uma fase de muita liberdade para formação e funcionamento de cooperativas, inclusive com incentivos fiscais. A partir de 1966, com o Decreto-Lei nº 59, de 21 de novembro, regulamentado pelo Decreto nº 60.597, de 19 de abril de 1967, o Cooperativismo foi submetido ao centralismo estatal, perdendo muitos incentivos fiscais e a liberdade já conquistada. Finalmente, no dia 16 de dezembro de 1971, foi promulgada a Lei nº 5.764, ainda em vigor, que define o regime jurídico das cooperativas, sua constituição e funcionamento, sistema de representação e órgãos de apoio. Enfim, contém todos os requisitos para a viabilização do Sistema Brasileiro de Cooperativismo.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> As informações contidas neste item são baseados na seguinte fonte: Lei comentada pelo Professor Vergílio Perius e extraída do Livro: Cooperativas de Trabalho – Manual de Organização, p. 128 a 161 – Perspectiva Econômica 97 – Série Cooperativismo – 41 organizado pelo mesmo autor e editado pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos 1997 – UNISINOS – Fone: (051) 590-1611.gt

<sup>5</sup> Para um maior detalhamento acerca da legislação de cooperativas deve-se referir aos anexos 1 .

### 3.3 COMO CONSTITUIR UMA COOPERATIVA

Com base na legislação existente, a adesão a uma cooperativa de trabalho tem que ser voluntária. Ninguém pode ser forçado ou induzido a aderir a uma cooperativa. Da mesma forma, a criação de uma cooperativa de trabalho tem que ser espontânea.

Ninguém pode constituir uma cooperativa de trabalho para terceiros simplesmente para tirar proveito de suas vantagens. Para se constituir uma cooperativa são necessárias, no mínimo, 20 pessoas físicas, interessadas em se associar. Não há número máximo. Cada cooperado tem que participar com uma parcela de capital, denominada cota-parte.

Os empregados da cooperativa de trabalho, quando existirem, devem ser todos registrados no regime da Consolidação das Leis do Trabalho.

O controle das cooperativas de trabalho se baseia nos princípios da democracia. Elas são administradas pelas assembleias dos cooperados e por uma diretoria ou conselho de administração, nos termos do estatuto, com mandato de quatro anos. Cada cooperado tem direito a um voto, independentemente do número de cotas partes que possui.

A cooperativa de trabalho não tem lucro. Os cooperados recebem parte dos resultados obtidos, na proporção do trabalho realizado. As eventuais sobras do exercício são usadas para desenvolver a cooperativa ou distribuídas entre os cooperados.

Toda cooperativa de trabalho é obrigada a constituir um Fundo de Reserva para reparar eventuais perdas ou aplicar em investimentos. As cooperativas de trabalho devem constituir também um Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social com, no mínimo, 5% das sobras do exercício.

As cooperativas têm a obrigação de disseminar os princípios do cooperativismo, educar e treinar os cooperados, assim como prestar assistência aos seus empregados. Documentos necessários para que uma cooperativa de trabalho deve possuir e que devem ser analisados pela empresa contratante:

Figura 3 - Modelo de convocação da assembleia constituinte

**MODELO DE CONVOCAÇÃO**

Convocam-se todos os interessados em criar a Cooperativa ..... para a Assembleia de sua Constituição, a realizar-se em: .....

Data: \_\_\_/\_\_\_/2004, às ..... horas. Endereço: .....

....., com os seguintes Assuntos: 1. Análise e aprovação do Estatuto Social; 2. Eleição do Conselho de Administração (ou Diretoria) e do Conselho Fiscal; 3. Assuntos Gerais.

Local ..... (nome da localidade).

Data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Comissão: ..... (assinaturas)

Fonte: cartilha SEBRAE sobre cooperativismo (2006).

- a) Estatuto Social – É imprescindível, de início, um exame acurado do Estatuto Social da cooperativa de trabalho a ser contratada. Esse estatuto deve obedecer os termos da Lei no 5.764/71 (ver Anexo1).
- b) Ata de Constituição – Obedece da mesma forma o que dispõe a Lei no 5.764/71.
- c) Registro – A cooperativa, como pessoa jurídica, deve estar registrada nas seguintes entidades: (1) Junta Comercial; (2) Organização das Cooperativas Brasileiras; (3) Organização das Cooperativas Estaduais (onde houver); (4) Federação das Cooperativas de Trabalho (onde houver); (5) Secretaria da Receita Federal.
- d) Documentos dos Cooperados – Os cooperados devem estar cadastrados e pagar as devidas contribuições à: (1) Prefeitura, onde pagam o ISS; (2) Previdência Social, onde pagam o INSS como autônomos.

- e) Outros Documentos da Cooperativa – A cooperativa deve manter atualizados os seguintes documentos: (1) Livro de Matrícula; (2) Atas de Reuniões das Assembléias Gerais; (3) Atas de Reuniões do Conselho Fiscal; (4) Atas de Reuniões da diretoria ou Conselho de Administração; (5) Livros Fiscais; (6) Balanço Contábil.
- f) Taxa de Administração: A cooperativa, como qualquer empresa ou organizações tem as suas despesas. Quem assume esses gastos são os donos e usuários, ou seja, os seus cooperados. A Taxa de Administração da Cooperhotel-SC para atender essas despesas é de no mínimo 15% (quinze por cento).g) Fundos: Conforme previsto na Lei 5764/71 tem 2 (dois) Fundos obrigatórios:
- i. Fundo de Reserva: Destinado a atender as necessidades da cooperativa e que funciona como Fundo de Desenvolvimento;
  - ii. FATES – Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social: Constituído para atender necessidades do quadro social da cooperativa. É importante conhecer o Regulamento desse fundo.
  - iii. Fundo Optativo: FAC – Fundo de Apoio ao Cooperado: O cooperado só participa deste Fundo se assim desejar. Esse se constitui de no Maximo 3% (três por cento) do que o cooperado recebe da cooperativa e pode ser resgatado no final do exercício.

#### 3.4 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

A vantagem competitiva que o cliente da Cooperativa obtém é a que mais se destaca. Os cooperados por serem autônomos, possuem a capacidade de produção mais aguçada pela liberdade de trabalho. Possuem ainda um elevado grau de qualidade em seus serviços, pois tais diferenciais estão diretamente relacionados aos ganhos que irão obter nesse relacionamento.

Tabela 5 - Princípios do cooperativismo

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO			
TEXTOS DE ROCHDALE		CONGRESSO DA ACI 1937	CONGRESSO DA ACI 1966
1	Adesão livre	Adesão livre	Adesão livre (social, política e racial)
2	Gestão democrática	Gestão democrática	Distribuição de sobras e do público em geral. a) ao desenvolvimento da cooperativa b) aos serviços comuns c) aos associados "pro rata" das operações.
3	Retorno "pro rata" das operações	Retorno "pro rata" das operações	Taxa limitada de juros ao capital
4	Juros limitados ao capital	Juros limitados ao capital	Taxa limitada de juros ao capital
5	Vendas a dinheiro	Venda a dinheiro	Constituição de um fundo para educação dos cooperados e do público em geral
6	Educação dos membros	Desenvolvimento da educação em todos os níveis	Ativa de um fundo entre as cooperativas, em plano local, nacional e internacional
7	Cooperativização global	Neutralidade política, religiosa e racial	

Fonte: Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás

Uma vez que não existe vínculo empregatício entre o cooperado e a Cooperativa, nem entre o cooperado e o cliente da Cooperativa, conforme rege a Legislação Trabalhista (CLT), em seu Artigo 442, Parágrafo Único, a empresa-cliente pode auferir um ganho considerável na redução em seus custos de produção, pois tal contratação de serviços através da Cooperativa, não implica em Encargos Sociais, tampouco em Verbas Trabalhistas ou Rescisórias, todos exclusivos da contratação em regime CLT.

O cliente tem a possibilidade de estabelecer de forma ajustada, os horários em que se dará a prestação dos serviços, sem prejuízo às partes. A empresa-cliente ainda ganha a possibilidade de flexibilizar a força produtiva contratada, adaptando seus projetos em acordo com a Cooperativa, gerindo a demanda ou sazonalidade dos contratos.

Quem administra a qualidade e produtividade dos cooperados, são os Gestores da Cooperativa, profissionais especializados em avaliação e medições, que estão sempre buscando a melhor relação custo-benefício para seus clientes, bem como as melhores condições de prestação de serviços aos cooperados.

### 3.5 DIREITOS E DEVERES DOS COOPERADOS

O cooperado tem o direito de participar de todas as atividades pertinentes à sua condição como associado, de acordo com as normas e diretrizes internas estabelecidas em Regimento; votar e ser votado nas Assembléias; solicitar sempre que pertinente, esclarecimentos sobre o funcionamento da Sociedade e suas atividades; oferecer seus serviços profissionais aos clientes da Cooperativa, respeitando-se a oferta de oportunidades de maneira igualitária aos seus pares.

Todo cooperado se obriga a prestar seus serviços, inerentes à sua categoria profissional, em caráter eventual e de acordo com a sua disponibilidade

- a) Subscriver as cotas de Capital.
- b) Contribuir com as taxas de administração da Cooperativa.
- c) Prestar informações e esclarecimentos que lhe forem solicitados.
- d) Obedecer o determinado em Estatuto e Regimento Interno, em observação à Lei.
- e) Zelar pelo nome da Cooperativa, pelo seu patrimônio e material.
- f) Contribuir com o rateio das perdas - se houver.
- g) Responder subsidiariamente até o valor do Capital integralizado, nas obrigações contraídas pela Cooperativa.
- h) Respeitar os Contratos pactuados entre a Cooperativa e seus clientes, zelando pelo bom fornecimento dos serviços.
- i) Denunciar qualquer atitude anti-ética ou amoral de seus pares cooperados.

O cooperado poderá ser excluído da Sociedade se exercer qualquer atividade considerada prejudicial à Cooperativa, ou que colida com os seus objetivos, ou ainda se deixar de cumprir os dispositivos da Lei, do Estatuto ou das decisões adotadas pela Sociedade. Será excluído também o cooperado que por incapacidade civil não suprida, ou por deixar de atender os requisitos de ingresso e permanência na Sociedade ou ainda por sua morte, não puderem mais contribuir com a Sociedade.

Uma vez por ano, será realizada a Assembléia Geral Ordinária da Cooperativa que irá deliberar sobre a prestação de contas do exercício anterior, deliberações pertinentes à AGO, eleições do membros dos Conselhos nos prazos estabelecidos pelo Estatuto, realizar aprovação de Relatório de Gestão, fixação das metas para o exercício corrente e fixação dos honorários da Diretoria e Conselhos. Sempre que necessário, a Cooperativa poderá chamar Assembléias Extraordinárias, para deliberar sobre outros assuntos de interesse da Sociedade.

Em princípio, são pessoas físicas que aderem aos propósitos sociais, que desejam participar dos serviços prestados pela sociedade, desde que preencham as condições previstas no estatuto, o qual pode restringir o ingresso na cooperativa a determinadas atividades, profissões ou qualificações. A relação entre cooperado e cooperativa regula-se da seguinte forma:

- a) adesão voluntária e pode ser em número máximo ilimitado, sendo 20 (vinte) pessoas o número mínimo de associados nas Cooperativas Singulares;
- b) não poderão os associados ser agentes do comércio ou empresários que operem no mesmo campo econômico da sociedade cooperativa;
- c) só serão demitidos da sociedade a seu próprio pedido, podendo, entretanto, ser eliminados em virtude de infração legal ou estatutária;
- d) a exclusão do cooperado se dá pela dissolução da sociedade, morte, incapacidade civil, e por deixar de atender os requisitos estatutários;
- e) não há vínculo empregatício com a cooperativa, sendo o trabalho dos associados prestado em caráter autônomo, o que o torna um trabalhador independente. Entretanto, a sociedade pode contratar empregados, caso necessite de pessoal para trabalhar em sua administração, por exemplo, hipótese em que estes trabalhadores terão os mesmos direitos de um trabalhador comum;
- f) têm singularidade de voto, e caso aceitem estabelecer qualquer vínculo empregatício com a sociedade, os associados perderão o direito de votar e de serem votados;
- g) a admissão dos associados é limitada à área das possibilidades de reunião, controle, operações e prestações de serviços;
- h) nas cooperativas singulares, o associado não pode exercer seu direito ao voto nas assembleias gerais através de representação por meio de mandatários, salvo o direito de delegação quando o número de associados exceder a três mil, ou desde que haja filiados residindo a mais de 50 Km da sede onde se realizará a assembleia;
- i) têm direito ao retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da assembleia geral;
- j) poderão ter a sua responsabilidade social determinada como limitada ou ilimitada, mas terceiros só poderão invocá-la depois de juridicamente exigida

da cooperativa. No caso das obrigações de herdeiros de associado falecido, terão suas obrigações para com a cooperativa prescritas em um ano a partir da abertura da sucessão.

Uma vez associado, o cooperado obtém imediatamente uma série de vantagens, que o destaca de outros profissionais no mercado:

- a) o profissional torna-se "patrão", pois é sócio-cotista da Cooperativa;
- b) participa de uma sociedade cujo principal objetivo é busca de trabalho e renda aos seus associados;
- c) ganha a representatividade de profissional autônomo associado a uma entidade forte e participativa, distinguindo-se dos demais trabalhadores autônomos;
- d) tem acesso a um vasto Banco de Oportunidades de trabalho;
- e) produz e recebe o equivalente a essa produção, aumentando consideravelmente seus ganhos;
- f) administra sua vida e carreira profissional, ganhando experiência e destacando-se no mercado;
- g) possui uma série de convênios e benefícios que a Cooperativa disponibiliza a um custo muito menor que o do mercado: Plano de Saúde, Assistência Odontológica, Seguro de Vida, Seguro DIT (seguro para incapacidade temporária), Consultoria Jurídica, Treinamento e Qualificação, entre outros tantos;
- h) fica em sintonia com as novas relações de trabalho, já adotadas em outros países do primeiro mundo.

A filiação cumpre-se pela assinatura do interessado à ficha de matrícula, conjuntamente com o presidente, através da qual a pessoa se transforma em cooperado, subscrevendo as cotas-partes e sujeitando-se às normas legais e estatutárias.

O sócio cooperado, como prestador de serviços através da cooperativa de trabalho, não pode em hipótese alguma sofrer subordinação direta por representante da empresa contratante da cooperativa. O sócio cooperado não recebe salário, mas sim remuneração variável conforme o que produz. A empresa, ao contratar uma cooperativa, estará se relacionando com o trabalho coletivo (execução de serviços).

Este fato dá extremo dinamismo à administração empresarial, uma vez que qualquer dos cooperados pode e deve realizar o serviço com a mesma perfeição técnica, qualidade, produtividade, dado que será este o objeto constante no contrato de prestação de serviços firmado entre a cooperativa e a empresa contratante.

Este fato é que retira do relacionamento a característica da pessoalidade. Como os cooperados não podem receber ordens do contratante, a cooperativa de trabalho terá que indicar um gestor (ou coordenador) do contrato para funcionar como interlocutor entre a empresa e os cooperados que nela (ou para ela) trabalhem.

Em outras palavras, o cooperado não pode estar sujeito a condições que são típicas de vínculo empregatício – pessoalidade e subordinação direta<sup>6</sup>. Se isso ocorrer, ficará caracterizada uma grave infração da legislação trabalhista, sujeitando a empresa a autuação por parte da fiscalização e, eventualmente, ação judicial.

---

<sup>6</sup> Há uma grande polêmica em torno da noção de eventualidade na prestação dos serviços de cooperados, assim como sobre a questão de atividades-meio e atividades-fim do trabalho realizado. Esses assuntos serão tratados no corpo deste documento.

Tabela 6 - Diferenças entre sociedades cooperativas e outras empresas. \_\_\_\_\_

## V - DIFERENÇAS ENTRE SOCIEDADES COOPERATIVAS E OUTRAS EMPRESAS

SOCIEDADE COOPERATIVA	SOCIEDADE EMPRESÁRIA
Sociedade de pessoas.	Sociedade de capital.
Gerar condições de produção e trabalho aos cooperados.	Gerar lucro aos acionistas/cotistas.
Deliberações: 1 voto por cooperado.	Voto proporcional ao nº de ações/cotas.
Participação democrática.	O sócio majoritário é quem decide.
Quorum nas assembleias: com base no nº de cooperados.	Quorum com base no capital social.
Retorno proporcional das operações realizadas pelo cooperado.	Dividendos proporcionais à participação no capital.
Número ilimitado de sócios.	Regra: número limitado de cotistas.
As quotas-partes são intransferíveis a não-cooperados.	As cotas podem ser transferidas aos sócios ou terceiros.
O objetivo social é exercido pelos cooperados.	Em regra, o trabalho é executado pelos empregados.
Relação trabalhista entre cooperativa e seus empregados.	Relação trabalhista entre empresa e empregados.
Relação civil entre cooperativa e cooperados.	Relação civil entre empresa e sócios/acionistas.
Não sujeita-se à falência.	Sujeita-se à falência.
A sociedade não possui fins lucrativos.	Possui fins lucrativos.

Fonte: Cartilha Sebrae sobre cooperativismo

Os cooperados são protegidos pela previdência social, fazendo jus à aposentadoria e demais benefícios.

Para tanto, os cooperados devem se registrar como contribuintes Individuais nos órgãos da Previdência Social e obedecer o disposto na Lei no 9.876/99.

Além disso, os cooperados podem ser protegidos por mecanismos criados e Financiados pelas próprias cooperativas, tais como o Fundo de Descanso Anual; Fundo de Poupança Compulsória; Fundo Complementar de Assistência à Saúde; e outros.

Na prática, a grande maioria das cooperativas de trabalho vem adotando essa sistemática de fundos específicos, cujos recursos se originam da receita gerada dos contratos de prestação de serviço que estabelecem com as empresas.

Além dos cuidados anteriormente apontados, é importante a elaboração de uma espécie de “memorial descritivo” no qual são definidas, com exatidão;

- a) Os trabalhos a serem realizados pelos cooperados indicados pela cooperativa;
- b) Os padrões de qualidade esperados;
- c) A responsabilidade do gestor ou coordenador em substituir os cooperados que não satisfaçam esses padrões;
- d) A observância da não-pessoalidade; e outras cláusulas que deixem claro o relacionamento entre a empresa contratante e a cooperativa de trabalho e não com os seus cooperados.

Este memorial descritivo é de grande utilidade em eventuais fiscalizações por parte do Ministério do Trabalho ou ações trabalhistas na Justiça do Trabalho.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Para maior detalhamento acerca dos direitos e deveres dos cooperados deve-se referir ao Anexo 2.

#### **4. PROPOSTA DO PLANO DE TREINAMENTO PARA COOPERADOS DE SERVIÇOS HOTELEIROS**

O Plano de Treinamento vem reforçar as necessidades de treinamento voltado ao verdadeiro entendimento do sistema do cooperativismo, sendo um instrumento inicial para expressar estímulos no sentido de focalizar a importância de cada cargo, de um trabalho qualitativo e em equipe, buscando o interesse e a participação dos funcionários para a realidade do turismo no Estado de Santa Catarina.

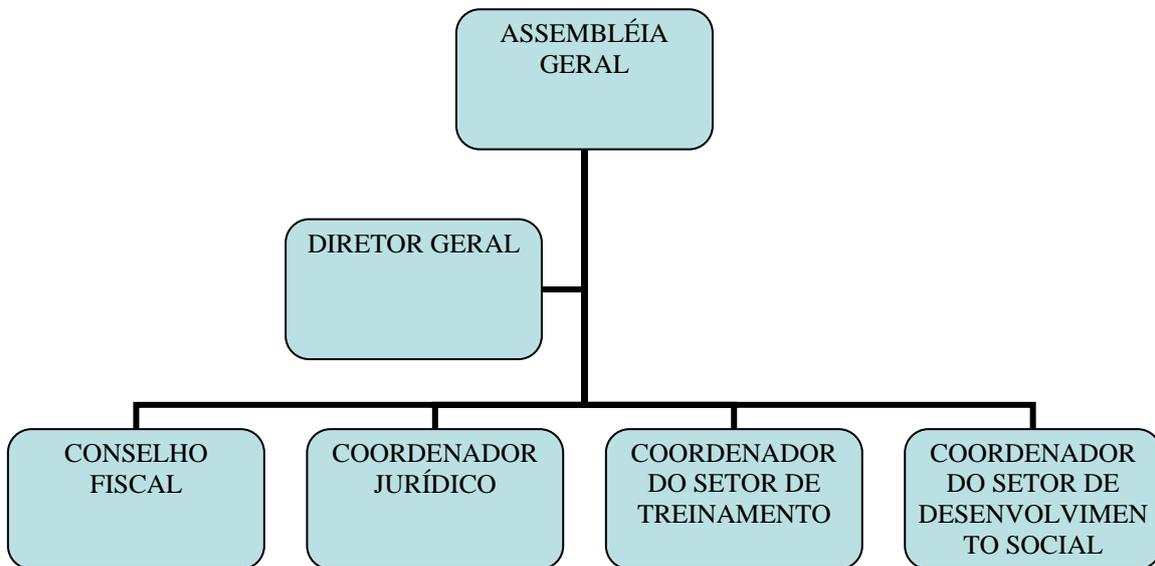
##### **4.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Para revolucionar o sistema de serviços hoteleiros é que a Cooperhotel-SC entra no mercado catarinense. Mercado este de grande potencial turístico, proporcionando aos trabalhadores novos horizontes profissional, menos encargos tributários para as empresas e aos turistas condições de usufruírem o turismo cooperativo que é mais educativo e mais prazeroso. A localização da Cooperhotel-SC é estratégica, pois é inserida no norte da Ilha de Florianópolis, praia de Ponta das Canas. Na região Norte é onde se concentra o maior número de empreendimentos hoteleiros da cidade.

A cooperativa de Turismo e Lazer pode contribuir significativamente para a geração de oportunidades de trabalho, distribuição da renda, preservação do meio ambiente, desenvolvimento social e consciência ativa da cidadania.

Com o objetivo de formar jovens empreendedores, o departamento de desenvolvimento humano da Cooperhotel-SC desenvolverá o projeto *Hotelaria Incubadora Escola*, cursos em parceria com empresas de hotelaria e empresas parceiras do projeto. Os objetivos maiores são qualificar os estudantes das escolas locais, com idade entre 14 e 17 anos e aperfeiçoá-los em áreas relacionadas ao turismo (hotelaria, recreação, turismo ecológico, idiomas) assim como realizar um trabalho profissional junto à Cooperativa e às empresas de turismo da região. Depois de participar do programa, os estudantes tem a possibilidade de primeiro emprego ou associar-se à Cooperhotel-SC, colocando em prática aquilo que aprenderam e aperfeiçoando suas técnicas

Figura 4 - Organograma da Cooperhotel-SC



Fonte: Do próprio autor (2007).

A seguir estão descritas as atividades a serem desenvolvidas em cada setor:

- a) Assembleia geral: reunião de associados que constitui o principal fórum de decisão da cooperativa. Igualdade do poder de voto de cada sócio na definição dos interesses da empresa representa o princípio da gestão democrática do empreendimento cooperativista.
- b) Diretor geral: órgão superior na administração da cooperativa, formado por cooperante eleito pelos demais associados, responsável pela execução das propostas aprovadas pela Assembleia Geral, com função de administrar o dia-a-dia da cooperativa.
- c) Conselho fiscal: Composto por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados:
  - i. Mandato de um ano;
  - ii. Obrigatória a renovação mínima de quatro membros;
  - iii. Não é permitido parentes.
- a) Coordenador jurídico: responsável pela consultoria e assessoria nas questões relativas à legislação de cooperativas, auxílio jurídico nas áreas trabalhista, civil, tributária e fiscal.
- b) Coordenador do setor de treinamento: responsável pelo plano de treinamento e qualificação dos cooperados.

- c) Coordenador do setor de desenvolvimento social: responsável pelo projeto *Hotelaria Incubadora Escola*, elaborada para desenvolver jovens da comunidade onde a cooperativa está inserida.

#### 4.2 PROPOSTA DO PLANO DE TREINAMENTO

O Plano de Treinamento vem reforçar as necessidades de treinamento voltado ao verdadeiro entendimento do sistema do cooperativismo, sendo um instrumento inicial para expressar estímulos no sentido de focalizar a importância de cada cargo, de um trabalho qualitativo e em equipe, buscando o interesse e a participação dos funcionários para a realidade do turismo no estado de Santa Catarina.

Portanto, na promoção de mudanças internas o desafio maior é mudar o pensamento das pessoas, torná-las mais eficientes e eficazes, mais integradas, mais produtivas e mais criativas.

“O treinamento não pode resolver todos os problemas de pessoal de uma organização, mas procura elevar o moral, desenvolver lealdade ou ‘vender’ a imagem da organização”. (CHIAVENATO, 1997, p. 90)

Algumas etapas são fundamentais para o desenvolvimento do Plano de Treinamento para cooperandos de serviços hoteleiros tais como:

- a) Conscientização do Cooperativismo - a importância de um Plano de Treinamento com enfoque nos recursos humanos da Cooperhotel-SC. A Educação aumenta o conhecimento e o Treinamento aumenta a habilidade, assim o foco da estrutura de Ensino em Cooperativismo deverá estar centrado em facilitar as comunicações de conceitos, termos e técnicas, e estimular uma maior “durabilidade” à capacitação dos agentes integrantes das cooperativas. Os Fundos determinados, por lei, para investimentos no “ser humano”, principalmente em conhecimentos institucionais, técnicos e científicos, devem receber receitas – compondo reservas especiais – independentes do encerramento das atividades do ano fiscal das cooperativas, quando lançam mãos de parte das sobras líquidas para tais fins. As mesmas terão que possuir um outro modo adicional de captação de recursos financeiros para investimentos centrados na Educação Cooperativista, no sentido de nossa

proposta, que poderão vir dos contratos com tomadores de serviços cooperativos.

- b) Delegação de responsabilidades e contratação de técnicos capacitados para a execução dos treinamentos.
- c) Preparação do material e elaboração do manual de apresentação.

O orçamento envolverá custos para a contratação de profissionais, confecção de manuais e materiais diversos que deverão ser encaminhados a CooperHotel-SC, para avaliação dos custos.

A sugestão da Proposta do Plano de Treinamento vem possibilitar um aumento da eficiência dos servidores no desempenho de suas funções. Este aumento de eficiência reverterá em ganhos de produtividade e redução de desperdício de recursos.

Pode-se, assim, ampliar a capacidade de realização e atendimento da Cooperhotel-SC.

As atividades de formação dos recursos humanos devem ocorrer em três dimensões, complementares entre si<sup>8</sup>:

- a) Formação Básica: conhecimentos e habilidades básicas que facilitam a vida funcional dos cooperados e contribuem para o bem-estar como cidadãos. É mais importante para os funcionários operacionais e administrativos com menor qualificação. Estão nesta categoria noções de comunicação e expressão, raciocínio, conhecimentos gerais, qualidade em serviços e atendimento ao público.
- b) Formação Geral: conhecimentos que possibilitem um nível mínimo de entendimento de questões ligadas ao cooperativismo, que possam contribuir, ainda que indiretamente, para o desempenho de suas tarefas. Nesta categoria encontram-se atividades relativas à legislação, procedimentos internos da cooperativa, políticas contratuais, estrutura, entre outros assuntos.
- c) Formação específica para o cargo: conhecimentos e habilidades necessários ou desejáveis para que o funcionário desempenhe melhor a função relativa ao cargo que ocupa.

Sugere-se também que o proposto treinamento seja colocado em prática sempre que houver novos cooperados ou sempre que houver alguma desestrutura interna. O treinamento neste caso será específico para o problema atual, com a convocação sendo feita

---

<sup>8</sup> Disponível em: <<http://www.federativo.bndes.gov.br/dicas/D012.htm>>. Acesso em: 9 abril 2003.

através das Assembléias Gerais ( Ordinárias e Extraordinárias) pelo responsável técnico do setor, diretor da Cooperativa e todos os cooperados para discussão de atritos internos.

#### 4.3 PRIMEIRA ETAPA: CONSCIENTIZAÇÃO

Esta etapa do treinamento consiste em ambientar e conscientizar os funcionários.

Toda organização precisa de alguma finalidade, de alguma noção sobre os porquês, de sua existência e do que ela deseja realizar. Suas metas, seus objetivos e a espécie de ambiente interno que quer criar para os participantes, dos quais depende para consecução de seus fins, precisam ser definidos. Sem noção sobre sua finalidade ou direção, ela flutuará ao sabor dos ventos. (CHIAVENATO, 1999, p. 43)

É necessário que se assegure a clareza e compreensão das colocações, utilizando técnicas de dinâmica de grupo que permitam sua discussão, reflexão e questionamento, de modo a garantir o real comprometimento dos funcionários.

Desenvolver o espírito de conscientização das pessoas envolvidas com a Cooperhotel-SC não significa apenas proporcionar-lhes conhecimentos e habilidades para o adequado desempenho de suas tarefas, é antes de tudo, dar-lhes a formação básica para que possam modificar hábitos antigos, desenvolver novas atitudes e capacitá-las para um melhor aprimoramento em seus conhecimentos. Assim, serão melhores naquilo que fazem tornando-se pessoas mais motivadas, satisfeitas e produtivas.

No Cooperativismo é o sócio cooperado quem manda nas atividades da Cooperativa, por meio de suas Assembléias Gerais (Ordinárias e Extraordinárias) de onde os dirigentes acatam as determinações coletivas, democraticamente compensadas, e as aplicam em suas ações executivas, obedecendo um Plano de Administração previamente validado e homologado para seu cumprimento. Assim, todos os riscos são dos sócios cooperados, e dirigentes, e eles todos é que pagarão a conta por sua própria incapacidade.

As Assembléias Gerais Ordinárias (AGO) serão obrigatoriamente realizadas uma vez por ano, no decorrer dos três primeiros meses após o termino do exercício social, quando se deliberará sobre os seguintes assuntos, que deverão constar da Ordem do Dia:

- a) A Prestação de contas dos órgãos de administração, acompanhada do parecer do Conselho Fiscal, compreendido de relatório da gestão; balanço geral; demonstrativo das sobras apuradas, ou das perdas; plano de atividade da cooperativa para o exercício seguinte.

- b) Destinação das sobras apuradas ou o rateio das perdas, deduzindo-se, no primeiro caso, as parcelas para os fundos obrigatórios.
- c) Eleição e posse dos componentes do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e de outros, quando for o caso.
- d) Fixação de honorários, gratificações ou cédulas de presença para os componentes do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
- e) Quaisquer assuntos de interesse do quadro social.

Serão realizadas sempre que necessário Assembléias Gerais Extraordinárias (AGE) e poderão deliberar sobre qualquer assunto da cooperativa, desde que mencionado no edital de convocação. É de competência exclusiva da AGE a deliberação sobre os seguintes assuntos:

- a) Reforma do Estatuto Social;
- b) Fusão, incorporação ou desmembramento;
- c) Mudança de objetivo da sociedade;
- d) Dissolução voluntária e nomeação do liquidante;
- e) Contas do liquidante.

Sugere-se a elaboração de uma cartilha de apresentação e procedimentos, a fim de introduzir o conceito de Educação Cooperativista, acompanhar as etapas do treinamento e posteriormente esclarecer dúvidas. Deverá ser desenvolvida de forma clara e simples para que os funcionários sintam-se motivados em suas atribuições, tornando-se um ótimo instrumento para que cada pessoa se sinta realmente membro da equipe, permitindo que o funcionário compreenda que ele é uma “peça chave” para o turismo receptivo do Estado de Santa Catarina.

A cartilha deve ser complementado com figuras situacionais e dizeres de motivação ou engrandecimento, para maior interesse do leitor e que ao mesmo tempo venha estimular o espírito de equipe dentro da Cooperhotel-SC.

Tabela 7 - Principais tópicos para a elaboração da cartilha cooperativista

## 1. Apresentação

a) Educação cooperativista e Histórico da Cooperhotel-SC.

## 2. Filosofia

b) Os objetivos e metas.

## 3. Estrutura Organizacional

c) Organograma dos departamentos, direitos e deveres do cooperando.

## 4. Procedimentos

d) Fluxograma das atividades.

## 5. Aspectos Comportamentais

e) Boas maneiras / Postura ética.

## 6. Recomendações

f) Informações a respeito do que a Cooperhotel-SC espera de seus funcionários, como equipe responsável pela qualidade dos serviços hoteleiros no Estado de Santa Catarina.

Fonte: do próprio autor (2007).

A visão da Educação Cooperativista se fundamentará no Sistema Humano que circunscreve o sócio cooperado. Ela não se restringirá ao processo de transmissão dos conceitos e valores do Cooperativismo, existentes há mais de 150 anos.

O conceito de Educação Cooperativista, ainda bastante embrionário dentro do movimento, não possui um consenso normativo quanto à sua finalidade e objetivos.

O Cooperativismo tem, como sistema de fundo, um conjunto de partícipes e beneficiários que precisam ser esclarecidos sobre as inter-relações que se operam entre os elos desse sistema.

Os elos do Sistema Humano contém os agentes que dão movimento ao Cooperativismo, os Núcleos de agregação dos agentes e os Temas dirigidos aos níveis de entendimentos e necessidades específicas quanto ao conhecimento de base, adequado à

impulsão do desenvolvimento das cooperativas e a prosperidade, a previdência e a seguridade dos seus agentes.

O RH de uma cooperativa terá que monitorar a situação de qualificação e capacitação dos seus dirigentes e dos seus sócios cooperados, levando em conta as manifestações ativas ou reativas do Sistema Humano presentes nas relações entre famílias, comunidade, tomadores e prestadores de serviços cooperativos.

#### 4.4 SEGUNDA ETAPA: APRESENTAÇÃO E DISCUÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DOS SETORES

O treinamento será direcionado a cada setor e será realizado pelo responsável técnico do respectivo setor, a fim de comandar a aprendizagem.

As ações deverão ser direcionadas ao exercício de cada profissão, identificando e descrevendo cada tarefa a ser desempenhada, focalizando a importância de cada operação e o encadeamento das atividades dentro e fora do departamento em estudo.

A etapa deverá determinar e apresentar com clareza as responsabilidades que o cargo impõe e as condições em que o trabalho deve ser feito: o que faz? como faz? e por que faz?

Através de palestras evidenciará conceitos de qualidade, importância de prestar um serviço de qualidade, perfis dos clientes e como agradá-los, os motivos que influenciam o cliente na escolha da Cooperhotel-SC, os benefícios financeiros de fidelizar clientes.

Palestras informando como está o mercado atual, a concorrência, como agir perante as mudanças, as novas tendências da hotelaria e de seus recursos humanos.

De acordo com Carvalho (1998, p. 38), as atitudes que tomamos definem “o que” e “por que” do nosso comportamento funcional. Embora baseados em crenças sedimentadas ao longo do tempo, as atitudes que tomamos podem ser alteradas, constituindo-se essa mudança uma parte vital do nosso processo de aprendizagem.

Conhecendo a missão, os resultados e objetivos desejados, o grupo será conduzido a uma atividade de reflexão sobre o seu próprio papel e contribuição, bem como seus pontos fortes e fracos, em termos de competências e interações para efetivar suas contribuições.

Segundo Gil (2002), os funcionários mais produtivos são os que mais se identificam com a cultura da empresa e com os seus objetivos; são os que “vestem a camisa”, os verdadeiros parceiros da empresa.

Esta etapa do treinamento terá como objetivo atingir as seguintes reações: percepção do significado do trabalho; percepção de responsabilidade pelos resultados do trabalho e conhecimento dos resultados do trabalho.

#### 4.5 TERCEIRA ETAPA: COMPORTAMENTOS E RELAÇÕES INTERGRUPAIS

Nesta etapa o treinamento tratará de levar o grupo a perceber os aspectos básicos da relação sinérgica, analisando suas forças e fraquezas, não só internamente, mas também em relação a outros funcionários dos demais departamentos com os quais interagem.

Equipe não é um conjunto de pessoas que trabalham sob o mesmo “quadradinho” do organograma, fazendo cada um sua parte para que outro ou outros consolide (por somatória) ou harmonizem. O que caracteriza uma equipe são resultados comuns obtidos por interatividade. Pessoas juntas oferecem suas competências e conjugam seus esforços para fazerem coisas que são de responsabilidade do conjunto, mesmo que haja uma chefia que se responsabilize pelas mesmas. (BOOG, 1994, p. 416)

Deve-se criar condições para que o grupo perceba a situação atual, resgate princípios corretos e adequados e ensaie formas diferentes de interação, baseados nos seguintes conceitos:

- a) Comunicação: troca de informações de maneira que reflitam abertura, confiança e respeito;
- b) Cooperação: progresso pelo qual as pessoas procuram ajudar-se, criando um esforço interativo e sinérgico para alcançar resultados;
- c) Sinergia: associação de esforços, produzindo efeitos superiores à simples somatória de ações individuais;
- d) Confiança: princípio básico para estabelecer uma relação cooperativa;
- e) Cumplicidade: desejo e ação de apoio mútuo incondicional, para garantir que o conjunto permaneça coeso e forte;
- f) Pacto: compromissos assumidos pelos membros da equipe para garantir a cumplicidade, confiança e a sinergia;
- g) Pró-atividade: agir sem esperar que os outros o façam, para atender as necessidades da equipe. (CHIAVENATO, 2002).

Este tópicó será especificamente direcionado a todos os funcionários, ministrado por um instrutor técnico que utilize dinâmicas variadas que ajudarão a desenvolver comportamentos e relacionamentos eficazes.

Significará para os treinandos a possibilidade de verificar, ponto a ponto, as forças e fraquezas daqueles que são fatores fundamentais para a efetividade de suas interações e, conseqüentemente, para atingir os resultados.

Para melhorar a produtividade de um colaborador que não corresponde as expectativas, avaliar primeiro os motivos deste fracasso. Se a pessoa não tem habilidade, providenciar treinamento imediato. Se o problema decorrer de motivos menores, como mau aproveitamento do tempo, basta uma conversa. Diante de questões mais complexas, como a desmotivação crônica, é preciso criar um plano de ação com o objetivo de melhorar os resultados num certo prazo.(HELLER, 2000, p. 58).

A técnica de grupo de verbalização e outro de observação (enquanto um grupo argumenta o outro somente escuta) dinamizará a equipe e possibilitará um *feedback* (informação de retorno), tanto para os cooperados, quanto para o coordenador.

#### 4.6 QUARTA ETAPA: ATITUDES DE LÍDERES

Esta etapa do treinamento deverá ser direcionada somente aos responsáveis de cada setor, ministrado por um técnico capacitado.

Os líderes estão comprometidos em buscar as oportunidades que irão desafiar, exigir o máximo e desenvolver as pessoas que trabalham com eles. Quando o líder está seguro de si mesmo, ele pode desenvolver as pessoas para serem bem sucedidas e para levar avante a visão. O relacionamento do líder deve constituir um meio de debater, explorar, buscar novas soluções e, sobretudo, aprender e crescer continuamente. Nesse relacionamento, as pessoas precisam ter a oportunidade de falar livremente sobre seus desafios, sonhos e suas expectativas e desenvolver suas potencialidades. (CHIAVENATO, 2002, p. 46)

Consistirá num padrão de liderança, ou perfil desejável, a fim de desenvolver uma relação com subordinados.

Recomendam-se os seguintes temas a serem abordados:

- a) Como orientar com eficácia;
- b) Proporcionar o bom relacionamento e comunicação aberta;
- c) Delegar e atribuir tarefas;
- d) Identificar os problemas;
- e) Promover incentivos;

f) Aprender a lidar com as dificuldades.

Os objetivos desta etapa estarão centrados nos estímulos e percepção das lideranças para atender as metas da Cooperhotel-SC, e reforçar a necessidade de participação e envolvimento dos líderes de cada departamento.

Tabela 8 - Cronograma do treinamento

ETAPAS	CARGA HORÁRIA	TREINANDOS	INSTRUTORES	LOCAL	MATERIAL UTILIZADO
I- Conscientização do novo conceito de prestação de trabalho	12 horas	Cooperandos da Cooperhotel	Direção da Cooperhotel e técnicos da Abracoop <sup>9</sup>	Sede da Cooperhotel	Cartilha cooperativista de treinamento
II- Competências setoriais	20 horas	Cooperandos por setor	Direção da Cooperhotel e técnicos da Abracoop	Sede da Cooperhotel	Cartilha cooperativista de treinamento
III-Comportamentos e Relações Intergrupais	20 horas	Todos os cooperandos	Técnico em treinamento	Sede da Cooperhotel	Cartilha cooperativista de treinamento
IV- Atitudes de líderes	20 horas	Chefes dos setores	Técnico em treinamento	Sede da Cooperhotel	Cartilha cooperativista de treinamento

Fonte: Do próprio autor (2007).

A carga horária poderá sofrer modificações em função do aprofundamento dos temas ou novas sugestões. Sugere-se ambiente favorável e, dependendo do assunto ou de sua modalidade, as reuniões poderão levantar necessidades de treinamentos específicos, onde serão discutidos os problemas existentes e as soluções para os mesmos.

Como meio de comunicação interna sugere-se a utilização de uma caixinha para sugestões ou críticas, onde poderão fluir grandes idéias, além da identificação ou solução de problemas existentes. Qualquer que seja o meio de comunicação empregado para este fim, é sempre bom lembrar que as metas serão para satisfazer as necessidades da equipe e estimular sua participação.

Os sistemas tradicionais de sugestões podem ser úteis para fazer a equipe se sentir envolvida. Em geral, os funcionários conhecem os detalhes de sua função e podem ter idéias valiosas sobre como melhorar as operações. Em algumas organizações,

A ABRACOOOP oferece às suas associadas um Suporte Empresarial, para prestação de serviços, de acordo <sup>9</sup> ABRACOOOP - Associação Brasileira para o Desenvolvimento do Cooperativismo com as suas necessidades. Todas as técnicas, métodos, conceitos e sistemas usados pela ABRACOOOP estão aculturados para o Cooperativismo, praticados por Profissionais Especializados e Capacitados com muita vivência e experiências positivas em Cooperativas.

idéias aproveitadas são retribuídas com bônus, mas talvez seja mais saudável a pessoa encarar a busca de melhoria como parte normal da atividade(HELLER, 2000, p. 63).

Outra sugestão para a receptividade de idéias manifestadas é organizar um sistema de apresentação para o grupo da “idéia do mês”. Isto servirá como um incentivo ao criador da idéia e motivação para os outros funcionários. A “idéia do mês” será comemorada por todos os cooperados da Cooperhotel-SC com o apoio das parcerias envolvidas. A sugestão é para que todos participem para que a “idéia do mês” possa ser colocada em prática.

A visão das pessoas a respeito do processo de mudança organizacional é outra influência chave na cultura de aprendizagem. Para encorajar uma orientação para a mudança é necessário: a) Estimular negócios que incentivem a empresa ou uma unidade da mesma a alcançar padrões gradativos de crescimento e de aprendizagem; b) Montar sistemas de informação que sejam flexíveis e dinâmicos e que sirvam de plataforma para o trabalho das pessoas; c) Estabelecer um ambiente físico de trabalho que encoraje a flexibilidade; d) Criar ligações com fontes externas de idéias e inovação, como universidades e institutos de pesquisa. (CHIAVENATO, 2002, p. 178)

## 4.7 ORÇAMENTO

Tabela 9 - Tabela de orçamento

ITEM/AÇÃO	DESCRIÇÃO/ QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Aluguel da casa	Uma casa ampla com espaços para sala de reunião, escritórios e assembléias.	R\$ 2.000,00 por mês	12 meses = R\$ 24.000,00
Material de escritório e equipamentos	a) Mesa- 6 b) Mesa para reunião- 2 c) Cadeira- 60 d) Caneta personalizada - 500 e) Caneta para quadro- 20 f) Quadro- 4 g) Papel ofício- 2.000 h) Fichário- 10 i) Telefone- 5 j) Fax -2 k) Internet- 1 l) Computador- 4 m) Impressora- 4	a) R\$ 300,00 b) R\$ 800,00 c) R\$ 45,00 d) R\$ 0,90 e) R\$ 2,50 f) R\$ 250,00 g) R\$ 10,50- pct.500 folhas h) R\$ 25,00 i) R\$ 35,00 j) R\$ 250,00 k) R\$ 120,00 p/ mês l) R\$ 1.000,00 m) R\$ 350,00	a) R\$ 1800,00 b) R\$ 1.600,00 c) R\$ 2.700,00 d) R\$ 450,00 e) R\$ 50,00 f) R\$ 1.000,00 g) R\$ 42,00 h) R\$ 250,00 i) R\$ 175,00 j) R\$ 500,00 k) 12 meses = R\$ 1.440,00 l) R\$ 4.000,00 m) R\$ 1.400,00 Sub-total (1) = R\$ 15.407,00
Material para treinamento	a) Cartilha sobre cooperativismo – 200 b) Cartilha para treinamento - 200 c) Retroprojeter - 1	a) R\$ 4,00 b) R\$ 3,50 c) R\$ 300,00	a) R\$ 800,00 b) R\$ 700,00 c) R\$ 300,00 Sub-total (2) = R\$ 1.800,00
Uniformes Administração	a) Uniforme completo masculino – 10 b) Uniforme Completo feminino - 5	a) R\$ 80,00 b) R\$ 80,00	a) R\$ 800,00 b) R\$ 400,00 Sub-total (3) = R\$ 1.200,00
Anúncios em jornais de grande circulação	a) Anúncio no Diário Catarinense – mensal b) O Dia	a) R\$ 120,00 b) R\$ 95,00	a) 12 meses = R\$ 1.440,00 b) 12 meses = R\$ 1.140,00 Sub-total (4) = R\$ 2.580,00
Anúncio em revista de turismo	Revista Hotel News	R\$ 600,00 semestre	12 meses = R\$ 1200,00
			Total geral: R\$ 46.187,00

Fonte: Do próprio autor (2007).

#### 4.8 VIABILIDADE DO PLANO

A primeira etapa do treinamento será através do estudo das cartilhas elaboradas e de palestras que a ABRACOOOP<sup>10</sup> realizará na sede da Cooperhotel-SC, visando a conscientização do que é uma cooperativa e de como fazer parte dela. O treinamento dirigido para o desenvolvimento técnico e operacional das cooperativas e a fixação cultural da ideologia cooperativista, contribuirá para minimizar os problemas e as dificuldades que resultam nos reflexos negativos, na falta de informação e da falta de identidade para com o cooperativismo.

É importante ressaltar que o treinamento será realizado nas dependências das empresas parceiras do projeto, com os respectivos responsáveis técnicos na área do turismo, acompanhado com o profissional responsável pelo setor de treinamento da Cooperhotel-SC. Será proposto uma parceria financeira com a Petrobrás, que investe milhões de Reais todos os anos em projetos sociais e culturais que possa oferecer benefícios aos brasileiros. A parceria na área técnica, treinamento e estágios, será proposta às empresas ligadas à qualificação profissional e educação, como SENAC, SEBRAE-SC e UNISUL.

A mão de obra, será obtida através de anúncios feitos em jornais de maior circulação da cidade e posteriormente do Estado. É importante ressaltar que após fechar contrato com todos os parceiros do projeto, através de uma assembléia ordinária, possa se estipular um plano de marketing, para que haja uma melhor compreensão da população e dos empresários, devido ao ineditismo deste tipo de prestação de serviços no estado.

Portanto, independentemente do valor do orçamento, a proposta para implantar uma cooperativa de serviços hoteleiros é viável e se justifica através da qualidade da mão de obra alcançada após o treinamento, cria novas oportunidades de emprego, trabalho, produção diminuição de encargos tributários para o empregador e cooperado.

---

<sup>10</sup> A ABRACOOOP oferece às suas associadas um Suporte Empresarial, para prestação de serviços, de acordo com as suas necessidades. Todas as técnicas, métodos, conceitos e sistemas usados pela ABRACOOOP estão aculturados para o Cooperativismo, praticados por Profissionais Especializados e Capacitados com muita vivência e experiências positivas em Cooperativas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas análises obtidas no cenário turístico e econômico atual, este Trabalho de Conclusão de Curso buscou apresentar aos professores da UNISUL e ao *trade* turístico catarinense a possibilidade de implantação de uma cooperativa de serviços hoteleiros. Por ser um tema polêmico e bastante explorado por especialistas na área do trabalho, o acesso aos dados e informações foi bastante diversificados e satisfatórios, porém, o *trade* catarinense não conhece o cooperativismo aplicado ao turismo. Devido a este ineditismo é que se obteve estímulos para produzir este Trabalho de Conclusão de Curso de maneira satisfatória e prazerosa.

De acordo com o objetivo específico *Identificar o funcionamento integral de operação de uma cooperativa de prestação de serviços*, se pode afirmar que o mesmo foi alcançado ao longo do trabalho, através da revisão de literatura e pesquisas aos órgãos técnicos responsáveis, que norteia a operacionalização das mesmas.

Para o objetivo específico *Apresentar um plano de treinamento para os futuros cooperados da organização proposta*, ficou claro que a proposta de treinamento e qualificação é uma forma de minimizar o problema de despreparo técnico, de maximizar a qualidade na prestação de serviços hoteleiros e melhorar a colocação do cooperado no mercado de trabalho, como um todo.

O objetivo específico *Propor a criação de uma cooperativa prestadora de serviços hoteleiros, com base nas necessidades atuais do mercado de Florianópolis*, foi possível demonstrar ao longo do trabalho que o mesmo tem grandes possibilidades de suprir as carências do mercado hoteleiro de Florianópolis, pois está fundamentada em bases sólidas e de bibliografia consultada.

A Proposta da Cooperhotel-SC busca inserir no mercado Hoteleiro uma nova forma de prestação de serviços, extremamente válida para o conhecimento próprio, útil para pesquisas acadêmicas e uma possível referência para aqueles interessados neste tema abrangente e que é sem dúvida alguma, uma excelente oportunidade para minimizar o problema de empregabilidade no Brasil.

## BIBLIOGRAFIA

### **ALBRECHT 1994,**

ALBRECHT, K. *Revolução nos serviços*. 4.ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

### **ANDRADE; BRITO; JORGE, 2000**

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson Edson. *Hotel: planejamento e projeto*. 5. ed. São Paulo: SENAC, 2002. 246 p.

### **BACAL e REJOWSKI, apud MORAES (1999, p. 25) In Ansarah (1999)**

RUSCHMANN, Doris van de Meene e WIDMER, Glória Maria. Planejamento turístico, in ANSARAH, Marília Gomes dos Reis (organizadora). *Turismo. Como aprender, como ensinar*, 2. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

### **BOOG, 1994**

BOOG, Gustavo Grüneberg. *Manual de treinamento e desenvolvimento ABTD*. São Paulo: Makron Books, 1994.

### **CAMPOS, 2005**

CAMPOS, José. R.V. *Introdução ao universo da hospitalidade*. Campinas: Papirus, 2005.

### **CASTELLI, 2001**

CASTELLI, G. *Administração hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

### **CASTELLI, 2005**

CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade: Na perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria*. São Paulo: Saraiva, 2005.

### **CHIAVENATO, 1997**

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração de recursos humanos: fundamentos básicos*. 4.ed., São Paulo:Atlas, 1999.

### **CHIAVENATO, 1999**

CHIAVENATO, Idalberto. *Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativa*. São Paulo: Makron Books, 1994.

### **DAVIES, 2003**

DAVIES, Carlos A. *Manual de Hospedagem: simplificando ações na hotelaria*. 2. ed. Caxias do Sul: EducS, 2003.

### **DAHRINGER, 1991,**

DAHRINGER, L.D. *Marketing Services Internationally: Barriers and Management Strategies*. The Journal of Services Marketing v.127-128,p.384,1990.

**DUARTE, 1996**

DUARTE, V. V. *Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: SENAC, 1996.

**FERREIRA, 1997**

FERREIRA, Victor H.M. *Cooperativa de trabalho para a prestação de serviços de limpeza para o hotes Caesar Park Ipanema*. 1997. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 1997.

**GIL, 2002**

GIL, Antônio Carlos. *Gestão de pessoas*. São Paulo: Atlas, 2001.

**HELLER, 2000**

HELLER, Robert. *Como aprimorar a gestão de pessoas*. São Paulo: Publifolha, 2000. (Série sucesso profissional)

**KOTLER 1994,**

KOTLER, P. *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*. 4ª.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

**KOTLER E ARMSTRONG (1999, P. 162),**

KOTLER,P; ARMSTRONG, G. *Princípios de marketing*. Rio de Janeiro: LTC Editora, 1999.

**KOTLER, BOWEN, MAKENS, 1996,**

KOTLER,P; BOWEN,J; MAKENS,J. *Marketing for Hospitality & Tourism*. New Jersey, Prentice-Hall, 1996.

**OURIQUES, 1998**

OURIQUES, H. R. *Turismo em Florianópolis: uma crítica à indústria pós-moderna*. Florianópolis: Editora da UFSC, 1998.

**TRIGO, 2002**

TRIGO, L. G. G. *Turismo e qualidade: Tendências contemporâneas*. Campinas: Papirus, 2002.

**VIERA, 2004**

VIERA, Elenara Viera de; CÂNDIDO, Índio. *Recepção Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

**WALKER, 2002**

WALKER, John. *Introdução à hospitalidade*. 2 ed. Barueri: Manole, 2002.

*Sites consultados*

<http://www.brasilcooperativo.com.br/> (acessado em 10/04/2007)

<http://www.cooperpaulistana.com.br/> (acessado em 23/04/2007)

<http://www.coopeder.org.br> (acessado em 13/04/2007)

[www.abracoop.com.br](http://www.abracoop.com.br) (acessado em 28/04/2007)

<http://www.ocesc.org.br> (acessado em 14/04/2007)

[www.portaldocooperativismo.org.br/sescoop/ramos/evolucao\\_historica.asp](http://www.portaldocooperativismo.org.br/sescoop/ramos/evolucao_historica.asp) (acessado em em 03/04/2007)

[www.overmundo.com.br/overblog/cooperativismo-uma-evolucao](http://www.overmundo.com.br/overblog/cooperativismo-uma-evolucao) (acessado em 20/03/2007)

[http://www.cni.org.br/produtos/rel\\_trab/cart-cooptrab.htm](http://www.cni.org.br/produtos/rel_trab/cart-cooptrab.htm) (acessado em 03/04/2007)

<http://www.coamo.com.br/coopramos.html> (acessado em 02/04/2007)

[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) (acessado em 07/04/2007).

APÊNDICE A – Legislação Cooperativista 2007



Cooperhotel-SC

# Legislação Cooperativista 2007

## 1. LEGISLAÇÃO COOPERATIVISTA NO BRASIL

O Direito Cooperativo Brasileiro teve seu marco inicial em 1903, com o Decreto nº 979, que tratando dos Sindicatos Agrícolas, fez referência, no Artigo 1º, sobre a organização das cooperativas. Em 1907, através do Decreto nº 1637, foi dado início ao tratamento legislativo das sociedades cooperativas, contudo, sem as efetivas previsões filosóficas e doutrinárias do cooperativismo mundial.

O marco de maior importância para a consolidação jurídica das sociedades cooperativas, data de 1932, com o Decreto nº 22.239, assim expresso no Artigo Segundo: as sociedades cooperativas, qualquer que seja sua natureza, civil ou comercial, são sociedades de pessoas e não de capital, de forma jurídica “sul genens”.

Durante o período de centralismo estatal (1964 a 1971), o Decreto-Lei nº 59/ 1966 define a Política nacional de Cooperativismo e modifica as legislações anteriores. Neste período, regulamentado por vários Decretos-Leis, instituiu-se o Sistema Financeiro de Habitação, conseqüentemente o cooperativismo habitacional; criou-se as Cooperativas Integrais de Reforma Agrária (Estatuto da Terra); sujeitou as cooperativas de crédito, quanto à parte normativa, ao Conselho Monetário Nacional e, quanto à fiscalização, ao Banco Central do Brasil e; tratou de isenção do Imposto de Renda para as cooperativas.

A Lei Nº 5.764/71 caracteriza, para o direito cooperativo, as sociedades cooperativas como sociedades civis e não comerciais. Em 1982, a Lei nº 6.981/82 alterou o Artigo 42 da Lei nº 5.764/71, ao vedar a representação por procuração, facultando uma abertura à organização de delegados e representantes dos associados, organizados em núcleos, comitês, pequenas comunidades, para melhor participarem das decisões da cooperativa. Em sucessivos encontros e seminários, os cooperativistas brasileiros tentam assegurar maior autonomia, notadamente política, administrativa e financeira.

Antecedendo a realização do X Congresso Brasileiro de Cooperativismo, promoveu-se em todo país uma ampla consulta às bases cooperativas, em relação às principais aspirações dos cooperados. Entre as mais de 4.000 propostas apresentadas, a grande maioria dizia respeito a uma maior participação dos associados, em suas cooperativas e ao fim da interferência estatal no setor.

O desejo das cooperativas, aprovado no X Congresso, foi levado e defendido pelas lideranças do cooperativismo na Assembléia Nacional Constituinte que, em conseqüência, fez referência às cooperativas. O cooperativismo brasileiro, pela primeira vez na sua história,

figura na nova Constituição Brasileira. Trata-se de um grande avanço no que se refere à organização social e econômica da sociedade civil e em especial, à organização cooperativa.

Capítulo I — Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos — Artigo 50 - item XVIII- “A CRIAÇÃO DE ASSOCIAÇÕES E, NA FORMA DA LEI, A DE COOPERATIVAS, INDEPENDEM DE AUTORIZAÇÃO, SENDO VEDADA A INTERFERÊNCIA ESTATAL EM SEU FUNCIONAMENTO”.

## **2. LEGISLAÇÃO COOPERATIVA ATUAL**

O cooperativismo não postula privilégios; quer, sim, tratamento justo, por constituir uma grande expressão social e econômica na estrutura da sociedade, ao lado dos demais setores como bancos, indústria, comércio, trabalho profissional etc. È natural que seja regulado por lei, assim como todos os demais setores o são, dentro da ordem jurídica nacional.

A Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, define a política nacional de cooperativismo e institui o regime jurídico das sociedades cooperativas. Vale aqui transcrever alguns de seus artigos, aqueles diretamente relacionados com as orientações deixadas neste livro:

Art. 40 - As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados, distinguindo-se das demais sociedades pelas seguintes características:

- I - adesão voluntária, com número ilimitado de associados, salvo impossibilidade técnica de prestação de serviços;
- II - variabilidade do capital social, representado por quotas-partes;
- III - limitação do número de quotas-partes do capital para cada associado, facultado, porém, o estabelecimento de critérios de proporcionalidade, se assim for mais adequado para o cumprimento dos objetivos sociais;
- IV - inacessibilidade das quotas-partes do capital a terceiros, estranhos à sociedade;
- V - singularidade de voto, podendo as cooperativas centrais, federações e confederações de cooperativas, com exceção das que exerçam atividade de crédito, optar pelo critério da proporcionalidade;
- VI - “quorum” para o funcionamento e deliberação da Assembléia Geral baseado no número de associados e não no capital;

VII - retomo das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da Assembléia Geral;

VIII - indivisibilidade dos fundos de Reserva e de Assistência Técnica, Educacional Social;

IX - neutralidade política e discriminação religiosa, racial e social;

X - prestação de assistência aos associados e, quando prevista nos estatutos, aos empregados da cooperativa;

XI - área de admissão de associados limitada às possibilidades de reunião, controle, operações e prestação de serviços.

Art. 5º - As sociedades cooperativas poderão adotar por objeto qualquer gênero de serviço, operação ou atividade, assegurando-se-lhes o direito exclusivo e exigindo-se-lhes a obrigação do uso da expressão “cooperativa” em sua denominação. Parágrafo único - É vedado às cooperativas o uso da expressão “Banco”.

Art. 6º - As sociedades cooperativas são consideradas:

I - singulares, as constituídas pelo número mínimo de 20 (vinte) pessoas físicas, sendo excepcionalmente permitida a admissão de pessoas jurídicas que tenham por objeto as mesmas ou correlatas atividades econômicas das pessoas físicas ou, ainda, aquelas sem fins lucrativos;

II - cooperativas centrais ou federações de cooperativas, as constituídas de, no mínimo, 3 (três) singulares, podendo, excepcionalmente, admitir associados individuais;

III - confederações de cooperativas, as constituídas, pelo menos, de 3 (três) federações de cooperativas ou cooperativas centrais, da mesma ou de diferentes modalidades.

Parágrafo 1º - Os associados individuais das cooperativas centrais e federações de cooperativas serão inscritos no Livro de Matrícula da sociedade e classificados em grupos, visando à transformação, no futuro, em cooperativas singulares que a elas se filiarão.

Parágrafo 2º - A exceção estabelecida no item U, in fine, do “caput” deste artigo não se aplica às centrais e federações que exerçam atividades de crédito.

Art. 7º - As cooperativas singulares se caracterizam pela prestação direta de serviços aos associados.

Art. 8º - As cooperativas centrais e federações de cooperativas objetivam organizar, em comum e em maior escala, os serviços econômicos e assistências de interesse das filiadas, integrando e orientando suas atividades, bem como facilitando a utilização recíproca dos serviços.

Parágrafo único - Para a prestação de serviços de interesse comum, é permitida a constituição de cooperativas centrais, às quais se associem outras cooperativas de objetivo e finalidades diversas.

Constata-se através destes poucos dispositivos legais aqui transcritos, a inserção de normas rochdaleanas, aquelas chamadas de imutáveis, caracterizadoras de uma cooperativa. Os próprios estudantes, como se fizessem um exercício, podem descobri-las naturalmente, sublinhando palavras e expressões.

A Lei nº 5.764/71 não foi transcrita na sua totalidade porque, no momento desta edição, uma nova legislação está sendo discutida e votada no Congresso Nacional para substituí-la. Não trará inovações de essência, não modificará a doutrina cooperativista, apenas atualizará o trato das relações internas e externas da cooperativa dentro do universo jurídico que hoje regula a sociedade brasileira.

É importante lembrar que desde outubro de 1988 o Brasil possui uma nova Constituição. Essa nova Carta trouxe algumas disposições que repercutem profundamente no ambiente cooperativista. Eis as principais:

Artigo 5º

(1) - Inciso XVIII - a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas independem de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento.

Artigo 21 - Compete à União:

(3) - Inciso XXV - estabelecer as áreas e as condições para o exercício da atividade de garimpagem, em forma associativa.

Artigo 146 - Cabe à lei complementar:

Inciso III - estabelecer normas gerais em matéria de legislação tributária, especificamente sobre:

c - adequado tratamento tributário ao ato cooperativo praticado pelas sociedades cooperativas.

Artigo 174

(2) - Parágrafo 20 - A lei apoiará e estimulará o cooperativismo e outras formas de associativismo.

(3) - Parágrafo 40 - As cooperativas a que se refere o parágrafo anterior terão prioridade na autorização ou concessão para pesquisa e lavra dos recursos e jazidas de minerais garimpáveis, nas áreas onde estejam atuando, e naquelas fixadas de acordo com o art. 21, XXV na forma da lei.

(4) - Artigo 187 - A política agrícola será planejada e executada na forma da lei, com a participação efetiva do setor de produção, envolvendo produtores e trabalhadores rurais, bem

como dos setores de comercialização, de armazenamento e de transporte, levando-se em conta, especialmente:...

VI — o cooperativismo.

(5) - Artigo 192 - O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, será regulado em lei complementar que disporá, inclusive, sobre:

VIII - o funcionamento das cooperativas de crédito e os requisitos para que possam ter condições de operacionalidade e estruturação própria das instituições financeiras.

Destaquemos agora as principais referências constitucionais sobre o cooperativismo e seu significado, acompanhando a numeração (1) a (5) assinalada à esquerda do texto aqui transcrito:

(1) É livre a constituição de cooperativas. Antes não era; era necessário obter o “referendum” ou chancela do Estado sobre os documentos constitutivos, através de órgãos do governo (SENACOOOP - Secretaria Nacional de Cooperativismo e, anteriormente, do INCRA - Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária). A SENACOOOP é hoje um órgão extinto. Àqueles órgãos cabia também fiscalizar as cooperativas. Hoje, não. Não há mais tutela do Estado sobre as cooperativas. Estas são livres para nascer e tomam-se plenamente responsáveis pelos seus atos - êxitos ou fracassos, como as demais organizações também livres. É o que chamamos de AUTOGESTÃO.

(2) O Estado não apenas deixa de tutelar o cooperativismo; confere-lhe liberdade para existir e vê nele um instrumento útil ao reordenamento sócio-econômico. Daí as expressões “apoiará e estimulará” constantes na Constituição.

(3) O Estado deseja uma atividade garimpeira bem ordenada em relação às pessoas e ao meio ambiente, e favorecerá a garimpagem organizada em sociedades cooperativas. As cooperativas de garimpo precisam, pois, mostrar ao Estado e à sociedade que elas podem de fato reordenar o setor garimpeiro, corrigindo as mazelas e desordens que os meios de comunicação tanto divulgam.

(4) A política agrícola do Brasil não poderá mais ser um conjunto de normas de cima para baixo. Ela será discutida com representantes de vários segmentos, entre eles os produtores, os trabalhadores rurais e, é claro, as cooperativas, por constituírem dissociações organizadas de produtores e trabalhadores;

(5) As cooperativas de crédito serão reguladas em lei (ainda se espera a lei que regulamentará o dispositivo constitucional), de modo que passem a ter condições de

operacionalidade e estruturação própria das instituições financeiras. Isso deixa antever que as cooperativas de crédito no Brasil venham a poder realizar outros serviços que somente à atual rede bancária são permitidos. E as condições de funcionamento devem ficar mais claras para permitir às cooperativas de crédito maior segurança na descrição de suas atribuições e melhor estruturação para desempenhar seu papel em favor de seus cooperados.

Nem todos os países do mundo conferem ao seu cooperativismo interno tanta autonomia como o Brasil. É bem verdade que ainda dependemos de leis regulamentadoras da nova Constituição, mas algumas conseqüências já estão bem claras:

- O cooperativismo é livre e o Estado assegura-lhe apoio e estímulo;
- Sendo livre, torna-se muito mais responsável perante a sociedade. Precisa adquirir cada vez mais a credibilidade do público pelos serviços que presta;
- Tem de gerir-se a si mesmo (AUTOGESTÃO) com todas as ferramentas da eficiência e eficácia utilizadas no mundo moderno. A autogestão passou a ser a palavra de ordem no cooperativismo, a qual deve ser bem assimilada por todos os cooperados, a fim de que as cooperativas, agora plenamente responsáveis pelos seus próprios destinos, cumpram seus objetivos com a total participação de seu quadro social e sejam bem administradas pelos seus dirigentes.

APÊNDICE B – Cartilha sobre treinamento de cooperados para serviços hoteleiros



Cooperhotel-SC

# Cartilha sobre Treinamento de cooperados para serviços hoteleiros

Florianópolis, 2007

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRIMEIRA ETAPA: DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. SEGUNDA ETAPA: PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>4. TERCEIRA ETAPA: IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA.....</b>	<b>5</b>
<b>5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO TREINAMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>6. DESENVOLVIMENTO SOCIAL.....</b>	<b>7</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A operacionalização da proposta de treinamento de cooperados para serviços hoteleiros é de responsabilidade do profissional do setor de desenvolvimento social, cuja função é diagnosticar problemas, elaborar programas de treinamento, implantá-los e avaliá-los, definir local e público-alvo, a quantidade de pessoas e o período de treinamento.

O treinamento será realizado com apoio da Petrobrás, nos setores de alimentos e bebidas, recepção, governança, eventos, recreação e lazer, auditor noturno, conciergeria e administração hoteleira. Para a realização do treinamento, será disponibilizado serviços da SEBRAE-SC<sup>11</sup>, UNISUL<sup>12</sup> e SENAC<sup>13</sup>, ou seja, serão utilizados os cursos específicos de qualificação profissional, cedida pelas empresas diretamente aos cooperados com a finalidade de otimizar e qualificar o aprendizado dos participantes do treinamento.

A proposta de treinamento baseia-se primeiramente no diagnóstico da empresa, identificando seus pontos fortes e fracos, bem como seus valores em relação aos cooperados e seus clientes.

## 2 PRIMEIRA ETAPA: DIAGNÓSTICO

O diagnóstico é a primeira fase do treinamento. Nesta etapa o profissional de Desenvolvimento Humano, junto com o responsável das empresas parceiras do projeto, fará levantamento das necessidades do treinamento.

Segundo Chiavenato (1999), o levantamento das necessidades de treinamento pode ser feito com base em quatro tipos de análises, tais como:

- a) Análise Organizacional: a partir do diagnóstico da organização, determinando a missão, visão e objetivos estratégicos que o treinamento deve alcançar;
- b) Análise de recursos humanos: a partir do perfil do cooperado determinar o comportamento e ações que devem ter que atingir os objetivos estratégicos e contribuir para a empresa;
- c) Análise da estrutura de cargos: a partir da verificação dos requisitos para o cargo determinar as habilidades e competências que deverão ser desenvolvidas para desempenhar adequadamente o cargo;

---

<sup>11</sup>SEBRAE-SC: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Santa Catarina.

<sup>12</sup>UNISUL: Universidade do Sul de Santa Catarina.

<sup>13</sup>SENAC: Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

- d) Análise de treinamento: a partir dos objetivos a serem utilizados na avaliação do programa de treinamento.

Com o levantamento das necessidades serão detectadas as eventuais carências ou necessidades, e a partir desse ponto inicia-se o treinamento, mostrando como deve ser executado o trabalho de cada colaborador, para que a empresa e os cooperados obtenham resultados positivos.

### 3 SEGUNDA ETAPA: PROGRAMAÇÃO DO TREINAMENTO

Na segunda fase, serão processados todos os dados e todas as informações obtidas com o levantamento das necessidades na fase anterior para que posteriormente possa-se projetar a programação do treinamento.

Segundo Chiavenato (1998), os principais itens de uma programação de treinamento são:

Quadro 1: Programação de treinamento da Cooperhotel-SC

Quem deve	→	Cooperados da Cooperhotel-SC.
Quem irá	→	O responsável pelo setor de Desenvolvimento Humano da Cooperhotel-SC, junto com as empresas
Em que	→	Qualificação profissional na prestação de serviços
Onde treinar?	→	Nas sedes das empresas parceiras do projeto
Como	→	Através de palestras, material explicativo, dinâmicas de grupos, aulas práticas, estágios, leitura e explicação
Quando	→	A partir da data de inauguração da Cooperhotel-SC
Período de	→	Durante três semanas, tendo uma carga horária diária
Para que	→	Para garantir a excelência na prestação de serviços hoteleiros, através da mão-de-obra qualificada,

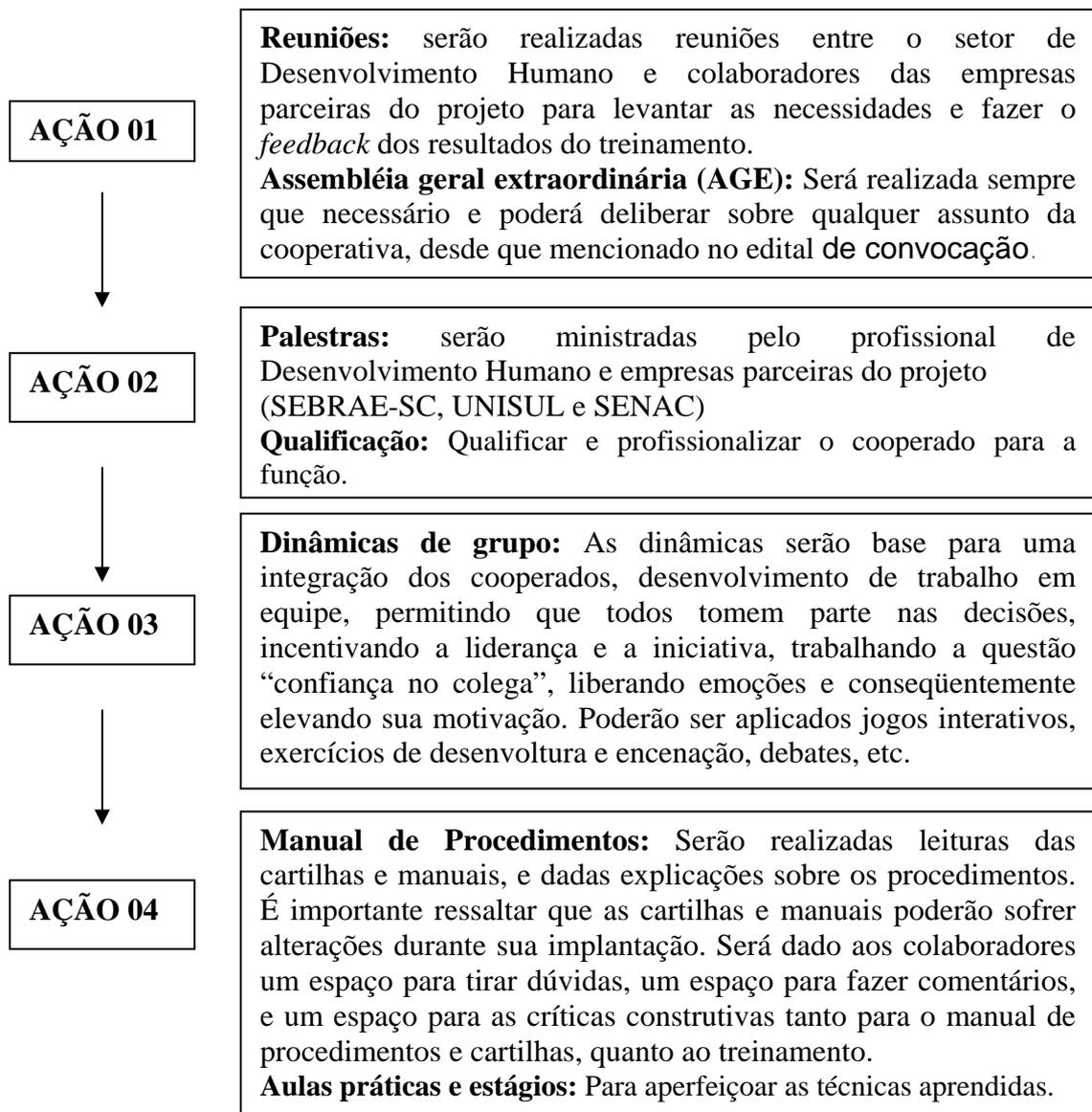
Fonte: Chiavenato, 1998, p. 507, adaptado pelo autor (2007).

#### 4 TERCEIRA ETAPA: IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA

Nesta etapa serão colocados em prática todos os aspectos selecionados no estudo dos dados do levantamento das necessidades da programação do treinamento.

A proposta de treinamento de cooperados será desenvolvida com a finalidade de qualificar a prestação de serviços hoteleiros, nos setores de alimentos e bebidas, recepção, governança, eventos, recreação e lazer, auditor noturno, conciergeria e administração hoteleira. Para tanto serão elaboradas ações motivacionais aos cooperados, manuais de procedimentos, cartilhas informativas assim como será oferecido um programa de treinamento aos cooperados da Cooperhotel-SC.

Quadro 2: Implantação do programa de treinamento



## **5 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO TREINAMENTO**

A seguir estão descritas todas as atividades a serem desenvolvidas no treinamento:

- a) Apresentação da proposta aos Cooperados: nesta etapa a proposta será apresentada com seus objetivos e benefícios que poderá trazer à empresa.
- b) Diagnóstico: nesta etapa será feito o levantamento das necessidades dos setores hoteleiros, verificando os problemas encontrados em cada setor, para a elaboração dos manuais de procedimentos.
- c) Qualificação: qualificar e profissionalizar o cooperado para a função.
- d) Programação do treinamento: nesta etapa serão processados os dados obtidos com o levantamentos das necessidades na etapa anterior.
- e) Implantação do programa: nesta etapa será colocada em prática a programação elaborada na etapa anterior.
- f) Controle e estágios: nesta etapa será avaliado todo o processo de treinamento, analisando os pontos negativos e positivos vivenciados, e caso tenha necessidade a programação do treinamento poderá ser reestruturada de acordo com as necessidades.

## **6 DESENVOLVIMENTOS SOCIAIS**

Com o objetivo de formar jovens empreendedores, o departamento de desenvolvimento humano da Cooperhotel-SC desenvolverá o projeto *Hotelaria Incubadora Escola*, cursos em parceria com empresas de hotelaria, Petrobrás e empresas parceiras do projeto. Os objetivos maiores são qualificar os estudantes das escolas locais, com idade entre 14 e 17 anos e aperfeiçoá-los em áreas relacionadas ao turismo (hotelaria, recreação, turismo ecológico) assim como realizar um trabalho profissional junto à Cooperativa e às empresas de turismo da região. Depois de participar do programa, os estudantes terão a possibilidade de primeiro emprego ou associar-se à Cooperhotel-SC, colocando em prática aquilo que aprenderam e aperfeiçoando suas técnicas e habilidades de trabalho.

APÊNDICE C – Cartilha sobre cooperativa de serviços hoteleiros



Cooperhotel-SC

# Cartilha sobre cooperativa de serviços hoteleiros

Florianópolis, 2007

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. LEGISLAÇÃO APLICADA.....	4
3. CONCEITO.....	5
3.1 Noções fundamentais do cooperativismo.....	5
3.1.1 O que é cooperação?.....	6
3.1.2 O que é cooperativismo?.....	6
3.1.3 O que é cooperativa?.....	6
3.1.4 O que é cooperante?.....	6
3.1.5 Quais são os valores do cooperativismo?.....	7
3.1.6 Os princípios do cooperativismo.....	7
3.2 Símbolos internacionais do cooperativismo.....	7
3.2.1 Representação internacional.....	9
3.2.2 Representação nacional.....	10
4. CARACTERÍSTICAS DA SOCIEDADE COOPERATIVA.....	10
5. PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO.....	12
6. CLASSIFICAÇÃO DAS COOPERATIVAS.....	13
7. RAMOS DO COOPERATIVISMO.....	14
8. ASSOCIADOS COOPERADOS.....	21
9. CAPITAL SOCIAL.....	23
10. ÓRGÃOS SOCIAIS.....	25
11. CONSTITUIÇÃO DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS.....	28
11.1 Constituição.....	28
11.1.2 Estatuto e ata de constituição.....	28
11.1.3 Aspectos formais do estatuto.....	28
11.1.4 Ata da assembléia geral de constituição.....	29
11.1.5 Modelo de convocação da assembléia de constituição.....	31
11.2 Registros.....	31
11.2.1 Registro na junta comercial do estado de Santa Catarina (JUCESC).....	31
11.2.2 Receita federal.....	32
11.2.3 Secretaria da Fazenda do Estado.....	32
11.2.4 Previdência Social.....	33
11.2.5 Prefeitura municipal.....	33
11.2.6 Registro na OCESC.....	33
11.2.7 Outros registros e autorizações.....	33
11.2.8 Autorização para funcionamento, controle de fiscalização.....	33
12. ESCRITURAÇÃO DE COOPERATIVAS.....	34
13. SERVIÇOS DE SUPORTE E TREINAMENTO.....	34
13.1. OBJETIVOS BÁSICOS.....	35
13.2 SERVIÇOS DE SUPORTE À ASSOCIADA.....	35
13.3 AÇÕES DE BASE E DE DIRETRIZES .....	36

## 1. INTRODUÇÃO

As grandes tendências mundiais que permeiam o processo de globalização da economia exigem alternativas de organização da sociedade civil.

A realidade do trabalho e seus vínculos com os aspectos sociais, políticos, econômicos e educativos apresentam incertezas e desafios, que só podem ser superados mediante a participação efetiva das pessoas na busca de alternativas economicamente viáveis. Tecnicamente exequíveis e socialmente desejáveis.

A cooperativa é uma das alternativas de formas mais avançadas de organização da sociedade. Decorridos 160 anos desde a criação da primeira cooperativa, já existem mais de 700 mil em todo o mundo e representam a possibilidade de superar dificuldades em torno de necessidades e objetivos comuns à classe trabalhadora, de diferentes categorias profissionais.

Historicamente, essa forma de organização sócio-econômica de administração autogestionada trouxe respostas para a geração de empregos e redistribuição de renda. As possibilidades de aplicação das idéias cooperativistas são ilimitadas e podem ser transformadas em contribuições fundamentais para a transformação das relações de trabalho e melhoria da qualidade de vida da população.

Esta publicação pretende ser uma contribuição e referencial ao treinamento de cooperados da Cooperhotel-SC. Tem como objetivo informar e instrumentalizar os cooperados.

Tratam-se de informações básicas e preliminares sobre aspectos históricos do cooperativismo, suas características de organização, autogestão e procedimentos necessários para constituição de uma cooperativa.

Quadro 01: Números do cooperativismo brasileiro por Estado (31/ dez/ 2006)

NÚMEROS DO COOPERATIVISMO BRASILEIRO POR ESTADO (31/DEZ/2006)			
Ramo de Atividade	Cooperativas	Associados	Empregados
Acre	39	4.793	109
Alagoas	90	13.388	3.861
Amazonas	134	16.691	1.549
Amapá	74	3.542	406
Bahia	493	107.654	2.796
Ceará	185	72.460	3.790
Distrito Federal	228	102.711	1.976
Espírito Santo	130	90.780	4.199
Goiás	193	87.941	6.336
Maranhão	244	12.916	719
Minas Gerais	811	951.984	26.220
Mato Grosso do Sul	93	51.098	2.879
Mato Grosso	147	142.099	4.724
Pará	378	51.547	882
Paraíba	150	36.806	2.500
Pernambuco	182	106.874	1.232
Piauí	114	17.138	512
Paraná	228	407.335	49.250
Rio de Janeiro	955	182.091	5.319
Rio Grande do Norte	192	72.790	1.469
Rondônia	105	14.126	1.470
Roraima	44	1.463	3
Rio Grande Do Sul	962	1.300.571	34.686
Santa Catarina	252	670.028	21.882
Sergipe	113	12.806	473
São Paulo	1.011	2.853.756	38.424
Tocantins	56	7.687	749
<b>T O T A I S</b>	<b>7.603</b>	<b>7.393.075</b>	<b>218.415</b>

Fonte: OCE's e OCB; elaboração: GEMERC

## 2 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A sociedade cooperativa é regulada pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, modificada parcialmente pela Lei nº 6.981, de 30/03/82, que define a política nacional de cooperativismo e institui o regime jurídico das sociedades cooperativas.

Vale dizer que a legislação cooperativista tem respaldo em vários dispositivos de nossa Constituição Federal e Estadual.

### **3 CONCEITO**

O artigo 3º, da Lei nº 5.764/71, conceitua a cooperativa como sendo o “tipo de sociedade celebrada por pessoas que se obrigam reciprocamente a contribuir com bens e serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum e sem objetivo de lucro.”

Também podemos conceituar a “sociedade cooperativa” como a sociedade de pessoas (e não de capitais) com capital variável, que se propõe, mediante a cooperação de todos os seus associados (cooperados), ao exercício de atividades ou à execução de negócios em proveito deles próprios. A característica principal da sociedade cooperativa é a sua finalidade, que é oferecer aos seus cooperados melhores condições econômicas e sociais, já que a sociedade (em si) não possui finalidade lucrativa. Desta forma, a sociedade serve como instrumento de promoção dos interesses de seus membros.

Atenção: o cooperado é ao mesmo tempo dono e usuário da cooperativa: enquanto dono ele administra a empresa, e enquanto usuário utilizará os seus serviços.

#### **3.1 NOÇÕES FUNDAMENTAIS DO COOPERATIVISMO**

O cooperativismo enquanto organização sócio-econômica não se sustenta sobre uma noção ou teoria social específica, mas sobre um conjunto de idéias e noções tais como: mutualidade, união de esforços, solidariedade, associação entre pessoas em função de objetivos comuns, e não exploração do homem pelo homem, justiça social, democracia e autogestão.

A idéia central da organização cooperativa baseia-se, antes de mais nada, nas idéias e convicções de seus próprios membros, empenhados numa ação comum, a fim de se dedicarem à atividade produtiva, econômica e social, ou a serviços úteis e benéficos a todos os que fazem parte da associação. A natureza da cooperação e do cooperativismo já foi objeto de inúmeras descrições e definições. É preciso, portanto, que sejam bem claras as noções fundamentais que sustentam o cooperativismo, pois será função delas que e orientará qualquer atividade.

### **3.1.1 O que é Cooperação?**

É o método de ação pelo qual indivíduos, famílias ou comunidades, com interesses comuns, constituem um empreendimento. Neste, os direitos de todos são iguais e o resultado alcançado é repartido entre seus integrantes, na proporção de sua participação nas atividades da organização.

### **3.1.2 O que é Cooperativismo?**

O cooperativismo é um movimento internacional, que busca constituir uma sociedade justa, livre e fraterna, em bases democráticas, através de empreendimentos que atendam às necessidades reais dos cooperados, e remunerem adequadamente a cada um deles.

### **3.1.3 O que é Cooperativa?**

Durante o congresso do Centenário da Aliança Cooperativa Internacional – ACI, realizado em 1995 na cidade de Manchester – Inglaterra, a definição de cooperativa ficou assim estabelecida: “Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida”.

Conforme orientação para constituição de cooperativas da organização das Cooperativas Brasileiras – OCB, cooperativa é “uma sociedade de, no mínimo (20) pessoas físicas, com um interesse em comum, economicamente organizada de forma democrática, isto é, com a participação livre e igualitária dos cooperados, aos quais presta serviços, sem fins lucrativos”.

### **3.1.4 O que é Cooperado?**

O cooperante também denominado de associado e/ou cooperado, é o trabalhador urbano ou rural, profissional de qualquer atividade sócio-econômica, que associa para participar ativamente de uma cooperativa, assumindo as responsabilidades, direitos e deveres que são inerentes.

### **3.1.5 Quais são os Valores do Cooperativismo?**

As cooperativas baseiam-se em valores de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Na tradição dos seus fundadores, os membros das cooperativas acreditam nos valores éticos da honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante.

### **3.1.6 Os Princípios do Cooperativismo**

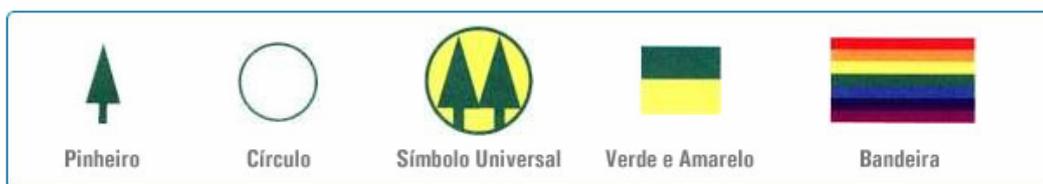
O termo princípio quer dizer “o momento em que alguma coisa tem origem”. O cooperativismo foi construído sobre pilares da cooperação que destacam a união do social

(associação de pessoas – autogestão) e do econômico (empresa coletiva – remuneração do trabalho e participação dos trabalhadores nos resultados).

Os princípios básicos do cooperativismo, aprovados em 1884, sofreram reformulações ocorridas em 1845 e 1854. Diante das transformações sociais e tecnológicas do mundo do trabalho, os princípios que norteiam a constituição de cooperativas foram revistos e atualizados às exigências da sociedade moderna, em sucessivos congressos da Aliança Cooperativa Internacional – ACI, órgão que congrega o cooperativismo mundial, realizados em 1937 (Paris – França), 1966 (Viena – Áustria) e 1995 (Manchester – Inglaterra).

### 3.2 SÍMBOLOS INTERNACIONAIS DO COOPERATIVISMO

#### *Os símbolos do cooperativismo*



Pinheiro — antigamente o pinheiro era tido como um símbolo da imortalidade e da fecundidade, pela sua sobrevivência em terras menos férteis e pela facilidade na sua multiplicação.

Círculo — o círculo representa a vida eterna, pois não tem horizonte, nem começo, nem fim.

Verde — o verde-escuro das árvores representa o princípio vital da natureza.

Amarelo — o amarelo-ouro representa o sol, fonte permanente de energia e calor.

Assim nasceu o emblema do cooperativismo: um círculo abraçando dois pinheiros, para indicar a união do movimento, a imortalidade de seus princípios, a fecundidade de seus ideais e a vitalidade de seus adeptos. Tudo isso marcado na trajetória ascendente dos pinheiros que se projetam para o alto, procurando crescer cada vez mais.

Bandeira — a bandeira, que leva as cores do arco-íris, constitui o símbolo internacional do cooperativismo, aprovado pela Aliança Cooperativa Internacional — ACI, em 1932. O cooperativismo, ao adotar essa bandeira, leva a mensagem de paz e da unidade, que supera as diferenças políticas, econômicas, sociais, raciais e religiosas de povos e nações.

Luta por um mundo melhor, onde a liberdade individual, a dignidade e justiça social sejam os valores norteadores da sociedade humana.

Quadro 2 : Sistema de Representação do Cooperativismo



Fonte: Apresentação do cooperativismo OCESC

### 3.2.1 REPRESENTAÇÃO INTERNACIONAL

A Aliança Cooperativa Internacional — ACI, fundada em Londres no ano de 1895, é uma associação formada pelos órgãos de representação do sistema cooperativista de cada país membro da ACI, atualmente, com 75 países filiados, tem sua sede em Genebra, na Suíça.

A Organização das Cooperativas da América — OCA, foi fundada como organismo de integração, representação e defesa do cooperativismo dos organismos de integração, representação e defesa do cooperativismo dos países da América, em 1963, na cidade de Montevideu, no Uruguai. A OCA, integrada por vinte países, mantém relações com movimentos cooperativistas e com organizações internacionais, sejam elas governamentais ou não. Tem como sede permanente a cidade de Bogotá, na Colômbia.

### **3.2.2 REPRESENTAÇÃO NACIONAL**

A criação da organização das Cooperativas Brasileiras — OCB foi concretizada durante o VI Congresso Brasileiro de Cooperativismo, realizado em Belo Horizonte — Minas Gerais, no ano de 1969. a primeira diretoria efetiva da OCB foi eleita em 1970. nesse período, a sede da OCB funcionou em São Paulo. Somente dois anos após o encontro de Belo Horizonte, em dezembro de 1971, implantou-se o Sistema OCB juridicamente. Em meados de 1972, a sede definitiva da Organização foi instalada em Brasília — DEA, representação do sistema cooperativista nacional cabe à OCB, sociedade civil, órgão técnico-consultivo, estruturado nos termos da Lei. 5.764/71.

Organização das Cooperativas do Estado — OCE, Todos os estados brasileiros têm a sua OCE. Essa organização congrega e representa todos os ramos do cooperativismo no respectivo estado e presta serviços às filiadas, conforme o interesse e as necessidades das mesmas. As Organizações das Cooperativas de cada estado têm voto na eleição da Diretoria e Conselho Fiscal da OCB.

- Confederações de Cooperativas, três ou mais Federações ou Cooperativas Centrais podem constituir uma Confederação.
- Federações ou Cooperativas Centrais, três ou mais cooperativas podem constituir uma Federação ou Cooperativa Central.
- Cooperativa, vinte ou mais pessoas podem constituir uma cooperativa. As cooperativas podem filiar-se a uma ou mais Centrais ou Federações.

## **4 CARACTERÍSTICAS DA SOCIEDADE COOPERATIVA**

As cooperativas se distinguem das demais sociedades pelas seguintes características:

- 1ª - número ilimitado de associados;
- 2ª - variabilidade do capital social, representado por quotas-partes;
- 3ª - limitação do número de quotas-partes do capital social para cada associado (facultado o critério da proporcionalidade);
- 4ª - impossibilidade de cessão de quotas-partes do capital social a terceiros, estranhos à sociedade;
- 5ª - singularidade de voto;
- 6ª - quorum para realização da assembléia geral;

7ª - retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado;

8ª - existência de fundos de reserva para assistência técnica educacional e social;

9ª - neutralidade política e discriminação religiosa, racial, social e de gênero;

10ª - prestação de assistência aos associados e, se previsto no estatuto, extensível aos empregados;

11ª - área de admissão de associados limitada às possibilidades de reunião, controle, operações e prestação de serviços.

Quadro “c” Diferenças entre sociedades cooperativas e outras empresas

## V - DIFERENÇAS ENTRE SOCIEDADES COOPERATIVAS E OUTRAS EMPRESAS

SOCIEDADE COOPERATIVA	SOCIEDADE EMPRESÁRIA
Sociedade de pessoas.	Sociedade de capital.
Gerar condições de produção e trabalho aos cooperados.	Gerar lucro aos acionistas/cotistas.
Deliberações: 1 voto por cooperado.	Voto proporcional ao nº de ações/cotas.
Participação democrática.	O sócio majoritário é quem decide.
Quorum nas assembleias: com base no nº de cooperados.	Quorum com base no capital social.
Retorno proporcional das operações realizadas pelo cooperado.	Dividendos proporcionais à participação no capital.
Número ilimitado de sócios.	Regra: número limitado de cotistas.
As quotas-partes são intransferíveis a não-cooperados.	As cotas podem ser transferidas aos sócios ou terceiros.
O objetivo social é exercido pelos cooperados.	Em regra, o trabalho é executado pelos empregados.
Relação trabalhista entre cooperativa e seus empregados.	Relação trabalhista entre empresa e empregados.
Relação civil entre cooperativa e cooperados.	Relação civil entre empresa e sócios/acionistas.
Não sujeita-se à falência.	Sujeita-se à falência.
A sociedade não possui fins lucrativos.	Possui fins lucrativos.

Fonte: Cartilha do SEBRAE sobre constituição de cooperativas

## 5 PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO

Quadro “d” princípios do cooperativismo

PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO			
TEXTOS DE ROCHDALE		CONGRESSO DA ACI 1937	CONGRESSO DA ACI 1966
1	Adesão livre	Adesão livre	Adesão livre (social, política e racial)
2	Gestão democrática	Gestão democrática	Distribuição de sobras e do público em geral. a) ao desenvolvimento da cooperativa b) aos serviços comuns c) aos associados “pro rata” das operações.
3	Retorno “pro rata” das operações	Retorno “pro rata” das operações	Taxa limitada de juros ao capital
4	Juros limitados ao capital	Juros limitados ao capital	Taxa limitada de juros ao capital
5	Vendas a dinheiro	Venda a dinheiro	Constituição de um fundo para educação dos cooperados e do público em geral
6	Educação dos membros	Desenvolvimento da educação em todos os níveis	Ativa de um fundo entre as cooperativas, em plano local, nacional e internacional
7	Cooperativização global	Neutralidade política, religiosa e racial	

Fonte: Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás OCB-GO

Os princípios do cooperativismo são linhas orientadoras através das quais as cooperativas põem seus objetivos em prática, cujas regras devem nortear o relacionamento entre cooperados e cooperativa, uma vez que sinalizam o verdadeiro espírito do cooperativismo, distinguindo-a de outros tipos de empreendimentos econômicos. Pela Aliança Cooperativa Internacional - ACI, os princípios cooperativos passaram a ter o seguinte entendimento:

- 1º - Adesão voluntária e livre: as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizarem seus serviços e assumirem as responsabilidades como membros, sem quaisquer discriminações de nenhuma natureza;
- 2º - Gestão democrática pelos membros: as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os cooperados, eleitos como representantes dos demais membros, são responsáveis perante estes;
- 3º - Participação econômica dos membros: Os cooperados contribuem equitativamente para o capital da sociedade, controlando-o democraticamente. Este patrimônio passa a fazer parte da sociedade e é destinado aos seus objetivos sociais;

4º - Autonomia e independência da cooperativa: A cooperativa é uma organização autônoma de ajuda mútua, controlada pelos seus membros. Em suas relações com terceiros deve atuar com total independência, sem qualquer interferência em sua autonomia e administração;

5º - Educação, formação e informação: As cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir cada vez mais eficazmente para o desenvolvimento da cooperativa;

6º - Intercooperação: As cooperativas servem de forma mais eficaz os seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais;

7º - Interesse pela comunidade: As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.

## **6 CLASSIFICAÇÃO DAS COOPERATIVAS**

Quanto à classificação, as cooperativas se dividem:

a) Singulares: constituídas pelo número mínimo de 20 (vinte) pessoas físicas e, excepcionalmente, por pessoas jurídicas. Caracterizam-se pela associação de pessoas que se organizam para satisfazer suas necessidades econômicas, sociais e culturais, mediante a cooperação mútua destas na execução dos negócios.

b) Cooperativas Centrais ou Federações de Cooperativas: constituídas por, no mínimo, 3 (três) Cooperativas Singulares. Visam a organização em comum e em maior escala das atividades econômicas e assistenciais das filiadas (cooperativas singulares).

c) Confederações de Cooperativas: constituídas por, no mínimo, 3 (três) Federações de Cooperativas ou Cooperativas Centrais, e têm por objetivo a coordenação das atividades das respectivas filiadas, ainda que de diferentes ramos.

## 7 RAMOS DO COOPERATIVISMO

Quadro “e” ramos do cooperativismo

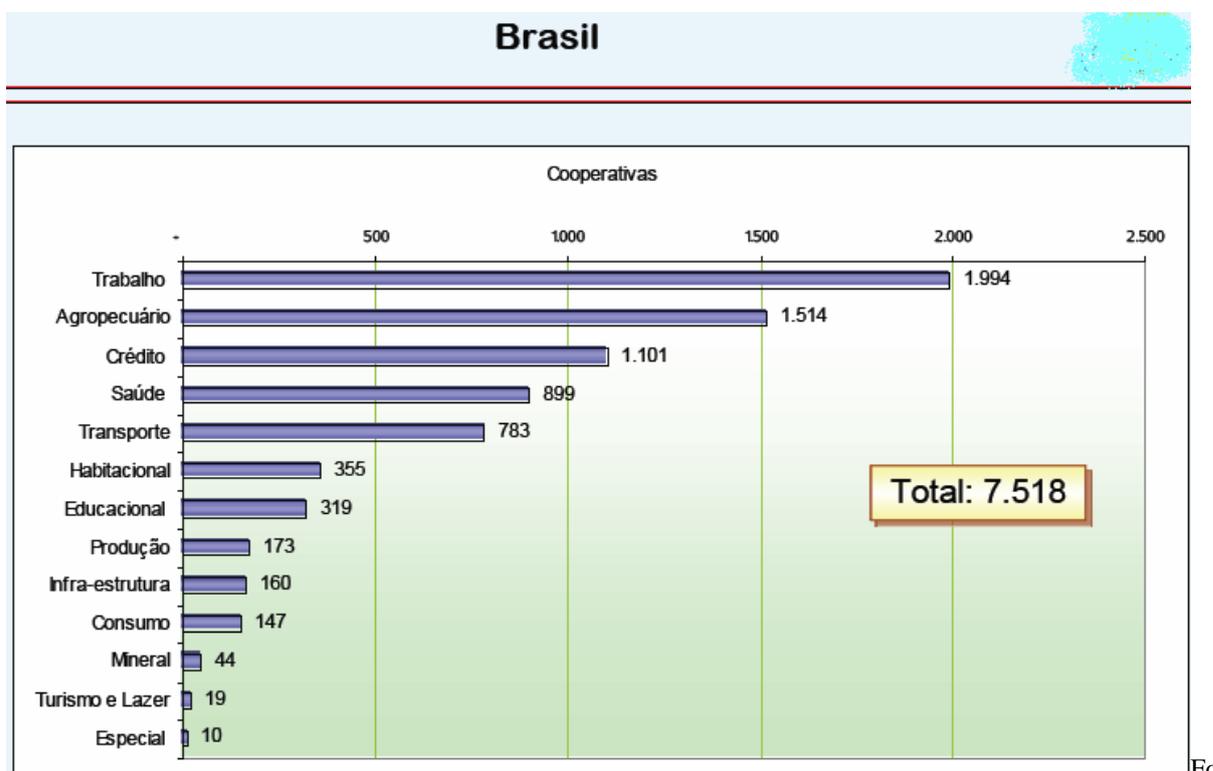
NÚMEROS DO COOPERATIVISMO POR RAMO DE ATIVIDADE (DEZ/2006)			
Ramo de Atividade	Cooperativas	Associados	Empregados
Agropecuário	1.549	886.076	123.890
Consumo	156	2.384.926	8.359
Crédito	1.102	2.462.875	30.396
Educacional	327	69.786	2.808
Especial	12	972	6
Habitacional	371	83.633	1.153
Infra-estrutura	161	624.812	5.462
Mineral	45	17.628	83
Produção	200	20.631	463
Saúde	888	349.474	34.738
Trabalho	1.874	413.777	5.595
Transporte	896	74.976	5.431
Turismo e Lazer	22	3.509	31
<b>T O T A I S</b>	<b>7.603</b>	<b>7.393.075</b>	<b>218.415</b>

Fonte: OCE's e OCB; Elaboração: GEMERC

Fonte: OCE's e OCB; elaboração: GEMERC

Os 13 ramos do cooperativismo foram definidos, em 04 de maio de 1993, com base em modelos da Aliança Cooperativa Internacional - ACI e da Organização das Cooperativas da América – OCA, como descritos a seguir.

Quadro “f” Números de cooperativas no Brasil, 2006



nte: Cartilha sobre estatísticas cooperativistas OCESC

#### a) AGROPECUÁRIO:

A agricultura brasileira tem se desenvolvido e conquistado posição de destaque internacional. As cooperativas agropecuárias que reúnem milhares de agricultores em todo o país acompanham a evolução desse setor que alavanca a economia.

Com um contingente superior a um milhão de agropecuaristas, as cooperativas agrícolas são responsáveis por boa parte da produção de trigo, leite, carne, mel, hortifrutigranjeiros, aguardente, milho, soja e seus derivados.

Também investem em pesquisas e experimentação para garantia do desenvolvimento e aumento da produção.

#### b) CONSUMO:

As cooperativas de consumo estão relacionadas à compra em comum de artigos de consumo para seus associados.

Ao longo da década de 90, o número de cooperativas desse segmento ficou estável. Isto demonstra o esforço realizado para manter os espaços já ocupados e competir com as grandes redes de super e hipermercados.

Tendo em vista a integração com outros ramos, o cooperativismo de consumo vem realizando estudos e promovendo encontros visando a ocupação de seu espaço no contexto cooperativista nacional.

#### c) CRÉDITO:

As cooperativas de crédito estão fortalecidas dentro do sistema financeiro. Os bancos cooperativos passaram por um processo de consolidação, desde a criação e regulamentação do Bansicredi, em 1996, e a autorização para funcionamento do Bancoob pelo Banco Central em 1997, ficando assim estabelecido, efetivamente, um sistema de crédito exclusivo do cooperativismo, promovendo um grande salto para o seu desenvolvimento.

O cooperativismo de crédito surgiu em 1902. Seu desenvolvimento foi caracterizado por vários obstáculos e chegou à década de 90 com uma forte credibilidade, se mantendo estável e conquistando seu espaço dentro do mercado financeiro.

A procura dos serviços prestados pelas cooperativas de crédito vem aumentando significativamente, principalmente pelo fato de oferecerem taxas de juros e custos de serviços sensivelmente mais baixos, chegando atualmente à prestação de serviços bancários completos.

Nesse ramo, destacam-se as cooperativas de créditos rurais (constituídas por produtores rurais); de economia e crédito mútuo (constituídas por trabalhadores de empresas públicas e privadas) e recentemente através da Resolução 3.106, de 25/06/2003 e 3.140, de 27/11/2003 do Banco Central abriu-se a possibilidade da constituição de cooperativas constituídas por micro e pequenas empresas, de empresários associados a entidades representativas de classe patronal (sindicato ou associações) e as de Livre Admissão de Associados (sistema Luzzatti).

#### d) EDUCACIONAL:

Este ramo do cooperativismo espelha bem a realidade do ensino brasileiro, tendo em vista que as instituições tradicionais não atendem às necessidades básicas da população, ou seja, qualidade educacional com um preço justo. As cooperativas educacionais, por serem entidades sem fins lucrativos, passaram a constituir uma alternativa para a solução do problema do ensino no país.

Além de cobrar mensalidades mais baixas, as cooperativas permitem que os pais participem de forma mais efetiva da vida escolar de seus filhos. Os pais, além do contato direto com os professores, têm a oportunidade de participar de um conselho pedagógico ligado à diretoria da cooperativa e ao corpo docente.

Além das cooperativas constituídas por pais e professores, encontramos também outras constituídas somente por professores, as quais prestam serviços a escolas, aulas particulares, cursos extra-curriculares etc.

**e) ESPECIAL:**

A Lei nº 9.867, de 10 de novembro de 1999, criou a possibilidade de se constituírem cooperativas “sociais” para a organização e gestão de serviços socio sanitários e educativos, mediante atividades agrícolas, industriais, comerciais e de serviços, contemplando as seguintes pessoas: deficientes físicos, sensoriais, psíquicos e mentais, dependentes de acompanhamento psiquiátrico permanente, dependentes químicos, pessoas egressas de prisões, os condenados a penas alternativas à detenção e aos adolescentes em idade adequada ao trabalho e situação familiar difícil do ponto de vista econômico, social ou afetivo.

A condição de pessoa em desvantagem deve ser atestada por documentação proveniente de órgão da administração pública, ressaltando-se o direito à privacidade. O estatuto da cooperativa social poderá prever uma ou mais categorias de sócios voluntários que lhe prestem serviços gratuitamente, e não estejam incluídos na definição de pessoas em desvantagem. Nesse ramo, também estão as cooperativas constituídas por pessoas de menor idade ou por pessoas incapazes de assumir plenamente suas responsabilidades como cidadão.

**f) HABITACIONAL:**

Com o objetivo de solucionar o problema da casa própria, ainda muito difícil para a maioria da população, uma das soluções tem sido a constituição das cooperativas habitacionais, as quais vêm procurando utilizar o autofinanciamento visando a aquisição do imóvel pretendido. São os integrantes das classes de média e baixa renda, os maiores beneficiários desse ramo, uma vez que as linhas de crédito faltando, face aos altos juros praticados pelas instituições financeiras.

g) INFRA-ESTRUTURA:

São as cooperativas que prestam serviços de eletrificação, saneamento e telecomunicações. Buscam atender da melhor forma possível uma grande parcela da população que vive isolada e excluída dos serviços de infra-estrutura. Com as privatizações, fusões, aquisições e as novas empresas que estão surgindo no mercado, vários profissionais qualificados poderão aderir ao cooperativismo, propiciando com que o setor se desenvolva mais. É promissor o desenvolvimento desse ramo.

h) MINERAL:

As cooperativas minerais, através de regras claras e orientação adequada, têm contribuído para conscientizar os micromineros sobre a necessidade de preservar o meio ambiente, que trabalhado de maneira correta rende resultados satisfatórios para os cooperados e para a comunidade, sem danos à natureza.

Incluem-se nesse ramo as cooperativas constituídas por garimpeiros, quebradores de pedras, trabalhadores na extração de areia, pedra e pedregulho, entre outros. Garantem a disseminação de técnicas mais atualizadas e racionais de exploração, fortalecendo o setor e gerando vantagens para todos.

i) PRODUÇÃO:

São cooperativas dedicadas à produção de um ou mais tipos de bens e mercadorias, sendo os meios de produção, propriedade coletiva, através da pessoa jurídica.

Para os empregados, cuja empresa entra em falência, a cooperativa de produção geralmente é uma alternativa viável para manter postos de trabalho. Atualmente, cada vez mais os empregados estão descobrindo as vantagens de constituir o próprio negócio, deixando de ser assalariados para tornarem-se donos de sua empresa - a cooperativa.

j) SAÚDE:

As cooperativas de saúde estão subdivididas em quatro áreas básicas: atendimento médico/hospitalar, odontológico, psicológico e na organização dos usuários desses serviços. Com atendimento rápido e confiável, as cooperativas de

saúde são para os usuários, sinônimo de qualidade e credibilidade. Para os profissionais da área a vantagem também é grande, possibilitando condições favoráveis para o exercício da profissão e visando uma remuneração mais justa. Aos seus cooperados oferecem condições propícias de trabalho, investindo na capacitação profissional e cooperativista por meio de treinamentos e especializações complementares à formação acadêmica.

#### l) TRABALHO:

Os trabalhadores numa cooperativa de trabalho são, ao mesmo tempo, usuários (utilizam-se da cooperativa para, através dela, buscar e/ou manter postos de trabalho) e donos do próprio negócio (ingressam com capital para constituir a empresa cooperativa).

Eles são a própria mão-de-obra, não há empregados na atividade fim, é uma autêntica cooperativa autogestionária: todos participam, ao mesmo tempo, na gestão e prestação de serviços. Possuem uma relevância social e consistem na promoção socioeconômica de seus associados.

São destaques nesse ramo as cooperativas constituídas por: carregadores, vigilantes, trabalhadores da construção civil, garçons, garis, cabeleireiros, artistas de teatro, costureiras, coletores de materiais recicláveis, auditores, consultores etc.

#### m) TRANSPORTE:

Com a criação em abril de 2002 esse ramo passou a congrega as cooperativas que atuam no transporte de passageiros, cargas (líquidas e secas), escolares, motos-boy, transportes de veículos etc.

Até a data acima essas cooperativas pertenciam ao ramo trabalho, mas que pelas suas atividades e necessidades na resolução de problemas cruciais, inerentes à área, a Organização das Cooperativas Brasileiras - OCB, através de Assembléia Geral, aprovou a criação desse ramo.

#### n) TURISMO e LAZER:

Criado a partir de abril de 2000, é composto por cooperativas que atuam no setor de turismo e lazer. Este ramo está surgindo com boas perspectivas de crescimento, pois todos os estados brasileiros têm grande potencial para o turismo cooperativo, que visa organizar as comunidades para disponibilizarem o seu potencial

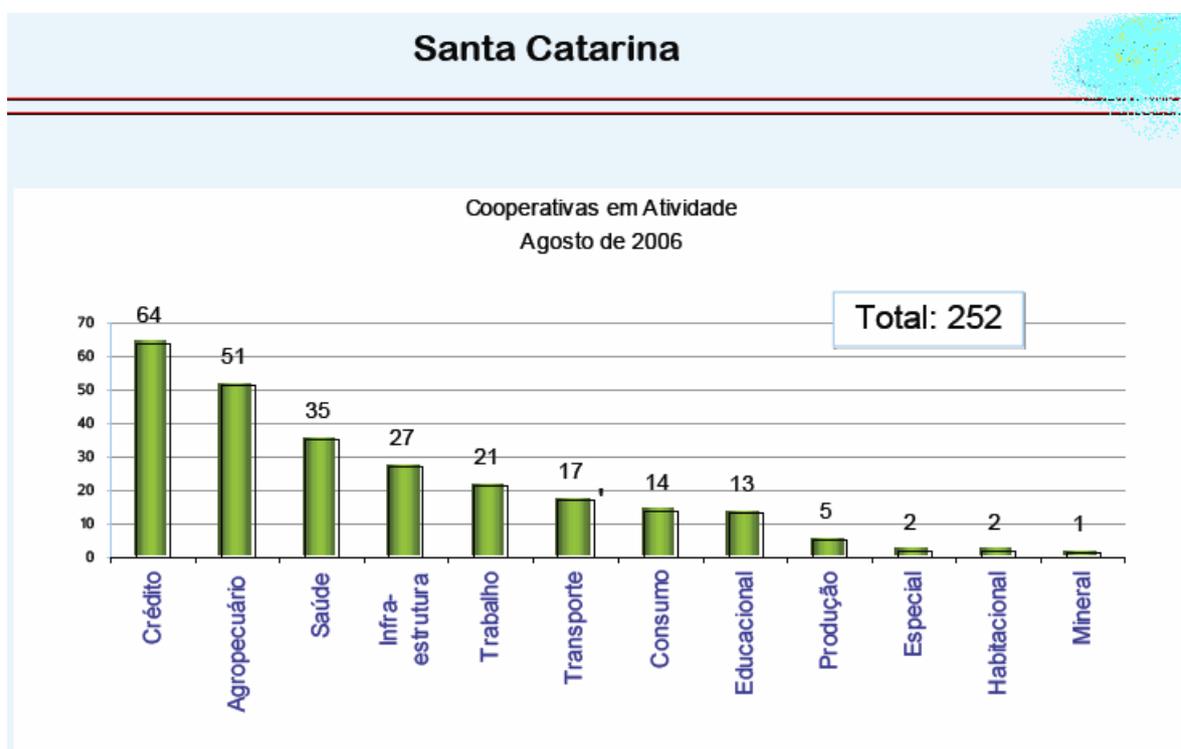
turístico, hospedando os turistas e prestando-lhes toda ordem de serviços, e simultaneamente, organizar os turistas para usufruírem desse novo processo, mais econômico, mais educativo e mais prazeroso.

O ramo do turismo e lazer pode contribuir significativamente para a geração de oportunidades de trabalho, distribuição da renda e preservação do meio ambiente.

o) OUTROS:

Ramos não-contemplados nos acima mencionados.

Quadro “g” Cooperativas em atividade em Santa Catarina, agosto de 2006



Fonte: Cartilha sobre estatísticas cooperativistas OCESC

## 8 ASSOCIADOS COOPERADOS

Em princípio os associados cooperados são pessoas físicas que aderem aos propósitos sociais, que desejam participar dos serviços prestados pela sociedade, desde que preencham as condições previstas no estatuto, o qual pode restringir o ingresso na cooperativa a determinadas atividades, profissões ou qualificações. A relação entre cooperado e cooperativa regula-se da seguinte forma:

Quadro “h” Cooperados por Continente.



Fonte: Cartilha sobre estatísticas cooperativistas OCESC

- a) Adesão voluntária e pode ser em número máximo ilimitado, sendo 20 (vinte) pessoas o número mínimo de associados nas Cooperativas Singulares;
- b) Não poderão os associados ser agentes do comércio ou empresários que operem no mesmo campo econômico da sociedade cooperativa;
- c) Só serão demitidos da sociedade a seu próprio pedido, podendo, entretanto, ser eliminados em virtude de infração legal ou estatutária;
- d) A exclusão do cooperado se dá pela dissolução da sociedade, morte, incapacidade civil, e por deixar de atender os requisitos estatutários;
- e) Não têm vínculo empregatício com a cooperativa, sendo o trabalho dos associados prestado em caráter autônomo, o que o torna um trabalhador independente.

Entretanto, a sociedade pode contratar empregados, caso necessite de pessoal para trabalhar em sua administração, por exemplo, hipótese em que estes trabalhadores terão os mesmos direitos de um trabalhador comum;

- f) Têm singularidade de voto, e caso aceitem estabelecer qualquer vínculo empregatício com a sociedade, os associados perderão o direito de votarem e de serem votados;

- g) A admissão dos associados é limitada à área das possibilidades de reunião, controle, operações e prestações de serviços;
- h) Nas cooperativas singulares, o associado não pode exercer seu direito ao voto nas assembléias gerais através de representação por meio de mandatários, salvo o direito de delegação quando o número de associados exceder a 3.000 (três mil), ou desde que haja filiados residindo a mais de 50 Km da sede onde se realizará a assembléia;
- i) Têm direito ao retorno das sobras líquidas do exercício, proporcionalmente às operações realizadas pelo associado, salvo deliberação em contrário da assembléia geral;
- j) Poderão ter a sua responsabilidade social determinada como limitada ou ilimitada, mas terceiros só poderão invocá-la depois de juridicamente exigida da cooperativa. No caso das obrigações de herdeiros de associado falecido, terão suas obrigações para com a cooperativa prescritas em um ano a partir da abertura da sucessão.

A filiação cumpre-se pela assinatura do interessado à ficha de matrícula, conjuntamente com o presidente, através da qual a pessoa se transforma em cooperado, subscrevendo as cotas-partes e sujeitando-se às normas legais e estatutárias.

## **9 CAPITAL SOCIAL**

Para a constituição e início de suas atividades fins, é vital que a cooperativa possua capital social suficiente para manter suas instalações, equipamentos etc. A seguir, as principais características do capital social:

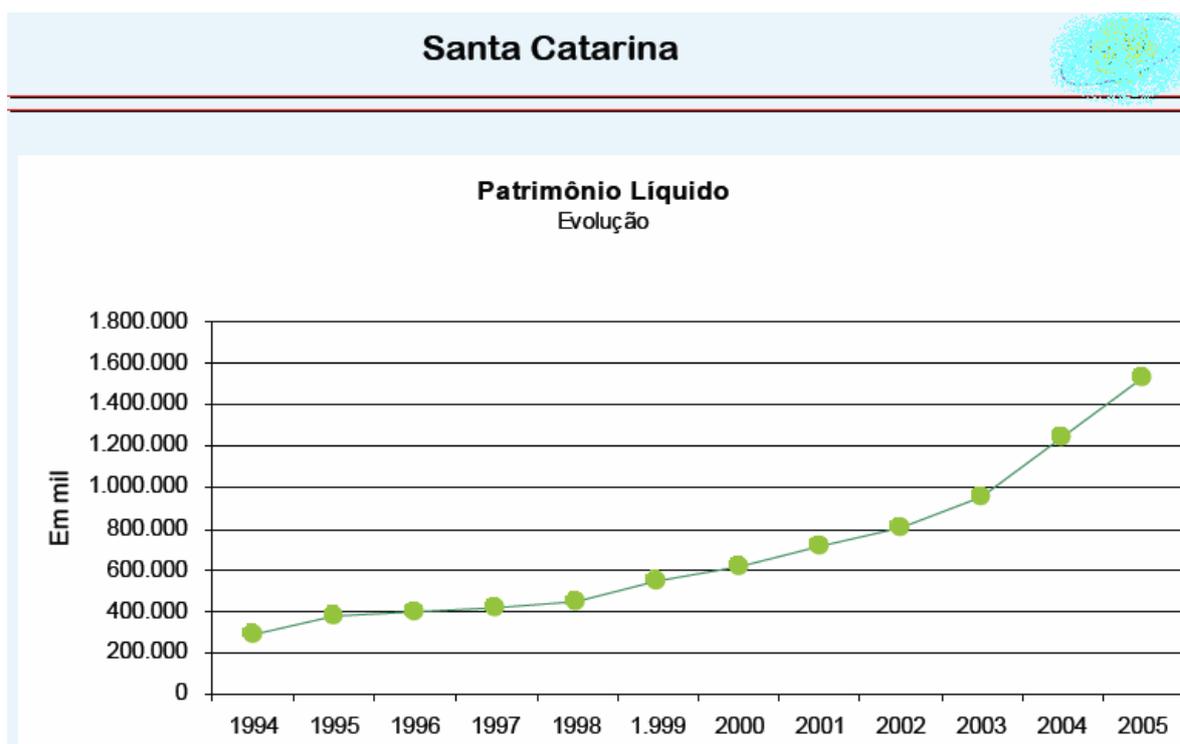
- a) É variável e pode ser constituído com bens e serviços;
- b) É dividido em quotas-partes, cujo valor unitário não pode ser superior ao salário mínimo vigente;
- c) As quotas-partes são intransferíveis a terceiros estranhos à sociedade;
- d) Nenhum dos associados poderá subscrever\* mais de 1/3 (um terço) do total das quotas-partes, salvo exceções previstas em lei e ligadas ao contexto financeiro, quantitativo de produtos, área e tipo de produção;
- e. é obrigatória a constituição de um Fundo de Reserva\* de até 10% (dez por cento) e do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social\* (FATES).

(\*1) Subscrição, na terminologia comercial, é o meio legal admitido para que se obtenha a adesão de pessoas interessadas à constituição das sociedades, as quais assumem o compromisso de concorrer com um certo número de cotas-partes para a formação do Capital Social.

(\*2) Fundo de Reserva, destinado a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de atividades, constituído com 10% (dez por cento), pelo menos, das sobras líquidas do exercício.

(\*3) Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, destinado à prestação de assistência aos associados, seus familiares e, quando previsto nos estatutos, aos empregados da cooperativa, constituído de 5% (cinco por cento), pelo menos, das sobras líquidas apuradas no exercício.

Quadro “i” Evolução do patrimônio líquido das cooperativas no Estado de Santa Catarina, 2005



Fonte: Cartilha sobre estatísticas cooperativistas OCESC

## 10 ÓRGÃOS SOCIAIS

**Assembléia Geral:**

**Atribuições:** A Assembléia Geral dos Associados é o órgão supremo da sociedade, dentro dos limites legais e estatutários, tendo poderes para decidir os negócios relativos ao objeto da sociedade e tomar as resoluções convenientes ao desenvolvimento e defesa desta, e suas deliberações vinculam a todos, ainda que ausentes e discordantes (art. 38).

**Convocação:** As Assembléias Gerais serão convocadas com antecedência mínima de 10 dias, em primeira convocação, mediante editais afixados em locais apropriados das dependências comumente mais freqüentadas pelos associados, publicação em jornal e comunicação aos associados por intermédio de circulares.

Não havendo, no horário estabelecido, “quorum” de instalação, as assembléias poderão ser realizadas em segunda ou terceira convocações desde que assim permitam os estatutos e conste do respectivo edital, quando então será observado o intervalo mínimo de 1 (uma) hora entre a realização por uma ou outra convocação (§ 1º art. 38).

A convocação será feita pelo presidente, ou por qualquer dos órgãos de administração, pelo Conselho Fiscal, ou após solicitação não-atendida por 1/5 (um quinto) dos associados em pleno gozo dos seus direitos (§ 2º art. 38). **Quorum de Instalação:** Nas Assembléias Gerais o “quorum” de instalação será o seguinte:

I - 2/3 (dois terços) do número de associados, em primeira convocação;

II - metade mais 1 (um) dos associados em segunda convocação;

III - mínimo de 10 (dez) associados na terceira convocação, ressalvado o caso de cooperativas centrais e federações e confederações de cooperativas, que se instalaram com qualquer número (art. 40).

**Quorum das Deliberações:** As deliberações nas Assembléias Gerais serão tomadas por maioria de voto dos associados presentes com direito de votar (§ 3º art. 38).

**Assembléia Geral Ordinária:**

A Assembléia Geral Ordinária, que será realizada anualmente nos 3 (três) primeiros meses após o término do exercício social, deliberará sobre os seguintes assuntos que deverão constar da ordem do dia:

I - prestação de contas dos órgãos de administração acompanhada de parecer do Conselho Fiscal, compreendendo:

- a) relatório da gestão;
  - b) balanço;
  - c) demonstrativo das sobras apuradas ou das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para cobertura das despesas da sociedade e o parecer do Conselho Fiscal.
- II - destinação das sobras apuradas ou rateio das perdas decorrentes da insuficiência das contribuições para a cobertura das despesas da sociedade, deduzindo-se, no primeiro caso, as parcelas para os Fundos Obrigatórios;
- III - eleição dos componentes dos órgãos da administração, do Conselho Fiscal e de outros, quando for o caso;
- IV - quando previsto, a fixação do valor dos honorários, gratificações e cédula de presença dos membros do Conselho de Administração ou da Diretoria e do Conselho Fiscal;
- V - quaisquer assuntos de interesse social, excluídos os do art. 46, de competência da assembléia extraordinária (art. 44).

#### Assembléia Geral Extraordinária:

A Assembléia Geral Extraordinária realizar-se-á sempre que necessário e poderá deliberar sobre qualquer assunto de interesse da sociedade, desde que mencionado no edital de convocação (art. 45).

É de competência exclusiva da Assembléia Geral Extraordinária deliberar sobre os seguintes assuntos:

- I - reforma do estatuto;
- II - fusão, incorporação ou desmembramento;
- III - mudança do objeto da sociedade;
- IV - dissolução voluntária da sociedade e nomeação de liquidantes;
- V - contas do liquidante.

São necessários os votos de 2/3 (dois terços) dos associados presentes, para que sejam válidas as deliberações mencionadas (art. 46 e parágrafo único).

#### b) Conselho de Administração ou Diretoria:

A sociedade será administrada por uma Diretoria ou por Conselho de Administração, composto exclusivamente de associados eleitos pela Assembléia Geral, com mandato nunca superior a 4 (quatro) anos, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 1/3 (um terço) do Conselho de Administração (art. 47).

Nada impede, porém, que a cooperativa contrate terceiros para atuarem como gerentes técnicos ou comerciais na condição de empregados ou colaboradores.

c) Conselho Fiscal:

A cooperativa será fiscalizada por um Conselho Fiscal, composto por 3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes, todos cooperados. A eleição ocorrerá anualmente, sendo permitida a reeleição de 1/3 (um terço) de seus componentes.

## **11 CONSTITUIÇÃO DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS**

### **11.1 CONSTITUIÇÃO:**

A cooperativa se constitui por meio de assembléia dos associados fundadores, por instrumento público ou particular; seus atos constitutivos devem ser arquivados na Junta Comercial do Estado da sede da cooperativa, para que adquira personalidade jurídica.

Acompanhe os passos que os interessados deverão percorrer até a legalização da cooperativa com os registros nos órgãos competentes:

a - Reunião do grupo de interessados:

- Definição dos objetivos;
- Escolha de uma comissão de constituição.

b - Realização de reuniões com os interessados:

- Determinação de viabilidade econômica;
- Elaboração de uma minuta do estatuto.

c - Realização da Assembléia Geral de Constituição:

- Aprovação do estatuto;
- Eleição da Diretoria e Conselho Fiscal;
- Encaminhamento de documentos para legalização.

### **11.1.2 ESTATUTO E ATA DE CONSTITUIÇÃO**

#### **11.1.3 Aspectos Formais do Estatuto:**

O estatuto social deverá ser feito em três vias de igual teor e, após aprovação em assembléia, deverá ser registrado na Junta Comercial do Estado. As formalidades do Estatuto da cooperativa estão dispostas no artigo 21 da Lei nº 5.764/71.

- a) a denominação da entidade, a sede, o prazo de duração, a área de ação, o objetivo da sociedade, a fixação do exercício social e a data do levantamento do balanço geral;
- b) os direitos e deveres dos associados, a natureza de suas responsabilidades e as condições de admissão, demissão, eliminação e exclusão e as normas para a sua representação nas assembleias gerais;
- c) o capital mínimo, o valor da quota-parte, o mínimo de quotas-partes a ser subscrito pelo associado, o modo de integralização das quotas-partes, bem como as condições de sua retirada nos casos de demissão, eliminação ou exclusão do associado;
- d) a forma de devolução das sobras aos associados ou do rateio das perdas apuradas por insuficiência de contribuição para cobertura das despesas da sociedade;
- e) o modo de administração e fiscalização, estabelecendo os respectivos órgãos, com a definição de suas atribuições, poderes e funcionamento, a representação ativa e passiva da sociedade em juízo ou fora dele, o prazo do mandato, bem como o processo de substituição dos administradores e conselheiros fiscais;
- f) as formalidades de convocação das assembleias gerais e a maioria requerida para a sua instalação e validade de suas deliberações, vedado o direito de voto aos que nelas tiverem interesse particular, sem privá-los nos debates;
- g) os casos de dissolução voluntária da sociedade;
- h) o modo e o processo de alienação ou oneração dos bens imóveis da sociedade;
- i) o modo de reforma do estatuto; e
- j) o número mínimo de associados.

#### 11.1.4 Ata da Assembleia Geral de Constituição:

A sociedade cooperativa constitui-se por deliberação da assembleia geral dos fundadores, constantes na respectiva ata. A ata deverá relatar todos os fatos e deliberações ocorridas em assembleia. Deve ser lavrada em três vias de igual teor e ser arquivada, juntamente com o estatuto, na Junta Comercial do Estado. A Ata de Assembleia Geral deverá declarar, sob pena de nulidade, os seguintes requisitos:

- a) denominação da entidade, endereço da sede e objeto de funcionamento;

b) o nome, a nacionalidade, a idade, o estado civil, a profissão e a residência dos associados fundadores que assinaram o ato constitutivo, bem como o valor e o número de quotas-partes de cada um;

c) aprovação do estatuto da sociedade;

d) o nome, a nacionalidade, o estado civil, a profissão e a residência dos associados eleitos para os órgãos de administração, fiscalização e outros.

As formalidades da Ata da Assembléia de Constituição da Cooperativa estão dispostas nos artigos 14 e 15 da Lei nº 5.764/71.

A Ata da Assembléia Constitutiva será lavrada em livro próprio, sendo que o texto do estatuto pode estar contido no próprio texto da ata de constituição, como também pode constituir anexo a esta ata, caso em que deve ser rubricado e assinado pelo presidente eleito e por todos os fundadores da cooperativa presentes na assembléia e por advogado com registro na OAB. Quando o estatuto não estiver transcrito na ata de constituição, ou seja, quando corporificar documento apartado, deverá ser assinado pelos associados fundadores.

#### 11.1.5 Modelo de Convocação da Assembléia de Constituição

Quadro “j” Modelo de Convocação da Assembléia de Constituição

<b>MODELO DE CONVOCAÇÃO</b>	
Convocam-se todos os interessados em criar a Cooperativa	
..... para a Assembléia de sua	
Constituição, a realizar-se em: .....	
Data: ___/___/2004, às ..... horas. Endereço: .....	
....., com os seguintes Assuntos: 1. Análise e aprovação do Estatuto Social; 2. Eleição do Conselho de Administração (ou Diretoria) e do Conselho Fiscal; 3. Assuntos Gerais.	
Local ..... (nome da localidade).	
Data _____ / _____ / _____	
Comissão: ..... (assinaturas)	

Fonte: Cartilha do SEBRAE sobre constituição de cooperativas

## 11.2 REGISTROS

### 11.2.1 Registro na Junta Comercial do Estado de Santa Catarina (JUCESC):

Com o registro na junta comercial, a cooperativa passará a ter personalidade jurídica e, posteriormente, deverá requerer sua inscrição na Receita Federal para obtenção do Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas - CNPJ.

Documentos exigidos:

- a. 3 (três) vias do estatuto, na forma indicada acima;
- b. 3 (três) vias da Ata de Assembléia Geral de Constituição;
- c. requerimento padrão da (JUCESC);
- d. na hipótese de constituição por escritura pública, deverá ser apresentada, em substituição às 3 (três) vias do estatuto e da Ata da Assembléia de Constituição, a Certidão de Inteiro Teor da Escritura Pública de Constituição;
- e. cópia do CPF e do RG dos diretores eleitos da cooperativa; Ficha de Cadastro - FC em 2 (duas) vias, modelos 1 e 2;
- f. guia de recolhimento de custas e emolumentos - GARE, de acordo com as tabelas de valores divulgadas pela (JUCESC);
- g. Lista dos associados.

### 11.2.2 Receita Federal:

- a. Ficha Cadastral de Pessoa Jurídica (FCPJ) e Ficha Complementar (FC) - para os procedimentos de inscrição no CNPJ;
- b. cópia do CPF, RG e comprovante de residência (contas de água, luz etc., ou extrato bancário acompanhado de declaração de residência) de todos os diretores eleitos;
- c. outros documentos que as autoridades competentes pela autorização de funcionamento da cooperativa acharem necessários;
- d. Lista dos associados.

Consulte o site: [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)

### 11.2.3 Secretaria da Fazenda do Estado

Caso a sociedade cooperativa seja contribuinte do ICMS, deverá obter inscrição estadual a fim de que possa comercializar seus produtos ou prestar serviços.

O registro na Secretaria da Fazenda para obtenção da Inscrição Estadual, destinada aos contribuintes do ICMS, deve ser feito junto ao Posto Fiscal Eletrônico da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, na internet, através do endereço:

[www.pfe.fazenda.sp.gov.br](http://www.pfe.fazenda.sp.gov.br) ® Serviços Eletrônicos - “Abertura: Deca Inicial” (Deca: Declaração Cadastral do ICMS). Caso você tenha dúvidas sobre o procedimento, clique em “Treinamento” que o sistema irá simular o preenchimento das guias necessárias ao registro.

Conforme dispõe o Regulamento do ICMS do Estado de São Paulo, contribuinte do imposto é qualquer pessoa, natural ou jurídica, que de modo habitual ou em volume que caracterize intuito comercial, realize operações relativas à circulação de mercadorias ou preste serviços de transporte interestadual ou intermunicipal ou de comunicação (art. 9º do RICMS). Além desses, o regulamento também estabelece outras condições especiais.

#### 11.2.4 Previdência Social

A cooperativa e os cooperados deverão se inscrever na Previdência Social. Consulte o site: [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br)

#### 11.2.5 Prefeitura Municipal

A cooperativa deverá também se inscrever na prefeitura local de sua sede, onde solicitará o alvará de funcionamento e, se for o caso (se prestar algum tipo de serviço), obter o Cadastro de Contribuinte Mobiliário - CCM.

Consulte a Prefeitura local.

#### 11.2.6 Registro na OCESC

As cooperativas devem se registrar na Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina - OCESC, mediante requerimento e apresentação dos atos, estatutos sociais e alterações posteriores, para usufruírem os serviços prestados pela entidade, bem como pelo Serviço Nacional de Aprendizagem em Cooperativismo (SESCOOP).

Consulte o site: [www.ocesc.org.br](http://www.ocesc.org.br)

22

#### 11.2.7 Outros registros e autorizações:

Vale esclarecer que as cooperativas não estão isentas de efetuarem o registro nos Conselhos Regionais que regulamentam profissões (CRM, CREA, CRA etc.) ou mesmo de

obterem autorizações exigidas em função das atividades que desenvolvem (IBAMA, CETESB, BACEN, Secretaria da Educação, MEC etc.).

#### 11.2.8 AUTORIZAÇÃO PARA FUNCIONAMENTO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

Apesar de a Lei nº 5.764/71 ter submetido as cooperativas ao controle, fiscalização e condicionado o funcionamento de determinados órgãos, a Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, inciso XVII, declarou que “a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas, independe de autorização, sendo vedada a interferência estatal em seu funcionamento”.

Em face de tal dispositivo constitucional, entende-se que ficaram parcialmente derogadas as disposições contidas na Lei nº 5.764/71 (arts. 17 e 92). A exceção é quanto às cooperativas de crédito que dependem de autorização do Banco Central do Brasil (BACEN).

Os atos de constituição, reforma estatutária, incorporação, fusão e desmembramento das cooperativas, devem, apenas, ser apresentados diretamente na Junta Comercial do Estado de sua constituição, sem necessidade de aviso prévio ou controle de qualquer outro órgão.

## 12 ESCRITURAÇÃO DAS COOPERATIVAS

As cooperativas devem manter os seguintes livros:

- a. Livro de Matrícula;
- b. Livro de Atas das Assembléias Gerais;
- c. Livro de Atas dos Órgãos de Administração;
- d. Livro de Atas do Conselho Fiscal;
- e. Livro de Presença dos Cooperados nas Assembléias Gerais;
- f. Outros livros fiscais e contábeis obrigatórios.

## 13 SERVIÇOS DE SUPORTE E TREINAMENTO.

Durante os últimos a ABRACOOOP vem estudando o fenômeno da precariedade técnica - operacional do Cooperativismo, acompanhando os grandes lances depreciativos divulgados pela mídia nacional, visitando cooperativas, participando de seminários e encontros e atuando junto das organizações do Trabalho Cooperativista. Constatou-se a

necessidade da existência de uma associação orientada para o desenvolvimento científico do Cooperativismo.

Propõe-se, desta forma, para a sociedade brasileira, a criação de uma associação dirigida para o desenvolvimento técnico - operacional das cooperativas e a fixação cultural da ideologia cooperativista, contribuindo para minimizar os problemas e as dificuldades que resultam nos reflexos negativos e na precariedade.

ABRACOOP - Associação Brasileira para o Desenvolvimento do Cooperativismo.

Foi fundada visando atingir os objetivos abaixo:

### 13.1 OBJETIVOS BÁSICOS:

- a) Nivelamento técnico operacional das Cooperativas.
- b) Fixação cultural da ideologia - doutrina Cooperativista.
- c) Defesa do Cooperativismo e de sua perpetuação.
- d) Desenvolvimento científico dos processos cooperativos por Autogestão.

A Associada da ABRACOOP tem acesso a vários serviços destinados à promoção do nivelamento e da fixação cultural do Cooperativismo.

### 13.2 SERVIÇOS DE SUPORTE À ASSOCIADA

- a) ADMINISTRATIVO - Gestão, Organização, Controle
- b) JURÍDICO - Cível, Trabalhista, Comercial, Tributário.
- c) CONTÁBIL - Financeiro e Custos.
- d) COMERCIAL DE NEGÓCIOS - Desenvolver e Consolidar negócios e contratos.
- e) MARKETING - Publicidade e Propaganda.
- f) CURSOS E PALESTRAS - Treinamento, Educação e Informação.
- g) BENEFÍCIOS - Seguros, Fundos, Assistência à Saúde.
- h) SISTEMA DE AUTO AVALIAÇÃO E VERIFICAÇÃO COOPERATIVISTA.
- i) LAZER SOCIAL, CULTURAL E ESPORTIVO E ENTRETENIMENTOS.

A ABRACOOP oferece às suas associadas um Suporte Empresarial, para prestação de serviços, de acordo com as suas necessidades. Todas as técnicas, métodos, conceitos e sistemas usados pela ABRACOOP estão aculturados para o Cooperativismo, praticados por

Profissionais Especializados e Capacitados com muita vivência e experiências positivas em Cooperativas.

"A ABRACOOOP seleciona o melhor profissional para atender às necessidades das associadas."

### 13.3 AÇÕES DE BASE E DE DIRETRIZES

1. Consolidar as Cooperativas enquanto empresas à luz das práticas Administrativas e de Gestão Empresarial.
2. Consolidar o Cooperativismo enquanto ideologia - doutrina inspirado pela legislação aplicável e pelo aprimoramento de suas leis.
3. Promover o Marketing Institucional das associadas favorecendo o desenvolvimento de negócios e de mercado.
4. Estruturar um sistema de benefícios aos Cooperados das Cooperativas, de previdência, de planos de saúde e seguros e de suporte ao bem estar e lazer.
5. Defender o Cooperativismo junto à mídia neutralizando os reflexos negativos da Anti-Propaganda.

"Para maiores esclarecimentos efetuar contatos com o Sr. Lewton Burity Verri

- Presidente da ABRACOOOP, pelo E-mail: [abracoop@hotmail.com](mailto:abracoop@hotmail.com) ou pelo TelCel: 24-9999-1180 (RJ)."

APÊNDICE D - Perguntas e respostas sobre direitos e deveres do cooperado



Cooperhotel-SC

# Perguntas e respostas sobre direitos e deveres do cooperado

Florianópolis, 2007

## **1. O QUE É O COOPERATIVISMO E A ESTRUTURA DE UMA COOPERATIVA DE TRABALHO?**

Cooperativismo: é uma doutrina, um sistema, um movimento ou simplesmente uma atitude ou disposição que considera as cooperativas uma forma ideal de organização das atividades sócio econômicas.

Cooperativa: é uma sociedade de caráter econômico, porém sem fins lucrativos. é uma sociedade de pessoas, de trabalhadores, que se unem com o objetivo de melhorar as condições econômicas, sociais e culturais de cada uma de seus associados.

## **2. O QUE É SER UM COOPERADO DA COOPERHOTEL-SC?**

Uma vez associado, o cooperado obtém imediatamente uma série de vantagens, que o destaca de outros profissionais no mercado:

- a) o profissional torna-se "patrão", pois é sócio-cotista da Cooperativa;
- b) participa de uma Sociedade cujo principal objetivo é busca de trabalho e renda aos seus associados;
- c) ganha a representatividade de profissional autônomo associado a uma Entidade forte e participativa, distinguindo-se dos demais trabalhadores autônomos;
- d) tem acesso a um vasto Banco de Oportunidades de trabalho;
- e) produz e recebe o equivalente a essa produção, aumentando consideravelmente seus ganhos;
- f) administra sua vida e carreira profissional, ganhando experiência e destacando-se no mercado;
- g) possui uma série de convênios e benefícios que a Cooperativa disponibiliza a um custo muito menor que o do mercado: Plano de Saúde, Assistência Odontológica, Seguro de Vida, Seguro DIT (seguro para incapacidade temporária), Consultoria Jurídica, Treinamento e Qualificação, entre outros tantos;
- h) fica em sintonia com as novas relações de trabalho, já adotadas em outros países do primeiro mundo.

### **3. O QUE É SER UM PARCEIRO EMPRESARIAL DA COOPERHOTEL-SC?**

Sem sombra de dúvidas, a que mais se destaca é a vantagem competitiva que o cliente da Cooperativa obtém, quando da opção. Os cooperados por serem autônomos, possuem a capacidade de produção mais aguçada pela liberdade de trabalho e, ainda, possuem um elevado grau de qualidade em seus serviços, pois tais diferenciais estão diretamente relacionados aos ganhos que irão obter nesse relacionamento.

Uma vez que não existe vínculo empregatício entre o cooperado e a Cooperativa, nem entre o cooperado e o cliente da Cooperativa, conforme rege a Legislação Trabalhista (CLT), em seu Artigo 442, Parág. Único, a empresa-cliente pode auferir um ganho considerável na redução em seus custos de produção, pois tal contratação de serviços através da Cooperativa, não implica em Encargos Sociais, tampouco em Verbas Trabalhistas ou Rescisórias, todos exclusivos da contratação em regime CLT.

O cliente tem a possibilidade de estabelecer de forma ajustada, os horários em que se dará a prestação dos serviços, sem prejuízo às partes. Ainda ganha a empresa-cliente, a possibilidade de flexibilizar a força produtiva contratada, adaptando seus projetos em acordo com a Cooperativa, gerindo a demanda ou sazonalidade dos contratos.

Quem administra a qualidade e produtividade dos cooperados, são os Gestores da Cooperativa, profissionais especializados em avaliação e medições, os quais estão sempre buscando a melhor relação custo-benefício para seus clientes, bem como as melhores condições de prestação de serviços aos cooperados.

### **4. DA CONTRIBUIÇÃO ADICIONAL PARA O FINANCIAMENTO DA APOSENTADORIA ESPECIAL.**

#### **4.1 O que é aposentadoria especial?**

É o benefício a que tem direito o segurado, que tiver trabalhado durante 15, 20 ou 25 anos, conforme o caso, sujeito a condições especiais que prejudique a saúde ou integridade física. O segurado deverá comprovar, além do tempo de trabalho, efetiva exposição aos agentes nocivos químicos, físicos, biológicos ou associação de agentes prejudiciais a saúde ou integridade física, pelo período equivalente ao exigido para a concessão do benefício.

Considera-se tempo de trabalho, os períodos correspondentes ao exercício de atividade permanente e habitual (não ocasional nem intermitente), durante toda a jornada de trabalho.

#### **4.2 Qual é o custeio da aposentadoria especial?**

A Lei 9732/98 determinou que as empresas com trabalhadores expostos a agentes nocivos determinantes da aposentadoria especial (com tempo de contribuição reduzido, conforme o caso, para 15, 20 ou 25 anos) devem recolher um adicional decorrente dos riscos ambientais do trabalho. Vigência 01/04/99. Atualmente, ou melhor, desde 03/2000 este percentual é de 12, 9 ou 6%, conforme o tipo de aposentadoria, 15, 20, ou 25 anos, respectivamente.

#### **4.3 Quais são as características de uma cooperativa de trabalho?**

Denominam-se cooperativas de trabalho tanto as que produzem determinado bem (industrial ou artesanal) como aquelas que desempenham um papel de “administradoras” dos serviços fornecidos pelos seus associados (prestadoras de serviços). Em regra as cooperativas prestadoras de serviços são denominadas de “cooperativas de trabalho” e as cooperativas industriais de “cooperativas de produção”.

#### **4.4 Qual é a contribuição normal das empresas tomadoras de serviços de cooperativas de trabalho?**

Desde a competência março de 2000 que as empresas tomadoras de serviços de cooperativas de trabalho, por força da Lei 9876/99, passaram a ter a obrigação de recolher 15% sobre o valor bruto da Nota Fiscal emitida pela Cooperativa de Trabalho, a título de contribuição previdenciária (Inciso IV do Art. 22, da Lei 8212/91).

#### **4.5 Quais os percentuais adicionais devidos pelas empresas tomadoras de serviços, a partir da competência abril/2003, incidente sobre o valor bruto da nota fiscal, fatura ou recibo de prestação de serviços de cooperados intermediados por cooperativa de trabalho, quanto o exercício de atividade na empresa tomadora os sujeite a condições especiais que prejudiquem a sua saúde ou a integridade física e permita a concessão de aposentadoria especial após 15 (quinze), 20 (vinte) ou 25 (vinte e cinco) anos de contribuição?**

Para as aposentadorias especiais:

De 15 anos - adicional de 9 (nove) pontos percentuais - elevando-se então de 15% para 24%;

De 20 anos - adicional de 7 (sete) pontos percentuais - elevando-se então de 15% para 22%;

e

De 25 anos - adicional de 5 (cinco) pontos percentuais - elevando-se então de 15% para 20%.

**4.6 O que a empresa contratante deverá informar mensalmente à cooperativa de trabalho em relação aos cooperados a seu serviço que exerçam atividades especiais prejudiciais á saúde ou à integridade física e permitam a concessão de aposentadoria especial?**

Cabe à empresa contratante informar mensalmente à cooperativa de trabalho a relação dos cooperados a seu serviço que exercem atividades em condições especiais prejudiciais à saúde ou à integridade física e permitam a concessão de aposentadoria especial. Caso também contrate serviços de cooperado não sujeito à condição especial que prejudique a sua saúde ou integridade física, a empresa contratante deverá exigir que a cooperativa de trabalho discrimine, em sua nota fiscal ou fatura, o valor dos honorários correspondentes aos serviços prestados pelos cooperados com e sem direito à aposentadoria especial.

**4.7 Qual é a contribuição normal das cooperativas de produção para a previdência social, em relação aos cooperados que lhes prestam serviços?**

A contribuição normal das Cooperativas de Produção para a Previdência Social é de 20% sobre o total das remunerações pagas ou creditadas a qualquer título, no decorrer do mês, aos segurados contribuintes individuais que lhes prestam serviços (inciso III do Art. 22, da Lei 8212/91).

**4.8 Quais os percentuais adicionais devidos pelas cooperativas de produção, a partir da competência abril 2003, incidentes sobre a remuneração paga, devida ou creditada?**

Ao cooperado filiado, na hipótese de exercício de atividade que autorize a concessão de aposentadoria especial após 15 (quinze), 20 (vinte) ou 25 (vinte e cinco) anos de contribuição?

Para as aposentadorias especiais:

De 15 anos - adicional de 12 (doze) pontos percentuais - elevando-se então de 20% para 32%;

De 20 anos - adicional de 9 (nove) pontos percentuais - elevando-se então de 20% para 29%;

e

De 25 anos - adicional de 6 (seis) pontos percentuais - elevando-se então de 20% para 26%.

**4.9 Quais as responsabilidades das cooperativas de trabalho e de produção quando do exercício de atividades que ensejam a aposentadoria especial aos seus cooperados?**

As cooperativas de produção ou de trabalho serão responsáveis pela demonstração do exercício da atividade em condições especiais, devendo elaborar Perfil Profissiográfico Previdenciário – PPP – atualiza-lo anualmente, e entregar ao cooperado cópia autêntica deste quando do desligamento da cooperativa, ou substitutivamente, o DIRBEN-8030, corroborado por LTCAT com base em programas de gerenciamentos de riscos e controles médicos (por exemplo: PCMSO, PPRA, PCMAT) e demais situações previstas no Capítulo XXI do Título II da IN/INSS/DC nº 70, de 10/05/2002, no que se refere às obrigações a que as empresas contratantes e contratadas estão sujeitas, com relação aos riscos ocupacionais a que os trabalhadores estiverem expostos.

**4.10 Quais são os percentuais adicionais da retenção dos 11% realizada pelas empresas tomadoras de serviços, a partir da competência abril/2003, incidente sobre o valor bruto da nota fiscal, fatura ou recibo de prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra ou empreitada, inclusive em regime de trabalho temporário, quando a atividade exercida pelo segurado empregado na empresa contratante o exponha a riscos ocupacionais que permitam a concessão de aposentadoria especial após 15 (quinze), 20 (vinte) ou 25 (vinte e cinco) anos de contribuição?**

Para as aposentadorias especiais:

De 15 anos - adicional de 4 (quatro) pontos percentuais - elevando-se então de 11% para 15%;

De 20 anos - adicional de 3 (três) pontos percentuais - elevando-se então de 11% para 14%; e

De 25 anos - adicional de 2 (cinco) pontos percentuais - elevando-se então de 11% para 13%.

Neste caso, a empresa contratante passará a reter a contribuição equivalente a 13%, 14% ou 15%, conforme a situação acima, sobre o valor dos serviços prestados, e recolher no CNPJ da empresa prestadora do serviço.

**4.11 O que a empresa contratante deverá exigir da empresa prestadora do serviço quando contratar também trabalhadores não sujeitos a condições especiais que prejudiquem a saúde ou integridade física dos mesmos?**

Caso também contrate serviços de trabalhadores não sujeitos a condições especiais que prejudiquem a saúde ou integridade física dos mesmos, a empresa contratante deverá exigir que a prestadora de serviço discrimine, em sua nota fiscal, fatura ou recibo, o valor dos

honorários correspondentes aos serviços prestados pelos trabalhadores com e sem direito à aposentadoria especial.

## **5. COMO ADMITIR DE UM COOPERADO?**

Para admitir um cooperado na Cooperhotel-SC é preciso que a pessoa tenha conhecimento técnico exigido para a execução do serviço a ser feito, e que aceite ser treinado pela cooperativa para a respectiva função, e aceitar o que está previsto na Lei 5764/71, no Estatuto Social e no Regimento Interno.

### **5.1. Como é o processo de admissão?**

a) o candidato preenche a Proposta de Admissão, que deve vir assinada por dois Cooperados proponentes;

b) o candidato é entrevistado por um dos Diretores ou por alguém credenciado pela Diretoria;

c) com os dados da Proposta de Admissão fornecidos, a Diretoria admite ou não o candidato.

Ao entregar a Proposta de Admissão, a mesma deve vir acompanhada dos seguintes documentos:

- a) Cópia da identidade
- b) Cópia do CPF
- c) Comprovante de residência
- d) Curriculum vitae
- e) Dois retratos 3x4
- f) Certidão de Casamento, caso seja casado
- g) Certidão de Nascimento dos filhos, se for o caso

Posteriormente, é apresentado ao novo cooperado o dossiê de admissão para a sua assinatura, composto de:

- a) Ficha de Matrícula
- b) Termo de Adesão
- c) Termo de Responsabilidade
- d) Declaração de Produção Cooperativista
- e) Declaração de Dependentes para efeito de Imposto de Renda

## **6. COMO FUNCIONA O PROCESSO DE DEMIÇÃO?**

Na Cooperhotel-SC, como em qualquer outra cooperativa, o Cooperado não é demitido, mas pede a sua própria demissão, quando isso é do seu interesse. E faz isso através de carta endereçada ao Presidente da Cooperativa, explicando os motivos que determinaram esse pedido.

Processo de Exclusão: é a saída do associado da Cooperativa, determinada pela sua incapacidade de viabilizar o objeto social que determinou o seu ingresso na mesma. É quando o associado, por algum motivo, não pode mais trabalhar, como é o caso do falecimento.

Processo de Eliminação: é a saída do associado da Cooperhotel-sc, determinada por uma falta grave. Uma falta que contraria a Lei 5764/71, ou Estatuto Social, ou o Regimento Interno e que compromete a Cooperativa e todos quadro de associados.

## **7. COMO É A RELAÇÃO DO COOPERADO COM OS TOMADORES DE SERVIÇO?**

Há a hipótese também do associado não estar realizando o serviço contratado de forma satisfatória e ser pedida pelo cliente a sua substituição. Para que isso não aconteça, o associado tem que estar inteirado do serviço a ser executado e estar atento a sua produtividade e a qualidade do seu trabalho, que deve ser a melhor possível.

## **8. QUAL AS DIFERENÇAS ENTRE O REGIME DE TRABALHO COOPERATIVISTA E CELETISTA (CARTEIRA DE TRABALHO)?**

O Regime de trabalho cooperativista difere em muito daquele chamado celetista. Já a denominação percebemos uma grande diferença. Este último é assim chamado por ser regido pela CLT(Consolidação das Leis do Trabalho), que é o conjunto das leis que regem as relações trabalhistas. No regime cooperativista de trabalho, as relações são de natureza civil, e são regidas pela Lei 5764/71, que define a política nacional o cooperativismo e constitui o regime jurídico das sociedades cooperativas. Com objetivo de melhor esclarecer os papéis em um e outro regimes, relacionadas abaixo alguns itens das nomenclaturas utilizadas e suas breves definições.

## REGIME COOPERATIVISTA

Tomador de Serviço	É o contratante da cooperativa e a quem serão prestados serviços pelos associados.
Cooperado	É o associado membro do quadro social da cooperativa.
Produção Cooperativista	É a conta prestação em dinheiro dos serviços prestados ao tomador de serviços.
Planilha de Produção	É o recurso utilizado para consolidação, cálculo e registro dos valores de produção realizada pelo cooperado
Controle de Produção	É o recurso utilizado para aferição da produção realizada pelo cooperado.
Responsabilidade	É qualidade que deve ser desenvolvida e demonstrada pelo cooperado na prestação de serviços como fator caracterizador da autonomia e elemento satisfação do tomador de serviços.
Atividade Cooperativista	É a forma de desenvolvimento do trabalho pelo cooperado. Portanto o relacionamento entre ele e o mercado.
Trabalho	O cooperado é sócio da cooperativa, assim a visão que deve ter em relação às suas atividades é de trabalho, nunca de emprego.
Benefícios Sociais	São as vantagens que a cooperativa contrata em favor do cooperado, proporcionando melhores condições de trabalho e vida.
Estabilidade pela Qualidade	É o diferencial do regime cooperativista de trabalho. O cooperado por ser sócio da cooperativa, tem a visão de parceiro de negócios dos tomadores de serviços, e zela pela qualidade dos serviços prestados.

## REGIME CELETISTA

Empregado/Funcionário	É contratado para trabalhar subordinado ao empregador em troca de salário fixo, independente do desempenho, impera a premissa "funções iguais, salários iguais". No regime cooperativista o cooperado é visto em função de seu perfil profissional.
Empregador	É o dono do negócio, a quem pertencem os lucros. No regime cooperativista o associado compartilha os riscos do negocio, fazendo jus às sobras ou perdas do exercício.
Salário	É o valor fixo estipulado como contraprestação no contrato de trabalho. No regime cooperativista o cooperado recebe pela sua produção, estimulando a produtividade. A maior dedicação, qualificação o desenvolvimento profissional, conduzem certamente a melhor remuneração.
Folha de Pagamento	É o recurso utilizado para cálculo e registro dos valores de salários, encargos e impostos.
Subordinação	É a relação de mando direto entre o empregador e o empregado. Inexiste no regime cooperativista, pois a organização do trabalho é realizado de forma autônoma pelos cooperados.
Vínculo Empregatício	É o elemento de ligação jurídica entre o empregador e o empregado. Inexiste no regime cooperativista.
Emprego	É o conceito da relação resultante do contrato de trabalho
Direitos Trabalhistas	São decorrentes da relação trabalhista, onde a Lei estabelece os direitos do empregado, e administra seus recursos, tomando-os muitas vezes inacessíveis. No regime cooperativista a cooperativa negocia em favor do cooperado, segundo suas necessidades, e gerencia os recursos em benefícios do cooperado.

**Empregado (CLT)**

- a) tem FGTS;
- b) Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
- c) tem 13º salário;
- d) tem férias de 30 dias, mais 1/3 do salário;
- e) tem aviso prévio de 30 dias;
- f) tem cobertura dos 15 primeiros dias de afastamento pelo INSS.

**Autônomo (cooperado associado)**

- a) não tem FGTS;
- b) não tem 13º;
- c) não tem férias de 30 dias, nem acréscimo de 1/3 da remuneração;
- d) não tem aviso prévio de 30 dias;
- e) não tem cobertura dos 15 primeiros dias de afastamento pelo INSS.

Portanto, é necessário que você passe a gerir seus rendimentos de maneira racional, provisionando uma parte de seus rendimentos através de Seguro Profissional e outras alternativas que a Cooperativa poderá indicar.

## **9. COMO FUNCIONAM OS PAGAMENTOS DE REMUNERAÇÃO POR PRODUTIVIDADE?**

Dentro dos períodos pré-estabelecidos, serão feitas medições e avaliações da produtividade de cada cooperado, quando então será encaminhada uma Ficha de Apontamento para a Cooperativa, com aval do cliente, para posterior cobrança e emissão de Faturas, recebimento e repasse aos cooperados, dentro dos prazos estabelecidos em Contrato de Prestação de Serviços, diretamente nas contas bancárias dos associados.

## **10. COMO FUNCIONAM OS DESCONTOS SOBRE A REMUNERAÇÃO?**

Sobre o valor recebido pelo cooperado, serão descontados todos os convênios de administração direta da Cooperativa, bem como a contribuição ao INSS e a taxa administrativa que a Cooperativa cobra de cada um de seus associados, para a sua manutenção e para a constituição dos Fundos Obrigatórios.

**IMPORTANTE:** A taxa de administração só será cobrada se o cooperado estiver em status de "ativo", isto é, enquanto ele estiver prestando serviços pela Cooperativa. Uma vez "inativo", não será cobrada a taxa de administração, entretanto o cooperado é responsável por reembolsar a Cooperativa sobre os valores dos convênios e obrigações por ele contraídas, sob pena de exclusão dos benefícios e em casos extremos, exclusão dos quadros associativos da própria Cooperativa, sem prejuízo de suas cotas-partes. Impostos ou tributos sobre o trabalho autônomo, que existam ou venham a ser criados, serão igualmente descontados do valor de remuneração de cada associado, sempre com prévia comunicação da Cooperativa.

## **11. QUEM TOMA AS DECISÕES NAS COOPERATIVAS DE TRABALHO?**

O controle das cooperativas de trabalho se baseia nos princípios da democracia. Elas são administradas pelas assembleias dos cooperados e por uma diretoria ou conselho de administração, nos termos do estatuto, com mandato de quatro anos. Cada cooperado tem direito a um voto, independentemente do número de cotas-partes que possui. O “quorum” para a instalação e deliberação nas assembleias se baseia no número de cooperados – e não nas cotas-partes que possuem.

## **12. QUAIS SÃO AS INFRAÇÕES MAIS COMUNS NO USO DAS COOPERATIVAS DE TRABALHO?**

Há inúmeras cooperativas de trabalho sadias e legais. Com elas são firmados contratos também sadios e legais. Mas algumas ações da Fiscalização do Trabalho, do Ministério Público do Trabalho e da Justiça do Trabalho têm identificado casos de cooperativas e contratações fraudulentas.

A infração mais freqüente é da empresa que coloca os cooperados na situação de seus empregados (subordinação e pessoalidade), com nítida caracterização de vínculo empregatício.

Há casos também de empresas que dispensam empregados e os induzem a formar cooperativas para serem contratados logo em seguida como cooperados.

Há ainda as cooperativas que se desviam dos preceitos legais, não só na sua constituição, mas, sobretudo, na sua administração e forma de utilização das receitas auferidas.

A prática de atos desse tipo implica responsabilidade civil e criminal de seus autores.

## **13. QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS QUE UMA COOPERATIVA DE TRABALHO DEVE POSSUIR E QUE DEVEM SER ANALISADOS PELA EMPRESA CONTRATANTE?**

1. Estatuto Social – É imprescindível, de início, um exame acurado do Estatuto Social da cooperativa de trabalho a ser contratada. Esse estatuto deve obedecer aos termos da Lei no 5.764/71 (ver anexo).

2. Ata de Constituição – Obedece da mesma forma o que dispõe a Lei no 5.764/71.

3. Registro – A cooperativa, como pessoa jurídica, deve estar registrada nas seguintes entidades: (1) Junta Comercial; (2) Organização das Cooperativas Brasileiras; (3) Organização das Cooperativas Estaduais (onde houver); (4) Federação das Cooperativas de Trabalho (onde houver); (5) Secretaria da Receita Federal.

4. Documentos dos Cooperados – Os cooperados devem estar cadastrados e pagar as devidas contribuições à: (1) Prefeitura, onde pagam o ISS; (2) Previdência Social, onde pagam o INSS como autônomos.

5. Outros Documentos da Cooperativa – A cooperativa deve manter atualizados os seguintes documentos: (1) Livro de Matrícula; (2) Atas de Reuniões das Assembléias Gerais; (3) Atas de Reuniões do Conselho Fiscal; (4) Atas de Reuniões da Diretoria ou Conselho de Administração; (5) Livros Fiscais; (6) Balanço Contábil.

#### **14. QUE TIPO DE CUIDADO ADICIONAL DEVE SER TOMADO NA ELABORAÇÃO DO CONTRATO ENTRE A COOPERATIVA DE TRABALHO E A EMPRESA CONTRATANTE?**

Além dos cuidados anteriormente apontados, é importante a elaboração de uma espécie de “memorial descritivo” no qual são definidos, com exatidão, (1) os trabalhos a serem realizados pelos cooperados indicados pela cooperativa; (2) os padrões de qualidade esperados; (3) a responsabilidade do gestor ou coordenador em substituir os cooperados que não satisfaçam esses padrões; (4) a observância da não-pessoalidade; e outras cláusulas que deixem claro o relacionamento entre a empresa contratante e a cooperativa de trabalho e não com os seus cooperados.

Este memorial descritivo é de grande utilidade em eventuais fiscalizações por parte do Ministério do Trabalho ou ações trabalhistas na Justiça do Trabalho.