

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Adriano Duarte Bortolotto

**SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES FILIADOS AO SINTECT/SMA -
SINDICATO DOS TRABALHADORES DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
DE SANTA MARIA E REGIÃO.**

PORTO ALEGRE

2011

Adriano Duarte Bortolotto

SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES FILIADOS AO SINTECT/SMA -
SINDICATO DOS TRABALHADORES DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
DE SANTA MARIA E REGIÃO.

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao
Curso de Graduação em Administração da
Universidade Federal do Rio Grande do sul como
requisito para a obtenção do título de bacharel em
Administração.

Orientador: Professora Silvia Generali da Costa

Tutor-Orientador: Professor Lucas S. Gudolle

Adriano Duarte Bortolotto

SATISFAÇÃO DOS TRABALHADORES FILIADOS AO SINTECT/SMA -
SINDICATO DOS TRABALHADORES DE CORREIOS E TELÉGRAFOS
DE SANTA MARIA E REGIÃO.

Aprovado em 18 de junho de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Professora Elaine Antunes

Professora Silvia Generali da Costa

Dedico esta conquista ao SINTECT SMA
que contribuiu de forma especial para minha formação acadêmica.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida, princípio de tudo.

A meus familiares e amigos, pelo apoio e compreensão demonstrados ao longo desta jornada.

Aos coordenadores do pólo de Santa Maria, RS, Prof^o Breno Augusto Pereira e Prof^a Kelmara Vieira, pela dedicação e paciência prestadas.

A todos os professores, orientadores e tutores deste curso pelo forte apoio que recebi durante todo o processo.

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul, pelo excelente ensino à distância.

A todos os colegas de Curso, pelas amizades que fiz e pela ajuda que recebi.

*“Em tempo de tempestade, não é
seguro navegar sem roteiro.”*

Pe. Antônio Vieira

RESUMO

Este trabalho apresenta como questão de pesquisa a satisfação dos trabalhadores filiados ao Sindicato dos Trabalhadores dos Correios e Telégrafos de Santa Maria e Região (SINTECT SMA). Busca mensurar o grau de satisfação pelo modo da entidade sindical conduzir a representação trabalhista. Também avaliar as ações do SINTECT SMA e verificar se estas estão adequadas à realidade atual dos sindicatos. Para fundamentar o estudo foi realizado um resgate histórico, através de uma linha de tempo resumida sobre a trajetória do movimento sindical, desde o início do sindicalismo na década de 1930, passando pelo sindicalismo de enfrentamento e resistência à ditadura até as transformações do século 21 no mercado de trabalho. O trabalho tem uma abordagem quantitativa, de caráter descritivo e exploratório. Foi utilizado o método de análise de documentos e questionários com questões fechadas previamente elaboradas referentes às ações sindicais e ao sentimento político e social dos trabalhadores para com o SINTECT SMA. De forma geral, os dados obtidos indicam que as estratégias de gestão adotadas pelo Sintect SMA têm sido eficazes, mas com espaço para melhoras; uma vez que os entrevistados apresentam grau de satisfação parcial, quando submetidos à avaliação.

Palavras-chave: Sindicalismo, satisfação, trabalho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1	Escala Likert definida para a pesquisa	29
Quadro 2	Resultado da pesquisa conforme frequência de respostas dos respondentes	32
Quadro 3	Síntese com a média das variáveis de satisfação por questão de pesquisa...	33
Quadro 4	Perfis da amostra	35
Quadro 2.1	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 1	36
Figura 1	Representação gráfica referente ao resultado da questão 1	36
Quadro 2.2	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 2	37
Figura 2	Representação gráfica referente ao resultado da questão 2	37
Quadro 2.3	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 3	37
Figura 3	Representação gráfica referente ao resultado da questão 3	38
Quadro 2.4	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 4	38
Figura 4	Representação gráfica referente ao resultado da questão 4	39
Quadro 2.5	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 5	39
Figura 5	Representação gráfica referente ao resultado da questão 5	40
Quadro 2.6	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 6	40
Figura 6	Representação gráfica referente ao resultado da questão 6	41
Quadro 2.7	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 7	41
Figura 7	Representação gráfica referente ao resultado da questão 7	42
Quadro 2.8	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 8	42
Figura 8	Representação gráfica referente ao resultado da questão 8	43
Quadro 2.9	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 9	43
Figura 9	Representação gráfica referente ao resultado da questão 9	44
Quadro 2.10	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 10	44
Figura 10	Representação gráfica referente ao resultado da questão 10	45
Quadro 2.11	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 11	45
Figura 11	Representação gráfica referente ao resultado da questão 11	46
Quadro 2.12	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 12	46
Figura 12	Representação gráfica referente ao resultado da questão 12	47
Quadro 2.13	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 13	47
Figura 13	Representação gráfica referente ao resultado da questão 13	48
Quadro 2.14	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 14	48

Figura 14	Representação gráfica referente ao resultado da questão 14	49
Quadro 2.15	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 15	49
Figura 15	Representação gráfica referente ao resultado da questão 15	50
Quadro 2.16	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 16	50
Figura 16	Representação gráfica referente ao resultado da questão 16	51
Quadro 2.17	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 17	51
Figura 17	Representação gráfica referente ao resultado da questão 17	52
Quadro 2.18	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 18	52
Figura 18	Representação gráfica referente ao resultado da questão 18	53
Quadro 2.19	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 19	53
Figura 19	Representação gráfica referente ao resultado da questão 19	54
Quadro 2.20	Grau de satisfação referente ao resultado da questão 20	54
Figura 20	Representação gráfica referente ao resultado da questão 20	55
Quadro 5	Síntese dos resultados por tópicos de pesquisa.....	55

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO.....	11
1	QUADRO TEÓRICO.....	16
1.1	ASPECTOS HISTÓRICOS DO SINDICALISMO.....	16
1.1.1	Participação Sindical nos espaços públicos institucionais (espaços tripartites, abertos à negociação no interior do aparelho do Estado).....	24
1.1.2	Unicidade Sindical X Pluralismo Sindical.....	26
1.1.3	Contribuições Sindicais	27
1.2	Novas Estratégias de Negociação.....	27
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	29
3	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	32
3.1	Perfis da amostra	34
3.2	Análises dos Resultados por Questão de Pesquisa	35
3.3	Análises dos Resultados por tópicos de Pesquisa	55
	CONSIDERAÇÕES FINAIS	58
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
	ANEXO: QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA	64

INTRODUÇÃO

Por meio de uma linha de tempo resumida que retoma desde o início do sindicalismo na década de 1930, passando pelo sindicalismo de enfrentamento e resistência à ditadura, até as transformações do século 21 no mercado de trabalho, busca-se traçar a trajetória do movimento sindical. Busca-se também, observar as relações de trabalho que, segundo Fleury e Fischer (1992), constituem-se como formas particulares de integração entre agentes sociais, trabalhadores e empregados, que ocupam posições opostas e complementares no processo produtivo.

Atualmente, o sindicalismo não pode ser tão coercitivo quanto o de antigamente, o de vanguarda, e mesmo assim, tem como missão a coalizão permanente para a luta de classe e um órgão destinado a solucionar o problema social da classe trabalhadora.

As organizações sindicais cumprem total importância na formação da sociedade e trajetória republicana no Brasil. Uma história marcada pela contínua subordinação e dominação da grande maioria da população, assinalada pela exclusão da participação política, em um século marcado por ditaduras, golpes, restrição de democracia e empecilhos ao voto, em que o Estado promove de forma desigual a distribuição dos dividendos da riqueza socialmente produzida, em um país que obteve índices altíssimos de crescimento econômico, até pelo menos os anos de 1970, garantidos às custas da exploração dos trabalhadores e desigualdades sociais numa sociedade capitalista. (MATOS, 2009).

Com o advento e consolidação do modelo neoliberal houve um enfraquecimento da estrutura do Estado com conseqüente fortalecimento do modelo capitalista que lançando mão da exploração de mão de obra, desemprego e perseguição a líderes políticos sindicalistas, tornou mais fraco o movimento sindical. O exemplo, as greves no setor privado que quase não existem ao contrário do que se vê no setor público.

Rodrigues (1990, *apud* SANTANA, 2009) reconhece, a partir de uma perspectiva liberal, os desafios postos pelo novo cenário do capitalismo global, no qual o Brasil faz parte, e afirma que “as lideranças sindicais brasileiras deverão, se estivermos certos, preparar-se para atuar num cenário novo e instável que lhes coloca muitos desafios numa conjuntura econômica particularmente difícil”. Conclui: “a mesma flexibilidade que se impõe aos empresários ante os requisitos trazidos pelas novas tecnologias e mudanças gerais do mercado impõe-se às lideranças sindicais” (RODRIGUES, 1990, p. 40).

Também, diante da estrutura sindical corporativa brasileira, vista como um entrave imposto ao movimento dos trabalhadores o movimento sindical teria esse “cordão umbilical preso ao Ministério do Trabalho” com uma estrutura sindical, construída de cima para baixo, devido a contribuição sindical que atrela o sindicato ao Estado (SANTANA, 2009).

Os processos de reestruturação produtiva juntamente com a orientação da política econômica, privilegiando os preceitos neoliberais de economia de mercado; de abertura comercial; de integração econômica; de desregulamentação; de menor intervenção dos Estados na economia; e de privatização das empresas estatais implicaram transformações no "Mundo do Trabalho", que, como resultado, tem passado por mudanças tanto quantitativas, quanto qualitativas, advindas, basicamente, do crescimento do desemprego e da informalidade, além do surgimento de novas relações de trabalho. Assim, o momento atual configura-se como um período de mudança na racionalização produtiva, que tem trazido como resultado, dentre outros, uma dificuldade de ação para o movimento sindical (COSTA, 2005).

Mas, o que mudou neste espaço? Quais as transformações do mercado de trabalho? Será que o sindicalizado ainda tem a mesma confiança na sua entidade? Os sindicatos estão se reformulando conforme estas mudanças? E, os trabalhadores estão satisfeitos com seus sindicatos?

Assim, este trabalho tem como questão de pesquisa: A satisfação dos trabalhadores da Empresa Correios e Telégrafos (ECT) sindicalizados, com o Sindicato dos Trabalhadores dos Correios e Telégrafos de Santa Maria e Região (SINTECT SMA). Saber sobre o grau de satisfação e quanto à maneira de conduzir a representação trabalhista, também avaliar as ações do SINTECT SMA e verificar se estas estão adequadas à realidade atual dos sindicatos.

O Sindicato dos Trabalhadores de Correios e Telégrafos de Santa Maria e Região – SINTECT SMA¹ tem hoje 778 filiados em 165 cidades da região operacional de Santa Maria. Nasceu em 1989, porém o processo de organização dos trabalhadores da ECT começou no início dos anos 80.

Em pleno regime militar, a Associação dos Servidores da ECT (ASECT) cumpria o papel de organizar os funcionários para eventos de lazer, jogos, mas também representou o embrião do que viria a ser o instrumento de luta da categoria até os dias de hoje: O sindicato.

¹ Fonte: <http://www.sinctectma.org.br>

No ano de 1985, já na Nova República, ocorreu a primeira greve da ECT, no Rio de Janeiro. Uma luta intensificada por melhores condições de trabalho. Santa Maria teve a primeira experiência de um movimento paredista no ano de 2003.

Até o ano de 1988, trabalhar no Serviço Público ou empresas ligadas à área pública significava conformar-se, pelo fato de não poder criar sindicatos em defesa das diferentes categorias. Era o que acontecia com os funcionários da ECT.

A sindicalização não era permitida e, os trabalhadores encontravam como alternativa criar as associações, constituindo personalidade jurídica, mas que do ponto de vista legal, não permitia que fossem deflagrados movimentos grevistas. Por outro lado, fazia com que aqueles que atuavam nessas entidades para pressionar as gerências e direções regionais, acabassem sendo vistos com maus olhos, gerando demissões de empregados por perseguição política por atuar na organização da categoria. E que atualmente através da CNA – Comissão dos Anistiados, criada pela Federação dos Trabalhadores dos Correios (FENTECT), estão retornando aos seus postos de trabalho.

De 2003 para cá, os trabalhadores da ECT, através do sindicato, recuperaram parte das perdas salariais, com acordos coletivos prevendo a reposição quase sempre acima da inflação. Também a incorporação de percentual de 30 % como Adicional de Risco para os carteiros, avanços na negociação do Plano de Carreiras, Cargos e Salários (PCCS) e a importante conquista que se refere à PLR (Participação nos Lucros e Resultados) da empresa.

A diretoria executiva do Sintect SMA é composta por sete membros titulares: Secretário Geral, Secretário de Finanças e Patrimônio, Secretário de Assuntos Jurídicos e Aposentados, Secretário de Imprensa, Relações Sindicais e Assuntos Sociais, Secretário de Formação Sindical, Anistia e Empregabilidade, Secretário de Assuntos Raciais e saúde do Trabalhador e Secretaria de assuntos da Mulher Ectista; sete suplentes de diretoria e três titulares e três suplentes no Conselho Fiscal, totalizando 20, todos da região operacional de abrangência do sindicato, que são 165 cidades.

O poder de tomada de decisão no que diz respeito a procedimentos internos ou menores é discutido e deliberado em reuniões bimestrais ou extraordinárias, entre todos os membros da diretoria; as demais decisões são em assembleias gerais, com a participação de todos os trabalhadores que, neste caso, a diretoria apenas acata a decisão da maioria e planeja uma estratégia de ação, de acordo com esta decisão.

Em busca de absorver novas filiações, aumentar a crença no Sindicato, e não deixar a entidade enfraquecer, o SINTECT SMA tem assumido uma postura diferenciada em termos de sindicato de correios no Brasil. Uma delas é que devido ao número de trabalhadores, a

ECT libera por lei, com ônus para a empresa, seis funcionários pra atuar no sindicato, três destas vagas são ocupadas pelos titulares, Secretário geral, Secretário de Finanças e Patrimônio e Secretário de Assuntos Jurídicos e Aposentados, os outros diretores titulares e suplentes fazem um revezamento, três meses para cada um de liberação em função do sindicato. Assim, todos atuam e estão interados nos assuntos sindicais, propagando este conhecimento a todos os filiados e possíveis filiados ao sindicato.

Outra atitude, criada a partir da percepção da necessidade social de todos, é proporcionar atividades de lazer, como jogos, almoços, jantares-dançantes, junto com os familiares dos filiados, criando um clima de descontração e familiar. Promovendo assim, maior contato do trabalhador ecetista, de todos os níveis operacionais da empresa, com o sindicato, e, proporcionando também, maior credibilidade tanto por parte do trabalhador de base, filiado, como da própria empresa ao SINTECT SMA. Para tanto o SINTECT SMA se utiliza de datas comemorativas, como o Aniversário do Sindicato, Dia do Trabalhador, Dia da Mulher (com um evento só para as mulheres funcionárias e esposas de funcionários), Natal e Fim de Ano e outras. Também tem atuado como suporte nos projetos sociais da empresa, como a COOHRREIOS – Cooperativa habitacional dos Correios. Assumindo uma postura, inclusive social, perante a empresa de Correios e a sociedade, não deixando de atender seus compromissos fundamentais de agir em prol da eficiência, efetividade e melhores condições de trabalho e de vida ao trabalhador ecetista.

Tudo é feito de forma simples. Visto a oportunidade de um evento, o SINTECT SMA, aluga um espaço, um clube, um lugar, muitas vezes consegue patrocínio, e convida seus filiados e possíveis filiados. Se o evento for em outra cidade, proporciona o transporte aos interessados, através de micro-ônibus, ônibus ou contribuição com combustível a quem deseja ir de veículo próprio. No local, além do evento, são notificadas questões sindicais, realizações e processos futuros. O importante é que, ao mesmo tempo haja um ambiente de lazer, onde os trabalhadores podem estar com os familiares, principalmente as crianças, que precisam estar junto aos pais nos fins de semanas.

O Sintect SMA também tem estabelecido convênios com hotéis e pousadas para garantir férias com qualidade e preço acessível para todos.

As diretorias mais recentes tem se preocupado também com a necessidade de qualificar-se para o trabalho sindical através de Curso de Formação Sindical aos diretores e delegados sindicais da base. Além de aperfeiçoar instrumentos de comunicação, como o site e o jornal sindical, publicado bimestralmente.

Objetivo Geral

Analisar a satisfação dos trabalhadores da Empresa de Correios e Telégrafos em relação ao Sindicato dos Trabalhadores dos Correios e Telégrafos de Santa Maria e Região. Com a finalidade de servir como referência para futuros projetos do SINTECT SMA, como campanhas de filiações e eventos e também referência para outros sindicatos de Correios do Brasil.

Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, pretende-se:

- verificar o grau de confiança dos sindicalizados do Sintect/SMA na sua entidade de representação;
- investigar o grau de satisfação dos sindicalizados quanto a seu sindicato;
- identificar os possíveis fatores e ações que causam insatisfação,
- avaliar se o SINTECT SMA tem se adequadado às mudanças no mercado de trabalho e nas relações de trabalho e descrever tais ações;
- propor sugestões e/ou melhorias para o Sindicato;

1. QUADRO TEÓRICO

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica, tendo como objetivo apresentar as mudanças no mercado de trabalho e no sindicalismo, de modo geral.

1.1 Aspectos Históricos do Sindicalismo

De acordo com Erickson (1979), a política dos sindicatos passou a se configurar, no período a partir da Revolução de 1930, com base em três princípios: (1) um sindicalismo profissional, corporativo e cristão que não objetiva a luta de classes nem a reforma social; (2) a distinção rigorosa entre sindicatos e partidos políticos; (3) sindicatos estruturados objetivando a integração social para a formação da nação. Com as palavras de Vianna (1979, p. 38), o momento – 1931 a 1934 – se dá “[...] quando o Estado se inicia noutro tipo de prática intervencionista [...] restringe a autonomia da vida associativa operária [...] procura neutralizar sua capacidade de intervir sobre o mercado [...]”, no entanto o sindicato acaba conservando parte de sua autonomia. Justificando-se através da Carta de 1934, que buscou construir a autonomia e pluralidade dos sindicatos outorgando a eles livre ação no mercado, com o controle do Ministério do Trabalho.

O próximo período, de 1935 a 1946, caracteriza-se pela estatização dos sindicatos, fazendo com que o movimento operário perca a força para transgredir a legalidade imposta destacando, em 1943 a promulgação da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), em 1º de maio. Entre 1946 a 1964 a mudança se dá a partir da Carta de 46, que decreta a atuação da Justiça do Trabalho na intervenção junto a conflitos coletivos e individuais decorrentes do mercado de trabalho, voltando o sindicato ao seu caráter privado, submetido à fiscalização do Ministério do Trabalho. Entretanto, com a vitória das correntes conservadoras em 1964 interrompe-se este processo. O regime militar, com a justificativa ideológica da “ameaça comunista” ou da república sindical, aniquila todas as possibilidades das camadas subalternas de defender seus interesses. (VIANNA, 1978; OLIVEIRA, 1994).

Na perspectiva de Viana (1978, p. 39, *apud* PEREIRA & GIESTA, 2005) a partir de 1964 configura-se um controle do mercado por parte do Estado, no entanto não há alteração no estatuto institucional sindical, mas “[...] cria se uma legislação que, na realidade inviabiliza

a vida operária independente, ‘publicizando’ os sindicatos pela atribuição de uma série de funções de caráter estatal, embora conserve legalmente sua natureza de órgão privado”. Para fortalecer os controles por parte do Estado, a CLT foi modificada pelo governo militar (ERICKSON, 1979).

No final da década de 70 e ao longo da década de 80 o sindicalismo brasileiro, influenciado pelo contexto político de transição do regime militar para democrático, viveu sua grande fase áurea. Obteve grande êxito em suas reivindicações através da ampliação das negociações coletivas de trabalho, da taxa de sindicalização e da quantidade de greves e grevistas. Ficou conhecido como "novo sindicalismo" marcado por uma atuação reivindicatória, ao contrário da atuação meramente assistencialista, a qual se restringia o sindicato até o final dos anos 70 (PAULA, 2004).

A conjuntura em que a política neoliberal se difunde no Brasil nos anos 70, com abundância de crédito para o setor privado, taxas de crescimentos constantes e retomada da industrialização, reverte-se no final da década. Impulsionada pela elevação das taxas de juros internacionais, pela recessão da crise mundial, deteriorização das finanças públicas e interrupção do investimento externo, surge uma crise do balanço de pagamentos, levando o governo ao controle das importações, justamente na contramão dos ideais neoliberais ditadas pelas agências internacionais (TRÓPIA, 2009).

Do ponto de vista econômico, o Brasil enfrentava grandes dificuldades. Os bilhões de dólares emprestados pelos bancos internacionais ao governo no começo dos anos 70 começaram a vencer em 1980 e a dívida externa estava em mais de 70 bilhões de dólares. Para pagar os juros mensais a fórmula era reduzir o crescimento econômico e, para isso, reduzir investimentos sociais em saúde, educação, transporte públicos e programas habitacionais, trazendo também, aos trabalhadores, arrocho salarial e desemprego, o que deu origem a inúmeras greves e protestos (GIANNOTTI, 2009).

Este “novo sindicalismo”, que teve início em 1977, adotou como estratégia a vinculação mais efetiva entre o sindicato e a base dos trabalhadores. Estimulando o surgimento de novas lideranças sindicais, organizando campanhas de sindicalização e estabelecendo vínculos mais estreitos com os trabalhadores, através de organizações por local de trabalho; lutando pelo direito de greve sem restrições, pela autonomia e liberdade sindicais, pela substituição do contrato individual de trabalho pelo contrato coletivo, pela livre negociação com os empregadores e pela extinção gradual do imposto sindical. Por tudo isso, consolidou-se como o sindicalismo combativo (PAULA, 2004).

De 1980 a 1985, o Brasil viveu um período de forte recessão econômica que ficou conhecido como a “crise da dívida externa”. A maior já vista no país. Foi neste clima que os trabalhadores reagiram e tomaram em suas mãos sindicatos antes dominados por pelegos², construíram o Partido dos Trabalhadores – PT, a Central Única dos Trabalhadores – CUT e o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra – MST (GIANNOTTI, 2009).

Juntamente com o aumento do poder político dos sindicatos e, por consequência, de seus trabalhadores, a década de 1980 traz consigo o início de um processo de mudança no sistema produtivo nacional que vem a se consolidar na década de 1990.

Segundo Fleury & Fischer (1992 apud PEREIRA & GIESTA, 2005) é nesse momento que se inicia a adoção de novas tecnologias e mudanças na forma de organização do trabalho. Surge, como consequência imediata, a necessidade de um novo perfil de força de trabalho, tanto do ponto de vista de sua qualificação quanto de seus valores e expectativas. Nunca foi tão amplo o escolpo sobre condições de trabalho, organização sindical, direito de greve, participação do trabalhador, tanto nas sessões parlamentares quanto em diversos fóruns estimulados por associações de classe e imprensa. E ainda, a discussão a respeito dos modelos de organização sindical, o fortalecimento das centrais, seu posicionamento como personagens insubstituíveis do cenário político brasileiro, a busca de novas formas de participação e diálogo com o empresariado, são alguns dos indícios de avanço para modelos flexíveis e modernos de participação.

As diversas mudanças de ordem política, econômica e tecnológica, da década de 90 levaram o sindicato, de estrutura corporativa, a viver uma verdadeira crise. Os tradicionais métodos de atuação passaram a se mostrar ineficazes para acompanhar o novo (e precário) mundo do trabalho. Pois, passou a adotar políticas macroeconômicas voltadas ao combate à inflação e ao processo de modernização econômica, afetando o movimento sindical na medida em que reduziram o número de empregados regulares e regulamentados, que são os empregados que se sindicalizam e se aproximam mais dos sindicatos. Observa-se uma grande redução na quantidade de greves, queda da taxa de sindicalização, maior fragilidade das negociações coletivas, maior atuação da Justiça do Trabalho e o aumento das ocupações não assalariadas e da taxa de desemprego. Além disso, o grande número de desempregados retira

² O termo “peleguismo” surgiu de uma palavra nativa, “pelego” – expressão por meio da qual os sindicalistas combativos se referiam àquelas lideranças que, ao bajular os patrões, buscavam amortecer o conflito entre capital e trabalho. O que diferencia estes sindicatos é o fato de estarem sempre prontos a apoiar os governos, sejam eles populistas, ditatoriais ou neoliberais (TRÓPIA, 2009, pág. 15).

a força de negociação do sindicato, pois muitas vezes os trabalhadores preferem trabalhar em péssimas e precárias condições, do que ficarem desempregados (COSTA, 2003).

A constituição de 1988 garantiu o direito de organização dos funcionários públicos, sacramentou a possibilidade de criação de centrais sindicais e extinguiu o poder de intervenção do Ministério do Trabalho sobre os sindicatos, No entanto, permaneceram a unicidade sindical, o monopólio, as representações, o poder normativo da Justiça do Trabalho e o imposto sindical, mantendo-se as bases fundamentais da estrutura sindical corporativa (MATOS, 2009, p. 132).

Complementando Almeida (1996) diz:

A estrutura sindical corporativa é considerada pela maioria dos analistas sociais como a principal fraqueza do sindicalismo nos anos 80. Ela é descentrada, fragmentada e dispersa por miríades de sindicatos municipais, muitos pouco expressivos e com exígua capacidade de barganha. É descentralizada, com poucas iniciativas de ação unificadas. É desenraizada, sem inserção nos locais de trabalho, tornando-se externa às empresas.

Segundo Almeida, “ela tem as limitações de um sindicalismo que, sendo de massas, organiza um contingente minoritário dos assalariados e que está assentado em uma estrutura organizativa em que o poder de comando é fragmentado e centrífugo” (ALMEIDA, 1996, pg. 130).

A partir de 1988, a nova Constituição Brasileira favoreceu tanto o aparecimento de novos sindicatos quanto a fragmentação de categorias já organizadas, surgindo inclusive alguns sindicatos por profissão (OLIVEIRA, 1994, p. 503). Instaurando, de modo pleno, o pluralismo sindical na cúpula sindical no país, demonstrando o acirramento da luta político ideológica na direção do movimento sindical no país (ALVES, 2000).

A criação da Central Única dos Trabalhadores – CUT, em 1983, foi um dado significativo da ampliação e fortalecimento do sindicalismo nos anos 80, cuja repercussão na cena política e eleitoral, seria dada pela criação e crescimento do Partido dos Trabalhadores - PT (BOITO, 1991). Desde sua criação, a CUT tem formulado e atuado sobre as inovações tecnológicas e organizacionais avaliando as consequências da reestruturação produtiva para as relações de trabalho; definindo, em seus congressos, posicionamentos (formais) sobre os processos de inovação e atuando sobre os assuntos da produção tidos como prerrogativa essencialmente gerencial; produzindo experiências em diferentes frentes – micro e mesorregulatórias, institucionais e legais – que, direta ou indiretamente, ensejam possibilidades de influência sobre os processos de inovação (COTANDA, 2008).

Além da CUT, destaca-se ainda a CGT – Central Única dos Trabalhadores e a FS – Força Sindical, uma alternativa liberal-conservadora. As centrais não são ilegais, mas também não assumem natureza sindical, constituídas num ambiente de pluralismo. Primeiro, em agosto de 1983 foi fundada a Central Única dos Trabalhadores – CUT, com a esquerda católica, o Novo Sindicalismo do ABC e grupos trotskistas, depois, em 1986 a CGT, confederação, de centro, refundada em abril de 1962. A dissidência comandada por Joaquinção do Sindicato dos Metalúrgicos de São Paulo, após a derrota imposta por Antonio Rogério Magri, criou outra CGT, central que se tornou CGTB – Central Geral dos Trabalhadores Brasil. A Força Sindical surgiu em março de 1991, defendendo o sindicalismo de resultados (AROUCA, 2007).

Um dos pressupostos do “sindicalismo de resultados” é que a atuação dos sindicatos deve crescer na mesma direção e na mesma proporção da economia capitalista. Explicando sua perspectiva de negociação de parceria entre capital e trabalho, e não de confronto, onde a relação entre sindicalismo e capitalismo resulta em benefício de todos, apenas se ambos forem fortes (TRÓPIA, 2009).

Sendo assim, na práxis sindical dos anos 90, constata-se o predomínio de uma nova burocracia sindical, representada, no campo da esquerda social-democrata, pela CUT, e no campo da direita, pela Força Sindical, que passaram a incorporar práticas sindicais defensivas de novo tipo, buscando resistir, de modo propositivo (ou de adesão sistêmica, como é o caso da Força Sindical) à ofensiva neoliberal (BOITO JR., 1999).

Além disso, o acesso das centrais sindicais (CUT, CGT e Força Sindical) a fundos público-estatais, como o FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador), por meio de elaboração de projetos de qualificação profissional, tendeu a contribuir para a preservação da burocracia sindical (ALVES, 2002).

Antes do plano Real, implementado em julho de 1994, o Brasil viveu em meio a um processo hiperinflacionário. A ação sindical se fez importante, então, no sentido de evitar perdas salariais e de poder aquisitivo dos trabalhadores, uma vez que, não havia indexador de preço perfeito e que todos os programas de combate à hiperinflação, implementados desde o início dos anos 80, fracassaram. Porém, com a estabilização monetária a partir de julho de 1994, a perda do poder aquisitivo tornou-se menor, alterando-se o foco da ação sindical, pois as estratégias de mobilização dos trabalhadores em torno de grandes reposições salariais tornaram-se superadas, tornando o sindicato, para seus representados, pouco atuante (ALVES, 2000).

O avanço da globalização e a abertura dos mercados à concorrência estrangeira, assim como os novos padrões tecnológicos e competitivos do comércio global a partir da década de 1990, forçaram as empresas a adotarem modificações nas estratégias empresariais. Sobretudo táticas de redução de custos e aumento da produção, para enquadrarem-se nos padrões internacionais de forma a obterem competitividade no mercado. Trazendo as chamadas reestruturações empresariais (como exemplo a fusão de empresas e introdução de programas de inovação tecnológica e organizacionais), e os novos métodos de gestão de mão de obra (programas de qualidade total, reengenharia, rendimentos variáveis, jornadas flexíveis de trabalho, abonos salariais associados às metas de produção, etc.). Isto levou a uma redução do quadro de funcionários das empresas, à extinção de diversas empresas que não se enquadraram nestes padrões, a uma ampliação da demanda por trabalhadores mais qualificados e exclusão dos trabalhadores menos qualificados. Optando, as empresas, por manterem um menor número de trabalhadores, mais adequados aos novos modelos de gestão, impondo a estes jornadas de trabalho maiores (horas extras), salários comprimidos e ritmo de trabalho mais intenso. Este processo foi caracterizado pela combinação de inovações tecnológicas com novas formas de gestão que, juntamente, tiveram impacto decisivo sobre o perfil dos trabalhadores “sobreviventes”, sobre a atuação dos sindicatos, e sobre as negociações coletivas destas categorias (ARAÚJO; CARTONI; JUSTO, 2001).

Segundo Motta (1998, *apud* BINOTTO; NAKAYAMA, 2000) as transformações contemporâneas tornaram o sistema de produção automatizado, robotizado e informatizado, tornando a alta produtividade e progresso dependente cada vez menos dos trabalhadores. Ainda, as mudanças não são simples e nem fáceis, desestabilizam as pessoas, uma vez que, envolvem o indivíduo e seu meio, e requerem revisão da maneira de pensar e agir, comunicar e criar um sentido para a vida, portanto é incerto e arriscado, podendo ser promissor ou ameaçador. (MOTTA, 1998)

Desta forma, além dos trabalhadores menos qualificados, ativistas sindicais e líderes operários também foram sacrificados nesse processo, onde as empresas buscaram eliminar todas as formas de organização coletiva dos trabalhadores (RODRIGUES, 1999).

Também, as centrais sindicais encontraram enormes dificuldades para articular formas de representações políticas mais amplas, capazes de influir significativamente nas decisões governamentais de política econômica e social, sobretudo no âmbito das políticas redistributivas (ALMEIDA, 1988; MEDEIROS, 1994; OLIVEIRA, 1994; COMIN, 1994 *apud* COSTA, 2003). Apenas alguma articulação conjunta, de amplitude limitada, foi realizada no âmbito das Câmaras setoriais já no início dos anos 90 (COSTA, 2003).

Neste contexto, muitos sindicatos não conseguiram acompanhar estas inovações ocorridas no interior das empresas, o que levou ao agravamento desta crise do sindicalismo, ante a omissão e inércia presenciadas pelos seus representados, diante de quadro tão escandaloso de demissões e aumento do desemprego. O aumento nos valores da participação em lucros e resultados, para categorias de assalariados mais organizados, contribuiu, não apenas para promover um envolvimento estimulado com os objetivos da empresa, mas para amortecer a rebeldia individual e coletiva diante de uma crescente exploração da força de trabalho, através da intensificação das tarefas e o aumento da produtividade (ARAÚJO; CARTONI; JUSTO, 2001).

Segundo Boito Jr. (1999, *apud* ALVES, 2002) o sindicalismo no Brasil, a partir dos anos 90, preservou algum poder de barganha, alguma capacidade de reagir e de negociar, entretanto sem conseguir ir além da lógica concertativo-propositiva e sua implicação econômico-corporativa. Mesmo o maior experimento de resistência sindical dos anos 1990, a criação das câmaras setoriais durante o governo Collor, padeceu do viés neocorporativo. Com cada sindicato procurando buscar soluções para o seu "setor", contribuindo para uma luta velada entre sindicatos de diferentes categorias e até entre a mesma categoria por verbas públicas para sua empresa ou setor, alimentando um exclusivismo ou egoísmo de fração.

Terceirizações de serviços foram adotadas como forma de aumentar a produtividade e competitividade pela redução de custos, diante de um mercado de trabalho pouco qualificado e com grande disponibilidade de mão de obra. Também serviu como meio de trazer de volta às mãos da gerência um poder de controle e dominação sobre os trabalhadores, que havia sido atenuado nas grandes empresas. Devido à maior proximidade da gerência da firma terceirizada com seus trabalhadores e à instabilidade permanente do emprego, este poder de controle fragilizou o poder coletivo dos trabalhadores nas empresas subcontratadas, levando a precarização das relações de emprego, contribuindo para a crise do sindicalismo (LARANJEIRA, 2003).

A redução do poder de barganha dos sindicatos deu-se tanto em medida à intensificação do processo de terceirização como dos contratos de trabalho temporários. Acentuaram a queda de intervenção sindical dentro das fábricas, pois o declínio do número de empregados em razão destes enfraqueceu a resposta organizada dos trabalhadores através do movimento sindical, sendo certo que a força de trabalho dividida e desregulada é mais difícil de organizar do que nas grandes fábricas. Os trabalhadores mais afetados são aqueles com menos chance de sindicalização ou que muitas vezes ou não se interessam pelo sindicato e uma ação coletiva, ou não se organizam com medo de perder o emprego adotando uma

postura mais defensiva e deixando de atender aos apelos e estímulos dos sindicatos, preferindo, a tudo, a preservação do seu emprego (ARAÚJO, CARTONI, JUSTO, 2001).

Esse temor pelo desemprego causa impacto sobre a capacidade de mobilização dos trabalhadores, contribuindo para que acordos pouco vantajosos sejam aceitos com maior facilidade pelos trabalhadores. Ainda, diante da reestruturação das empresas e dos novos métodos de gestão da mão de obra, houve um enxugamento das empresas e um grande aumento do desemprego. A oferta de mão de obra no mercado de trabalho tornou-se muito maior do que a demanda. E, sendo a oferta de mão de obra maior do que a demanda e tendo em vista a necessidade de manter o nível de produção igual ao anterior ao enxugamento das empresas, estas passaram a optar pela contratação de trabalhadores mais qualificados, impondo a estes um ritmo de trabalho mais intenso, uma maior quantidade e habitualidade de horas extras, tendo por outro lado mantido reduzido os valores de salário (ARAÚJO, CARTONI, JUSTO, 2001).

Segundo Rodrigues (1999, *apud* ALVES, 2002) a crise do sindicalismo, e não crise sindical - tendo em vista que as burocracias sindicais têm conseguido, de certo modo, preservar a estrutura sindical vigente - caracteriza-se não apenas pela queda na taxa de sindicalização, mas principalmente pela diminuição da eficácia da ação sindical. Principalmente aquela vinculada ao novo sindicalismo dos anos 80, tendendo a perder sua dimensão política, de prática de classe de cariz antagonista diante do capital, assumindo um caráter pragmático-neocorporativista, mais circunscrito à segmentação setorial ou por empresa.

O desemprego decorrente do processo de reestruturação também serviu aos interesses patronais como instrumentos de pressão para forçar a informalidade e redução dos direitos e garantias sociais e econômicas e mesmo pressionar os trabalhadores para isolar os sindicatos das negociações. Além disso, este desemprego acarreta uma corrosão da representatividade sindical à medida que surge uma massa de trabalhadores marginalizados na sociedade, com dificuldade de encontrar a reinserção no mercado de trabalho (SANTANA, 2000).

A oferta de profissionais mais qualificados e a necessidade de confiança entre empregador e empregado, do envolvimento dos empregados com as metas de produção e a facilidade dos empregadores em adaptar o nível de seus empregados mais qualificados às flutuações da economia, acentuaram a redução da taxa de rotatividade dos empregados dentro das empresas. Por outro lado, métodos de gestão de mão de obra, como por exemplo, a terceirização permitiu a estas empresas adaptarem sua produção às flutuações da economia

sem criarem vínculos de emprego, o que não afetou este aspecto da rotatividade (PAULA, 2003).

Nesse contexto, o sindicalismo brasileiro vai de encontro com uma crise que já estava instalada nos sindicatos de países desenvolvidos. Carvalho Neto (2003, *apud* PEREIRA & GIESTA, 2005) lembra que nos governos que sucederam o de Fernando Collor de Mello - Itamar Franco e Fernando Henrique Cardoso – as políticas liberais de abertura de mercado continuam gerando aquilo que Alves (2000, p. 192) denomina como “[...] recuo político-ideológico do trabalho”. A aceleração da reestruturação produtiva e do programa de privatizações que se seguiu atingiu fortemente o emprego e, em consequência o movimento sindical (PEREIRA & GIESTA, 2005).

1.1.1 Participação Sindical nos espaços públicos institucionais (espaços tripartites, abertos à negociação no interior do aparelho do Estado)

A partir do processo de democratização do país surgiu e se desenvolveu a participação dos sindicatos em espaços institucionais corresponde à sua participação em espaços tripartites, ou seja, abertos à negociação no interior do aparelho do Estado. Esta possibilidade de participação derivada, sobretudo, das possibilidades criadas pelo arco das forças sociais que contribuíram com sua luta para o fim do regime militar, simbolizadas na campanha nacional por eleições diretas, demonstrou uma mudança de consciência deste ser social, que diante de um quadro capitalista devastador, viu a necessidade de buscar apoio do Estado para a resolução e negociação dos confrontos entre capital e trabalho. Além disto, o sindicato passou a enxergar também que não mais poderia se restringir às negociações diretas com as empresas, que deveria participar ativamente das políticas públicas, particularmente nos campos econômico e social (PAULA, 2003).

Dentro da ação sindical nos espaços institucionais, e de suas pressões no processo de democratização brasileiro, possibilitou a inclusão da participação dos trabalhadores em negociações dentro dos espaços de caráter público. Sem estas pressões do movimento sindical, os temas de maior interesse para os trabalhadores não entrariam nas negociações ou seriam abordados unicamente do ponto de vista empresarial. Portanto, as pressões sindicais nas políticas públicas, na vida da sociedade e nas lutas sociais permitem maior efetividade

para suas reivindicações, sendo certo que apenas com este tipo de pressão é possível induzir o governo a fazer concessões e, talvez, rever sua política econômica (COSTA, 2003).

O processo de negociação nestes espaços institucionais diferencia-se da negociação coletiva de trabalho. Nele busca-se o consenso entre empresários, trabalhadores e governo, assim como o consenso entre as próprias representações sindicais, não havendo outras instâncias para solucionarem os conflitos ocorridos nestes espaços, não havendo também imposição de soluções que contrariem questões vitais para cada uma das partes, pois cada questão discutida recebe um tratamento específico, abordada dentro de uma visão de conjunto. Este tipo de negociação propõe diretrizes estratégicas, planos de trabalho, ou mesmo projetos concernentes ao respectivo fórum, podendo ter maior ou menor repercussão ou importância de acordo com o peso político do ator ali representado em outras esferas. Assim, cada parte deve ponderar bem suas posições nestas negociações. Este importante tipo de atuação sindical surge como uma resposta e ao mesmo tempo uma esperança à crise do sindicalismo decorrente da redução do poder de mobilização dos trabalhadores, pelo processo de reestruturação produtiva e o aumento do desemprego formal decorrente dele (PAULA, 2003).

A inclusão do movimento sindical nestes espaços institucionais foi de grande importância para os trabalhadores. Ele demonstrou nestes programas que os conceitos de qualidade e produtividade são muito mais abrangentes. Envolvem a geração de emprego, a diminuição da jornada de trabalho, o aumento do valor aquisitivo dos salários, a queda dos preços, a qualidade dos serviços públicos e a preservação dos recursos naturais, esclarecendo que a qualidade e produtividade são instrumentos para a cidadania e não um fim em si mesmo. Entretanto, talvez a maior conquista do movimento sindical, dentro destes programas, tenha sido a criação do Programa de Capacitação de Dirigentes e Assessores Sindicais (PCDA). Elaborado conjuntamente pela CUT, CGT, Força Sindical e Dieese, com o objetivo de preparar dirigentes, ativistas e assessores do movimento sindical para a intervenção qualificada no processo de reestruturação produtiva, financiado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, Ministério do Trabalho e Emprego, além de recursos sindicais. Ao capacitar estes representantes sindicais estão na possibilidade de viabilizar a ação sindical nos processos de reestruturação produtiva pela capacidade dos mesmos em tentar negociar soluções que minimizem os efeitos destas mudanças sobre a qualidade do trabalho e mesmo sobre o aumento do desemprego. O grande problema das câmaras setoriais foi a possibilidade de contradição entre os interesses setoriais em jogo e os interesses mais gerais da coletividade, ou seja, às vezes, o que era negociado diretamente com uma empresa nem sempre era o

interesse de toda a categoria e vice-versa, o que atrapalhava as negociações centralizadas e descentralizadas (PAULA, 2003).

1.1.2 Unicidade Sindical X Pluralismo Sindical

A nova constituição mantém o sindicato atrelado ao Estado, mantendo o imposto sindical e a Unicidade Sindical em seu artigo 8, item II, vetando a criação de mais de uma organização sindical em qualquer grau, representativa da categoria profissional ou econômica na base territorial, que será definida pelos trabalhadores ou empregados interessados, não podendo ser inferior à área de um município (MARTINS, 1991).

A unidade sindical é, portanto um processo regulador da atividade sindical, evitando a dispersão do movimento sindical em movimento ideológico, político, religioso, setorista, etc. Também é um contra fator do pluralismo. Do mesmo modo que a liberdade sindical envolve o direito de fundar sindicatos cuida de evitar a proliferação exagerada que, além de dispersar o poder reivindicatório, dificulta e às vezes impossibilita a eficiente negociação coletiva com o empregador (SILVA, 1990).

Para Silva (1990) a pluralidade sindical constitui a forma ideal de organização dos sindicatos sendo a única compatível com a organização democrática já que certo grau de concorrência é inerente a qualquer estado moderno e conclui que “os sindicatos não podem transformar-se numa ilha de privilegiados aonde não cheguem as vantagens e também os ônus da livre concorrência” (SILVA, 1990, p. 39).

Também para Martins (2004) a melhor forma de liberdade sindical é a possibilidade de livre criação de entidades sindicais, em número indeterminado, essência da própria liberdade sindical. Podendo a pessoa ingressar, permanecer ou se retirar da agremiação, na forma como desejar, pagando as contribuições sindicais decorrentes da condição de filiado. No entanto, há um impedimento de ordem constitucional, pois o inciso II do art. 8º da Constituição veta a criação de mais de uma organização sindical, em qualquer grau, na mesma base territorial, que não pode ser inferior à área de um município, além de exigir a cobrança de uma contribuição sindical prevista em lei, que atenta contra a liberdade sindical, pois implica o pagamento compulsório de uma importância ao sindicato, apenas pelo trabalhador pertencer à categoria, independente de sua vontade de ingressar na agremiação.

1.1.3 Contribuições Sindicais

A Constituição de 1934 não tratava especificamente de exigências pecuniárias ao sindicato, apenas reconhecia no art. 120 os sindicatos e associações profissionais em conformidade com a lei, assegurava a pluralidade sindical e a completa autonomia dos sindicatos. Apenas na Constituição de 1988, o inciso IV do art. 8º da Lei Maior prevê a existência de duas contribuições. Uma, que é a prevista em lei, denominada *contribuição sindical* e a outra, fixada pela assembleia geral do sindicato, a *contribuição confederativa*. (MARTINS, 2004).

A contribuição sindical tem natureza jurídica tributária, de acordo com a Constituição (art. 8º, IV, c/c art. 149) e do CNT (art. 217, I), fixada em lei, sendo, portanto, compulsória, independentemente da vontade dos contribuintes de pagarem ou não o referido tributo. A contribuição confederativa destina-se ao custeio do sistema confederativo, sendo fixada pela assembleia geral, tendo natureza privada. Diferencia-se, também, a contribuição sindical da contribuição associativa ou mensalidade sindical. A primeira é devida pela categoria, independente de ser filiada ou não ao sindicato, a outra é paga apenas pelos filiados em razão dessa condição, é a prestação pecuniária, voluntária, tendo de observar o estatuto sindical. (MARTINS, 2004).

1.2 Novas Estratégias de Negociação

Carvalho Neto (2003, *apud* PEREIRA & GIESTA, 2005) sugere a necessidade de uma postura mais pragmática dos sindicatos, ou seja, com menos confronto e mais negociação, assim como a busca por alternativas para sua ação como, por exemplo, a aliança com outros movimentos sociais e a comunidade na qual está inserida (sindicato-cidadão). Além disso, a abolição, pela Justiça do Trabalho, do direito adquirido, abriu as portas para um novo desafio aos sindicalistas que é o de manter as conquistas. O autor ainda apresenta e discute as possibilidades de implantação dos pressupostos para um novo modelo de relações de trabalho no Brasil, que formaria um sindicalismo mais forte e representativo, são elas: (1) a implantação das OLT's - organização dos trabalhadores por local de trabalho, ou seja, um sistema de representação interno como, por exemplo, as comissões de fábricas;

(2) a permanência do Estado como arbitro no sistema de relações de trabalho; (3) o fim do imposto sindical; (4) o aumento substancial das barreiras à demissão imotivada; (5) a irredutibilidade dos acordos e convenções coletivos via Justiça do Trabalho; (6) a obrigatoriedade das negociações coletivas, realizadas a cada dois anos. Também, o sindicato deve fazer pressões sobre o governo de forma que possa participar cada vez mais nos espaços institucionais, sugerindo políticas sociais, opções para a criação de empregos e efetivação de uma melhor distribuição da renda na sociedade.

Por fim, o sindicato, para sobreviver nesta conjuntura atual, deve procurar atuar de uma forma mais ampla, seja apoiando pequenos sindicatos, seja ampliando seu grau de representação através da ampliação das categorias representadas, seja dando apoio e procurando orientar a população marginalizada, subempregada e/ou desempregada para se unir, pois assim ressurgirá o ingrediente principal da ação sindical, hoje tão esquecido, ou seja, a consciência coletiva, ingrediente capaz de fazer o trabalhador lutar de igual para igual com o mercado de trabalho (ALVES, 2000).

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como procedimentos metodológicos o trabalho terá uma abordagem quantitativa, de caráter descritivo e exploratório, utilizando-se de análise de documentos e questionários com questões fechadas estruturados com roteiro previamente elaborado referente às ações sindicais, e ao sentimento político e social dos trabalhadores para com o Sintect SMA.

A escolha do objeto de estudo, ou amostragem deste, foi intencional, sendo todos funcionários da Empresa Correios e Telégrafos, de diferentes níveis hierárquicos e tempo de serviço, filiados ao SINTECT/SMA.

A técnica de amostragem utilizada foi não probabilística, por acessibilidade, que, de acordo com Costa Neto (1978, pág. 197), pode ocorrer quando “embora se tenha a possibilidade de atingir toda a população, retiramos a amostra de uma parte que seja prontamente acessível”.

Para a pesquisa, que foi conduzida através de questionário aplicado diretamente ao sujeito pesquisado, utilizou-se a Escala de Likert.

A Escala Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada comumente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação. Um item Likert é apenas uma afirmação à qual o sujeito pesquisado responde através de um critério que pode ser objetivo ou subjetivo. Normalmente, o que se deseja medir é o nível de concordância ou não concordância à afirmação (MALHOTRA, 2001).

Esse tipo de questionário constitui-se em uma escala intervalar, portanto, a distância entre as posições é a mesma.

Quando utilizada para medida de opiniões e atitudes, essas posições medem proporções do mais desfavorável ao mais favorável. Exige resposta graduada para cada afirmação. Geralmente a resposta é apresentada em 5 graus, sendo um extremo o total desacordo (grau 1), e o outro extremo o total acordo (grau 5); o ponto intermediário (grau 3) representa o indeciso.

Assim, a escala desse trabalho foi definida, em 5 graus apresentando a seguinte configuração:

Grau	1	2	3	4	5
Item	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Nem Concordo, nem discordo.	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente

Quadro 1: Escala Likert definida para a pesquisa (pelo autor).

Aplicada e Escala Likert, o entrevistado marca a sentença conforme a situação que o SINTECT SMA se encontra dentro da afirmação. Assim:

- (1) Discordo Totalmente: Significa que o Sintect SMA não aplica o fundamento descrito.
- (2) Discordo Parcialmente: Significa que o Sintect SMA não aplica o fundamento descrito em sua maioria.
- (3) Não Discordo e nem Concordo ou Indiferente (ou indeciso): Significa que existem dúvidas se o fundamento é aplicado em sua maioria ou minoria.
- (4) Concordo Parcialmente: Significa que o fundamento aplicado pelo Sintect SMA é aplicado em sua maioria.
- (5) Concordo Totalmente: Significa que o Sintect SMA Aplica totalmente o fundamento aplicado.

Escalas de Likert podem estar sujeitas a distorções. Sujeitos perguntados podem evitar o uso de respostas extremas, concordar com afirmações apresentadas ou tentar mostrar a si ou a suas empresas/organizações de um modo mais favorável, também o sujeito pesquisado pode não compreender os níveis pareados como equidistantes. O desenho da escala com respostas mais balanceadas pode resolver a questão dos desvios por aceitação às afirmações. (MALHOTRA, 2001).

A análise dos dados coletados através destas entrevistas ocorrerá através da comparação com a literatura sobre o tema, identificando e avaliando a satisfação dos trabalhadores em relação a cada indicador de pesquisa que contará com vinte questões fechadas a respeito de sindicato e relações de trabalho de forma que se destaquem as semelhanças e diferenças entre o posicionamento de trabalhadores filiados ao sindicato.

Os questionários foram entregues pessoalmente a cada trabalhador em seu local de serviço, sendo recolhido no dia posterior. A aqueles sindicalizados que não são da cidade de Santa Maria, e sim da região de abrangência de Santa Maria, foram encaminhado os questionários via Correios ao delegado sindical da agência e a este solicitado de distribuir e recolher os questionários reenviando-os a Santa Maria.

As questões fechadas abordaram os aspectos quanto ao atendimento, às políticas, o retorno, o comportamento e postura da diretoria sindical, o tempo de gestão e os processos de inovações sindicais.

Para a análise dos resultados, realizou-se a verificação quanto à concordância ou discordância das questões fechadas avaliadas, relacionando à frequência das respostas dos respondentes que fizeram tal atribuição, onde os valores menores que 3 são considerados como discordantes e, maiores que 3, como concordantes, considerando uma escala de 5

pontos. O valor exatamente 3 será considerado “indiferente” ou “sem opinião”, sendo o “ponto neutro”, equivalente aos casos em que os respondentes deixaram em branco.

A seguir é feita a apresentação e análise dos dados coletados, são apresentados os resultados comparados de acordo com a teoria exposta e os objetivos do trabalho, por fim as considerações finais e referências bibliográficas.

3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados da pesquisa, conforme Quadro 2, com o objetivo principal de ampliar o entendimento acerca da satisfação dos filiados ao SINTECT/SMA. Os aspectos abordados nas 20 questões estão divididos em 6 tópicos: Quanto ao atendimento, às políticas, o comportamento e postura da diretoria sindical, o retorno, o tempo de gestão e os processos de inovações sindicais.

O quadro abaixo demonstra, de forma compilada, os resultados dos questionários aplicados aos funcionários que se propuseram a este estudo:

Nº	Questões	Grau de Satisfação				
		1	2	3	4	5
	Quanto ao Atendimento					
01	O empregado dos Correios ECT, independente de ser filiado ou não ao Sintect SMA tem sempre um atendimento satisfatório quando procura o sindicato.	07	14	27	80	82
02	O sindicato é sempre prestativo e existe forte comprometimento e suporte da diretoria sindical aos filiados do Sintect SMA.	06	15	25	81	83
03	De modo geral estou satisfeito quanto ao atendimento no Sintect SMA.	06	14	19	77	94
	Quanto as Políticas					
04	O Sintect SMA possui uma política participativa, procura fazer parte do cotidiano do trabalhador, de sua família e da sociedade promovendo eventos sociais e comunitários.	11	22	28	82	67
05	O Sintect SMA participa da vida política da cidade e do Estado em que atuam.	09	25	61	81	34
06	O Sintect SMA, além da luta econômica, participa ativamente da luta política na sociedade em que atua.	10	15	19	85	81
07	De modo geral, estou satisfeito quanto às políticas exercidas pelo Sintect SMA.	10	14	10	97	79
	Comportamento e Postura da Diretoria Sindical					
08	A diretoria do sindicato está sempre disposta a atender os colegas e a chefia quando solicitados a respeito de questões sindicais.	05	06	20	67	112
09	A diretoria do sindicato participa de um processo de formação política e sindical e possui conhecimento adequado sobre temas de interesse do movimento sindical.	04	08	28	84	86
10	A diretoria do sindicato visita as empresas constantemente para estabelecer contatos com os trabalhadores (as), procurando ouvi-los e, ao mesmo tempo, estimulando-os à sindicalização e à participação nas atividades sindicais.	10	27	35	58	80
11	As demandas apresentadas pela base são objeto de debate no sentido de apresentar propostas objetivas e viáveis que possibilitem o envolvimento dos trabalhadores (as) nas lutas desenvolvidas pela categoria.	05	21	30	95	59

12	Nas assembleias gerais, a diretoria do sindicato tem possibilitado que os trabalhadores (as) se expressem o mais democraticamente possível, encaminhando as decisões tomadas pela maioria.	03	07	35	58	107
13	De modo geral estou satisfeito (a) com o comportamento e postura da diretoria.	09	10	22	79	90
Quanto ao Retorno						
14	O valor investido, decorrente de contribuições sindicais e taxa de filiação é bem valorizado pelo Sintect SMA.	07	16	40	70	77
15	De modo geral, estou satisfeito com o retorno financeiro, e me sinto seguro e assistido pelo Sintect SMA.	08	15	28	77	82
Tempo de Gestão						
16	Três anos é tempo suficiente para diretoria sindical aplicar seus projetos de gestão e continuar projetos anteriores.	04	13	32	58	103
17	De modo geral, estou satisfeito com o tempo de gestão de três anos para cada diretoria sindical.	09	07	39	62	93
Processos de Inovações Sindicais						
18	O Sintect SMA favorece a inovação devido ao trabalho em equipe da diretoria, a eficaz comunicação e compreensão das necessidades de nossos clientes/usuários sindicalizados.	10	14	43	90	53
19	As estratégias de inovação do Sintect SMA são expressas de maneira clara; assim, todos conhecem as metas de melhoria.	15	18	34	95	48
20	De modo geral estou satisfeito com os processos de Inovação do Sintect SMA.	14	09	35	79	73

Quadro 2: Resultado da pesquisa conforme frequência de respostas dos respondentes.

A seguir, quadro síntese com a média das variáveis de satisfação por questão de pesquisa:

Nº	Questões	Média do grau de satisfação
Quanto ao Atendimento		4,07
01	O empregado dos Correios ECT, independente de ser filiado ou não ao Sintect SMA tem sempre um atendimento satisfatório quando procura o sindicato.	4,03
02	O sindicato é sempre prestativo e existe forte comprometimento e suporte da diretoria sindical aos filiados do Sintect SMA.	4,05
03	De modo geral estou satisfeito quanto ao atendimento no Sintect SMA.	4,14
Quanto as Políticas		3,85
04	O Sintect SMA possui uma política participativa, procura fazer parte do cotidiano do trabalhador, de sua família e da sociedade promovendo eventos sociais e comunitários.	3,82
05	O Sintect SMA participa da vida política da cidade e do Estado em que atuam.	3,50
06	O Sintect SMA, além da luta econômica, participa ativamente da luta política na sociedade em que atua.	4,01
07	De modo geral, estou satisfeito quanto às políticas exercidas pelo Sintect SMA.	4,05

	Comportamento e Postura da Diretoria Sindical	4,08
08	A diretoria do sindicato está sempre disposta a atender os colegas e a chefia quando solicitados a respeito de questões sindicais.	4,31
09	A diretoria do sindicato participa de um processo de formação política e sindical e possui conhecimento adequado sobre temas de interesse do movimento sindical.	4,14
10	A diretoria do sindicato visita as empresas constantemente para estabelecer contatos com os trabalhadores (as), procurando ouvi-los e, ao mesmo tempo, estimulando-os à sindicalização e à participação nas atividades sindicais.	3,81
11	As demandas apresentadas pela base são objeto de debate no sentido de apresentar propostas objetivas e viáveis que possibilitem o envolvimento dos trabalhadores (as) nas lutas desenvolvidas pela categoria.	3,87
12	Nas assembléias gerais, a diretoria do sindicato tem possibilitado que os trabalhadores (as) se expressem o mais democraticamente possível, encaminhando as decisões tomadas pela maioria.	4,23
13	De modo geral estou satisfeito (a) com o comportamento e postura da diretoria.	4,10
	Quanto ao Retorno	3,96
14	O valor investido, decorrente de contribuições sindicais e taxa de filiação é bem valorizado pelo Sintect SMA.	3,92
15	De modo geral, estou satisfeito com o retorno financeiro, e me sinto seguro e assistido pelo Sintect SMA.	4,00
	Tempo de Gestão	4,11
16	Três anos é tempo suficiente para diretoria sindical aplicar seus projetos de gestão e continuar projetos anteriores.	4,16
17	De modo geral, estou satisfeito com o tempo de gestão de três anos para cada diretoria sindical.	4,06
	Processos de Inovações Sindicais	3,78
18	O Sintect SMA favorece a inovação devido ao trabalho em equipe da diretoria, a eficaz comunicação e compreensão das necessidades de nossos clientes/usuários sindicalizados.	3,77
19	As estratégias de inovação do Sintect SMA são expressas de maneira clara; assim, todos conhecem as metas de melhoria.	3,68
20	De modo geral estou satisfeito com os processos de Inovação do Sintect SMA.	3,90

Quadro 3: Síntese com a média das variáveis de satisfação por questão de pesquisa.

3.1 Perfis da Amostra:

A amostra contou com 210 respondentes dos 788 trabalhadores sindicalizados da base territorial do SINTECT SMA.

O perfil dos respondentes que se identificaram ao preencher o questionário é mostrado nos quadro abaixo:

		Frequência	% equivalente
Quanto ao Cargo ou Função	Carteiro convencional ou motorizado	97	46,19 %
	Atendente comercial	46	21,90 %
	Assistente administrativo	07	3,33 %
	Técnico operacional	05	2,38 %
	Agente de suporte	01	0,48 %
	Técnico de tesouraria	01	0,48 %
	Analista de saúde	01	0,48 %
	Não identificados	52	24,76 %
Quanto ao Grau de Escolaridade	1º grau	03	1,43 %
	2º grau	91	43,33 %
	3º grau incompleto	22	10,48 %
	3º grau completo	37	17,62 %
	Pós-graduação.	05	2,38 %
	Não identificados	52	24,76 %
Quanto ao Tempo de Empresa	Até 10 anos	57	27,14 %
	De 11 a 20 anos	54	25,72 %
	De 21 a 30 anos	37	17,62 %
	Mais de 30 anos	10	4,76 %
	Não identificados	52	24,76 %

Quadro 4: Perfis da amostra

3.2 Análises dos Resultados por questão de pesquisa:

A seguir, a partir das frequências das respostas, buscou-se analisar os resultados da pesquisa realizada para cada questão de pesquisa. Também, apresentar sugestões de melhoria para os aspectos de insatisfação identificados. Após, um quadro síntese dos resultados por tópicos de pesquisa.

Questão 1: O empregado dos Correios ECT, independente de ser filiado ou não ao Sintect SMA, tem sempre um atendimento satisfatório quando procura o sindicato.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	07	14	27	80	82	210
% Equivalente	3,33 %	6,67 %	12,86 %	38,10 %	39,04 %	100 %

Quadro 2.1: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 1.

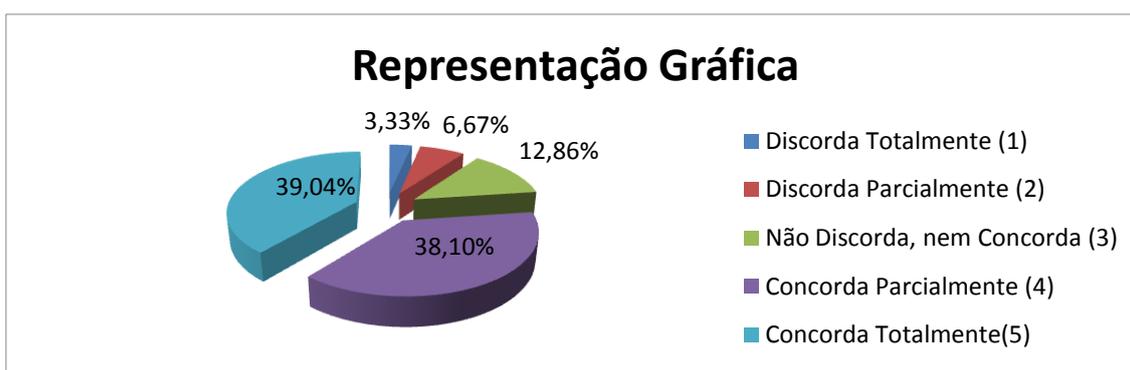


Figura 1: Representação gráfica referente ao resultado da questão 1.

O Indicador dessa questão da pesquisa compreende principalmente o atendimento interno, diretamente ao sindicato, na sede, ou via e-mail ou telefone. O atendimento é a “linha de frente” de qualquer organização sindical que almeja a satisfação de seus agregados. O resultado é positivo, pois a maioria dos respondentes concorda totalmente ou parcialmente com a afirmação e isso pode ser considerado um indicador que o Sintect SMA está no caminho certo quanto ao atendimento.

Alguns casos isolados de insatisfação podem ocorrer pela demora em algum processo ou resposta, e até mesmo pelo despreparo do diretor sindical na área do atendimento solicitado. A solução para este problema pode estar no treinamento ao atendimento deste sindicalista.

O índice considerável, 12,86%, de respondentes que não se manifestaram nem positivamente, nem negativamente, permanecendo neutro na sua resposta, pode ser em parte considerado como o fato destes ainda não terem precisado do atendimento sindical, ou nunca terem procurado tal atendimento.

Questão 2: O sindicato é sempre prestativo e existe forte comprometimento e suporte da diretoria sindical aos filiados do Sintect SMA.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	06	15	25	81	83	210
% Equivalente	2,86 %	7,14 %	11,90 %	38,57 %	39,53 %	100 %

Quadro 2.2: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 2.

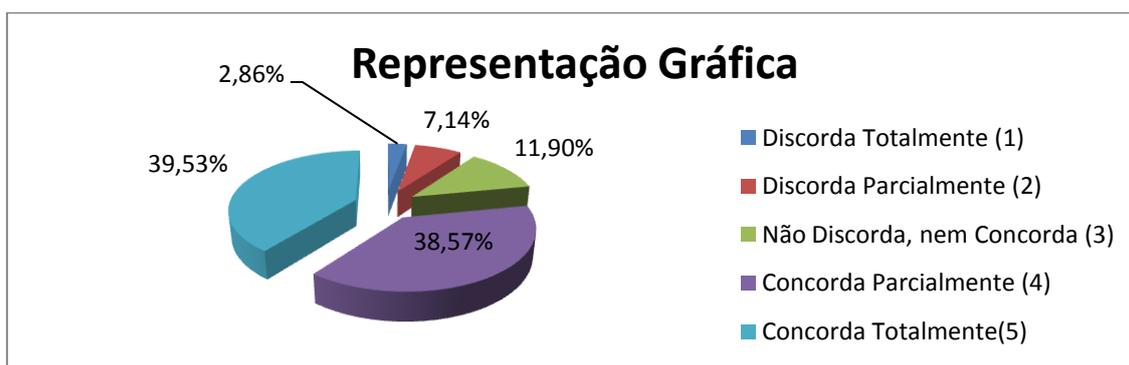


Figura 2: Representação gráfica referente ao resultado da questão 2.

O indicador desta questão mensura o quanto o trabalhador sindicalizado sente-se valorizado pelo Sintect SMA. A etimologia do verbo comprometer indica que a palavra significa “fazer promessa com”, ou seja, empenhar-se, obrigar-se. E isso ocorre onde há valores em comum, causas em comum. Quando um conhece as necessidades, dificuldades e realidades do outro. Apesar de a maioria dos respondentes concordarem totalmente ou ao menos parcialmente com a afirmação, ainda existe um quadro considerável de respondentes insatisfeitos, parcialmente insatisfeitos ou indiferentes com a afirmação. Isso pode estar ocorrendo pela falta de informação das conquistas alcançadas pelo sindicato. Para tanto é necessário por parte do Sintect SMA maior divulgação de seus feitos em prol da categoria.

Questão 3: De modo geral estou satisfeito quanto ao atendimento no Sintect SMA.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	06	14	19	77	94	210
% Equivalente	2,86 %	6,67 %	9,05 %	36,67 %	44,76 %	100 %

Quadro 2.3: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 3.

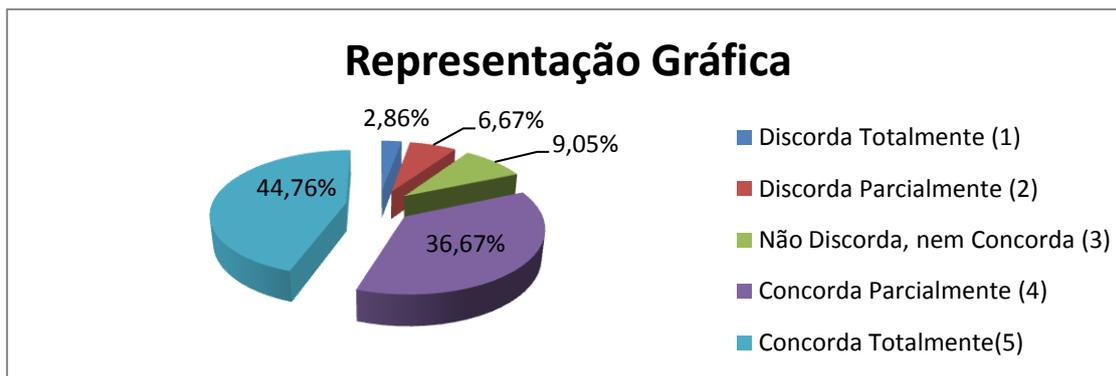


Figura 3: Representação gráfica referente ao resultado da questão 3.

Esse indicador visa mensurar de modo geral o atendimento pelo Sintect SMA, sem especificações, apenas o que o trabalhador já pôde constatar pela sua própria experiência como filiado ao Sintect SMA.

Percebeu-se um resultado positivo, maior inclusive que nos indicadores anteriores sobre o mesmo tópico atendimento. Principalmente pela diminuição de respondentes que permanecem indiferentes e que concordam parcialmente com as afirmações em suas respostas.

Isso ocorreu provavelmente porque apesar de o Sintect SMA ainda ter algumas deficiências no atendimento e na divulgação de suas ações sindicais, detectados através dos indicadores anteriores, os respondentes confiam no atendimento do Sintect SMA.

Questão 4: O Sintect SMA possui uma política participativa, procura fazer parte do cotidiano do trabalhador, de sua família e da sociedade promovendo eventos sociais e comunitários.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	11	22	28	82	67	210
% Equivalente	5,24 %	10,48 %	13,33 %	39,05 %	31,90 %	100 %

Quadro 2.4: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 4.

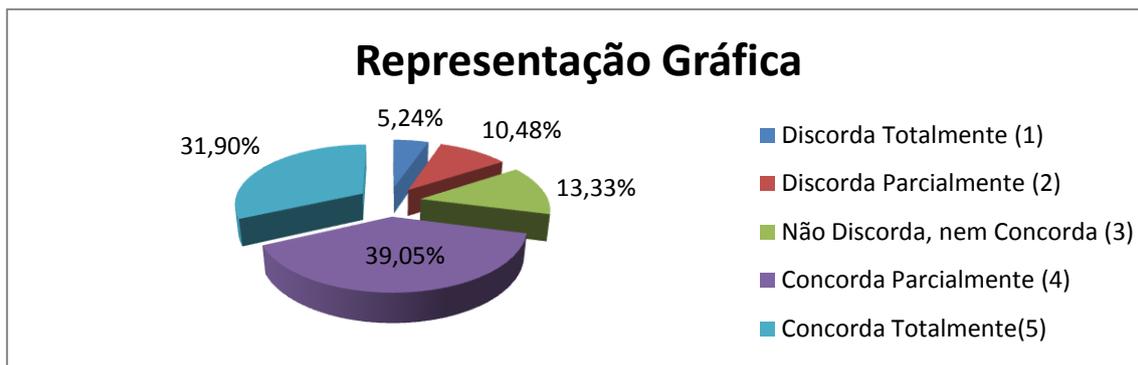


Figura 4: Representação gráfica referente ao resultado da questão 4.

O resultado proveniente desta questão é um forte indicador que o Sintect SMA precisa atuar de forma mais participativa na vida dos sindicalizados. Ou pelo menos, divulgar mais essa política participativa. Mesmo assim, pode-se concluir que a organização desempenha importante papel social na comunidade onde está inserida, e tem credibilidade, ou ao menos está progredindo pra isso, já que a 69,95 % dos respondentes concordam ou ao menos concordam parcialmente com a afirmação.

Questão 5: O Sintect SMA participa da vida política da cidade e do Estado em que atuam.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	09	25	61	81	34	210
% Equivalente	4,29 %	11,90 %	29,05 %	38,57 %	16,19 %	100 %

Quadro 2.5: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 5.



Figura 5: Representação gráfica referente ao resultado da questão 5.

Nesta questão, o alto índice de respondentes que se manifestaram como indiferentes em suas respostas (grau 3) revelam um ponto fraco do sindicato. Mesmo os respondentes que concordam com a afirmação, em sua maioria, concordam apenas parcialmente (grau 4). Isso pode ter ocorrido porque mesmo o Sintect SMA participando e atuando efetivamente como convidado das plenárias em Câmeras de Vereadores, prefeitura, congressos e seminários juntos a outros sindicatos de outras categorias, a sede do sindicato é em Santa Maria. Deixando as outras cidades da região operacional de abrangência do sindicato muitas vezes de lado. Sem tomar conhecimento das causas sociais desta. Uma suposta solução seria a criação de sub-sedes com um delegado sindical responsável para agendar visitas com representáveis da região.

Questão 6: O Sintect SMA, além da luta econômica, participa ativamente da luta política na sociedade em que atua.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	10	15	19	85	81	210
% Equivalente	4,76 %	7,14 %	9,05 %	40,48 %	38,57 %	100 %

Quadro 2.6: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 6.

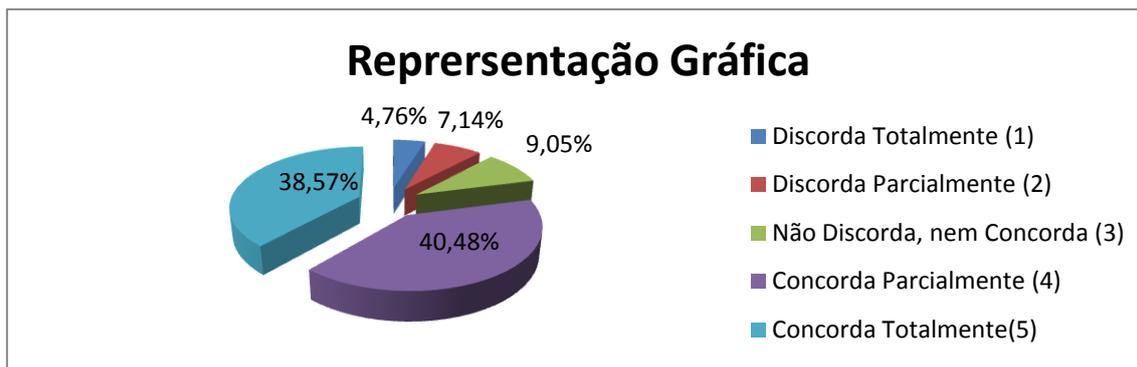


Figura 6: Representação gráfica referente ao resultado da questão 6.

A participação do Sintect SMA não se resume na luta econômica por melhores salários, mas também políticas. Participa também apoiando campanhas eleitorais de candidatos que se comprometem efetivamente em lutar pelos direitos e interesses da classe trabalhadora. Pois são estes que pressionam os parlamentares a votarem projetos de tramitam no Congresso Nacional na defesa dos interesses dos trabalhadores. O índice de praticamente 79 % ao todo de respondentes que concordam e que concordam parcialmente com essa afirmação comprova este dado. Ainda há uma expressiva porcentagem de respondentes que discordam, discordam parcialmente ou são indiferentes a esta questão, isso se justifica talvez pelo fato de muitos não terem conhecimentos ou interesse pelas causas políticas, ou acreditarem que é uma forma errada de se fazer sindicalismo, acreditando ainda em um sindicalismo combativo.

Questão 7: De modo geral, estou satisfeito quanto às políticas exercidas pelo Sintect SMA.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	10	14	10	97	79	210
% Equivalente	4,76 %	6,67 %	4,76 %	46,19 %	37,62 %	100 %

Quadro 2.7: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 7.

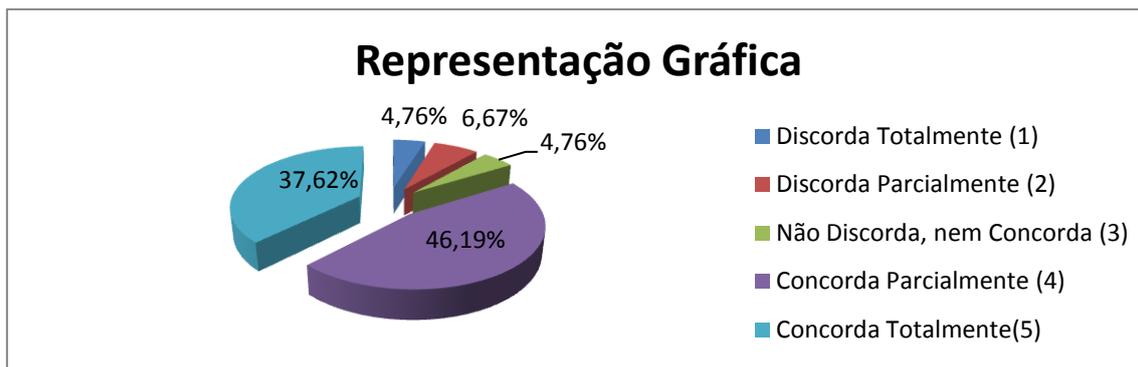


Figura 7: Representação gráfica referente ao resultado da questão 7.

Com relação a esta questão, que busca mensurar de forma geral a satisfação quanto às políticas sindicais do Sintect SMA, a maioria dos respondentes mostra-se satisfeitos. Esse fato talvez se deva ao aumento salarial acima da inflação que a classe tem conquistado nos últimos anos. O adicional de 30 % aos salários de carteiros como Adicional de Risco e o de Quebra de Caixa aos atendentes comerciais, além do PCCS (Plano de Cargos, Carreiras e Salários) que está vigorando devido a negociações em Acordo Coletivo de Trabalho dos sindicatos de correios através da Federação Nacional de trabalhadores da Empresa de Correios e Telégrafos - FENTECT com a Empresa - ECT. Isto vem a favorecer mais o trabalhador de base, carteiros e atendentes, o que pode ser um dos motivos de insatisfação para outros cargos da empresa, que possam estar se sentindo desassistidos pelo sindicato.

Questão 8: A diretoria do sindicato está sempre disposta a atender os colegas e a chefia quando solicitados a respeito de questões sindicais.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	05	06	20	67	112	210
% Equivalente	2,38 %	2,86 %	9,52 %	31,90 %	53,34 %	100 %

Quadro 2.8: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 8.

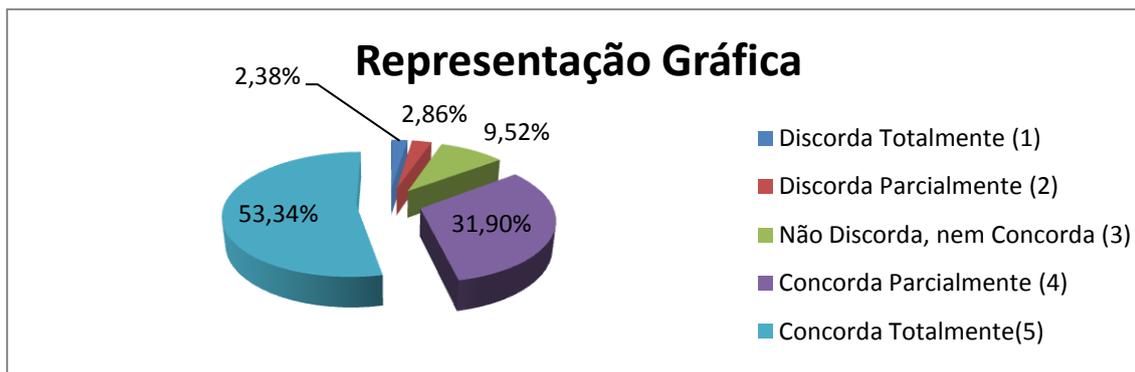


Figura 8: Representação gráfica referente ao resultado da questão 8.

O representante sindical dentro da empresa deve ser um funcionário exemplar, atuante e envolvido com a causa dos trabalhadores e ao mesmo tempo comprometido com os resultados da empresa.

Essa questão buscou mensurar o comportamento e postura do diretor sindical perante os colegas nos locais de trabalho. O resultado de cerca de 85 % dos respondentes concordarem ou ao menos concordarem parcialmente com a afirmação, indica que o Sintect SMA está obtendo resultados positivos em seu empenho por aperfeiçoamento na qualidade de prestação de informações e maneira de agir dentro da empresa. Porém, ainda há respondentes insatisfeitos, parcialmente insatisfeitos e indiferentes a esta questão, um indicador de que apesar de se estar no caminho certo ainda há espaço pra melhorias nessa área

Questão 9: A diretoria do sindicato participa de um processo de formação política e sindical e possui conhecimento adequado sobre temas de interesse do movimento sindical.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	04	08	28	84	86	210
% Equivalente	1,90 %	3,81 %	13,34 %	40 %	40,95 %	100 %

Quadro 2.9: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 9.

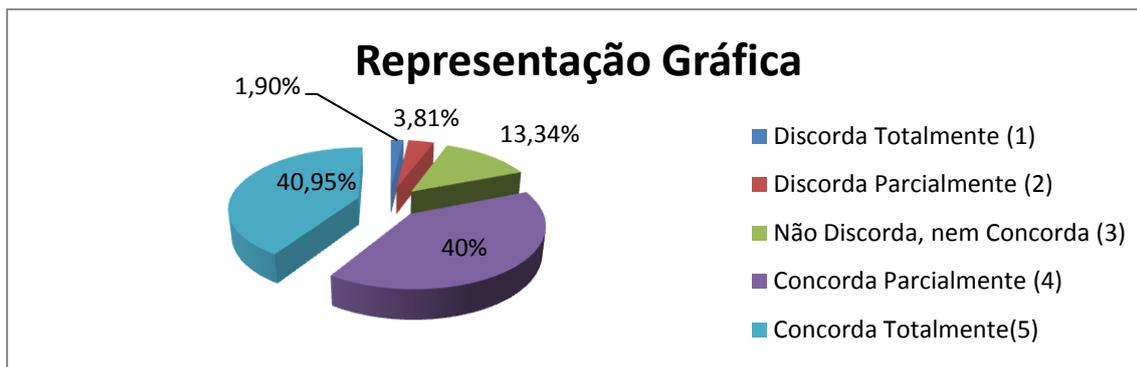


Figura 9: Representação gráfica referente ao resultado da questão 9.

Essa questão buscou mensurar se é de conhecimento se após a posse da diretoria e eleições para delegados sindicais nas cidades de região de abrangência do Sintect SMA o sindicato promove o Curso de Formação Sindical, onde são convidados advogados trabalhistas, médicos do trabalho, representantes sindicais como o presidente regional da CUT e outros, para palestrar. O evento dura um dia, normalmente um sábado, e o Sintect SMA além de certificar com Certificado de Participação no Curso, cobre os custos de viagem destes diretores e delegados sindicais.

O número considerável de respondentes indiferentes com esta questão, tal quantos parcialmente discordantes e discordantes, pode ser indício da pouca divulgação deste evento pelo sindicato. Também o número de parcialmente satisfeitos ocorre porque deveria haver mais encontros deste tipo, amplamente divulgados, onde todos pudessem junto esclarecer todas as dúvidas e trocar informações sobre as atuais conjunturas e demandas sindicais da região, favorecendo a credibilidade do diretor e delegado sindical no seu ambiente de trabalho.

Questão 10: A diretoria do sindicato visita as empresas constantemente para estabelecer contatos com os trabalhadores (as), procurando ouvi-los e, ao mesmo tempo, estimulando-os à sindicalização e à participação nas atividades sindicais.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	10	27	35	58	80	210
% Equivalente	4,76 %	12,86 %	16,66 %	27,62 %	38,10 %	100 %

Quadro 2.10: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 10.



Figura 10: Representação gráfica referente ao resultado da questão 10.

A mensuração desta questão apresentou um possível ponto fraco do Sintect SMA. Um número pouco considerável de respondentes que concordam totalmente com esta questão, apenas 38,10 %, demonstram que o sindicato está deixando a desejar neste sentido a seus filiados.

Muitos podem ser os fatores que influenciam nestas respostas. Um deles é que, mesmo o sindicato tendo um espaço garantido por lei para reuniões no local e horário de trabalho, conforma-se a utilizar este espaço apenas quando solicitado pelos delegados sindicais. Outro fator é que, como comentado antes, pelo fato da sede sindical ser em Santa Maria, e os questionários desta pesquisa terem sido enviados para toda a base de abrangência, os respondentes das cidades do interior, onde o sindicato visita esporadicamente, conforme haja alguma demanda sindical, sintam-se desassistidos neste sentido.

Questão 11: As demandas apresentadas pela base são objeto de debate no sentido de apresentar propostas objetivas e viáveis que possibilitem o envolvimento dos trabalhadores (as) nas lutas desenvolvidas pela categoria.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	05	21	30	95	59	210
% Equivalente	2,38 %	10 %	14,28 %	45,24 %	28,10 %	100 %

Quadro 2.11: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 11.

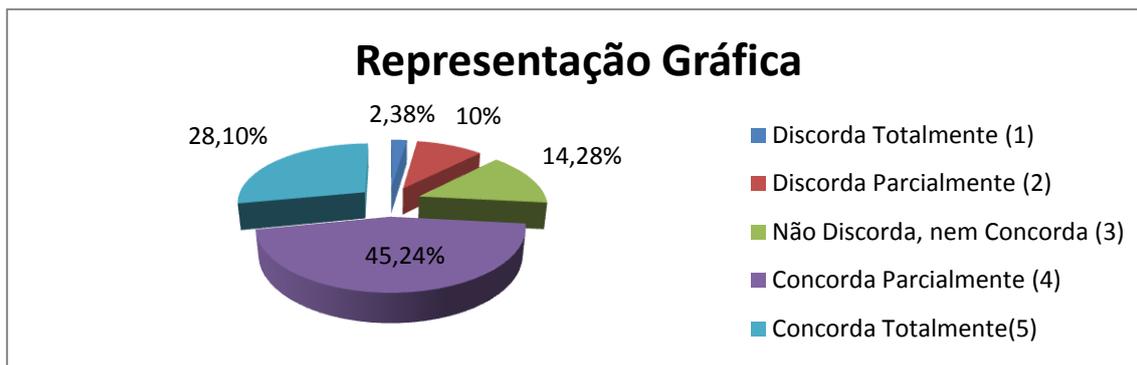


Figura 11: Representação gráfica referente ao resultado da questão 11.

Essa questão teve a intenção de mensurar a valorização das demandas apresentadas aos diretores sindicais pela base trabalhista. Assim como, se o Sintect SMA valoriza e busca estas informações ou mantém uma postura centralizada, sem recorrer aos anseios e expectativas dos trabalhadores dando oportunidades de todos envolverem-se nas questões sindicais.

Um número expressivo de respondentes indiferentes com esta questão pode significar que estes não se manifestam apresentando demandas, deixando aos colegas e mesmo ao sindicato todas as decisões. E, embora a maioria dos respondentes esteja satisfeita ainda há respondentes discordantes com essa questão, demonstrando que ainda o sindicato precisa aprimorar sua postura e comportamento perante as demandas apresentadas pela base.

Questão 12: Nas assembleias gerais, a diretoria do sindicato tem possibilitado que os trabalhadores (as) se expressem o mais democraticamente possível, encaminhando as decisões tomadas pela maioria.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	03	07	35	58	107	210
% Equivalente	1,43 %	3,33 %	16,67 %	27,62 %	50,95 %	100 %

Quadro 2.12: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 12.

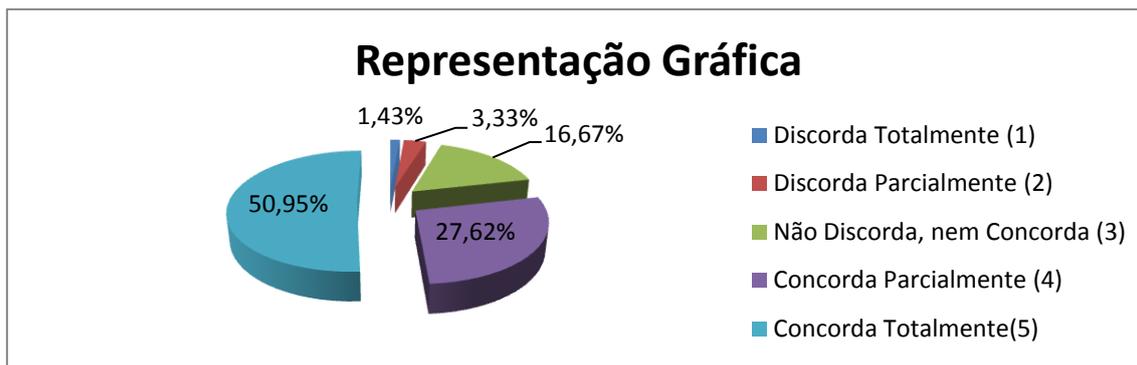


Figura 12: Representação gráfica referente ao resultado da questão 12.

Esse é um princípio do Sindicato, acatar a decisão da maioria em suas assembleias, promovendo a democratização e viabilizar, em conformidade com as leis, a busca pela satisfação destas demandas.

O número expressivo de respondentes satisfeitos e parcialmente satisfeitos revela que a conduta dos diretores sindicais nas assembleias gerais é um ponto forte do Sintect SMA. Apenas 10 respondentes demonstraram-se insatisfeitos e parcialmente insatisfeitos com a conduta do sindicato em assembleias. Outros respondentes, que mantiveram uma postura de indiferença, acredita-se ser por não terem o costume de participar das assembleias. A estes o Sintect SMA deve fazer um trabalho de incentivo a participação para as próximas assembleias, através talvez de um chamamento mais expressivo do que um simples informe, como a convocação pessoal nos locais de trabalho.

Questão 13: De modo geral estou satisfeito (a) com o comportamento e postura da diretoria.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	09	10	22	79	90	210
% Equivalente	4,29 %	4,76 %	10,47 %	37,62 %	42,86 %	100 %

Quadro 2.13: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 13.

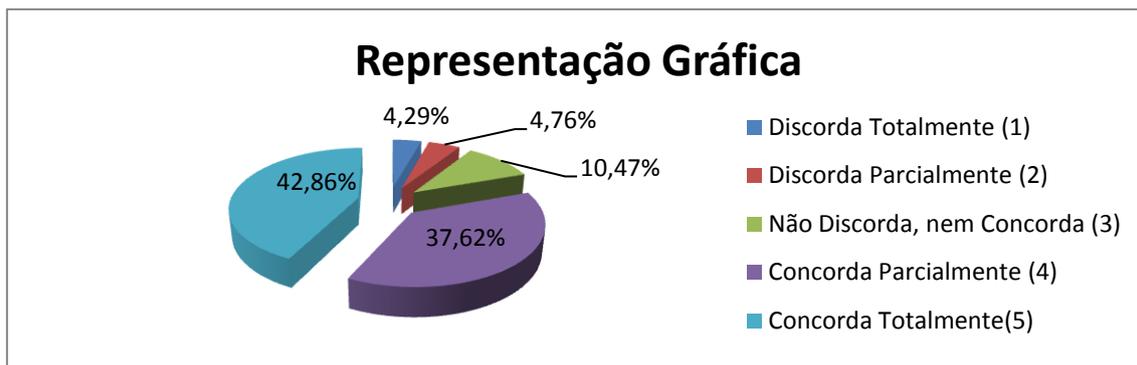


Figura 13: Representação gráfica referente ao resultado da questão 13.

Essa questão buscou mensurar de um modo geral, sem generalidades ou especificações o comportamento e postura da diretoria sindical tanto dentro da empresa quanto na sede do sindicato e nas assembleias. O resultado se comporta de maneira semelhante aos indicadores anteriores, onde a maioria dos respondentes, 80,48 %, sentem-se satisfeitos ou ao menos parcialmente satisfeitos. Sugerindo um clima de parcialidade entre a diretoria sindical do Sintect SMA com os trabalhadores da empresa. Ainda um número de 22 respondentes que são indiferentes a esta questão e 19 respondentes que se sentem insatisfeitos ou parcialmente insatisfeitos sugere que a diretoria sindical ainda pode melhorar sua atuação.

Questão 14: O valor investido, decorrente de contribuições sindicais e taxa de filiação é bem valorizado pelo Sintect SMA.

Grau de Satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	07	16	40	70	77	210
% Equivalente	3,33 %	7,62 %	19,05 %	33,33 %	36,67 %	100 %

Quadro 2.14: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 14.

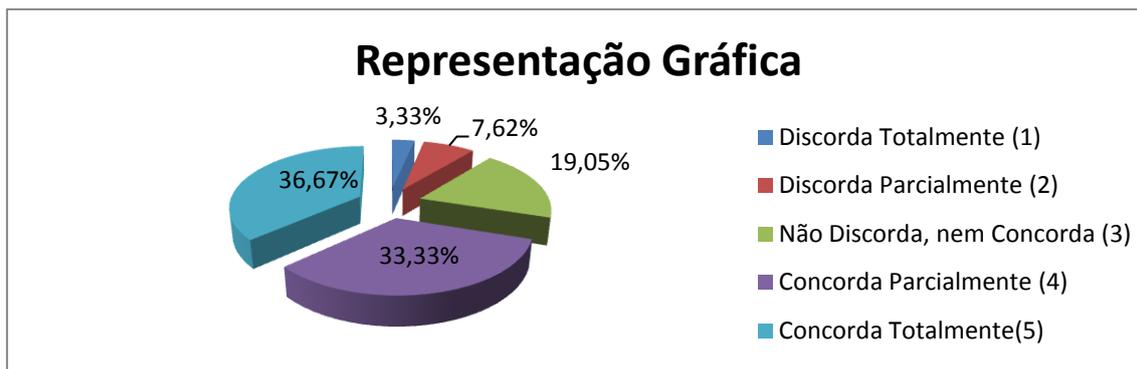


Figura 14: Representação gráfica referente ao resultado da questão 14.

Este aspecto é muito relevante. O filiado ao Sintect SMA investe 2 % de seu salário base mensalmente descontados em folha de pagamento para o sindicato. Além desse, ainda existe a contribuição sindical anual que vem do Estado.

O índice de 19,05 % dos respondentes desta pesquisa não discordarem e não concordarem com a afirmação significa que o orçamento proveniente das contribuições sindicais não é amplamente divulgado, ou se divulgado, não de maneira clara a todos os filiados ao sindicato. Mesmo para o índice de 70 % dos respondentes que concordam praticamente a metade concorda parcialmente, restando poucos 36,67 %, que realmente confiam que o valor decorrente de contribuições sindicais e taxa de filiação é bem valorizado pelo sindicato. Uma alternativa para isso é uma prestação de contas detalhadas do orçamento sindical a cada sindicalizado, podendo ser até mesmo endereçadas a este. Esta prestação de contas não necessitaria ser mensal, mas no mínimo anual.

Questão 15: De modo geral, estou satisfeito com o retorno financeiro, e me sinto seguro e assistido pelo Sintect SMA.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	08	15	28	77	82	210
% Equivalente	3,81 %	7,14 %	13,33 %	36,67 %	39,05 %	100 %

Quadro 2.15: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 15.

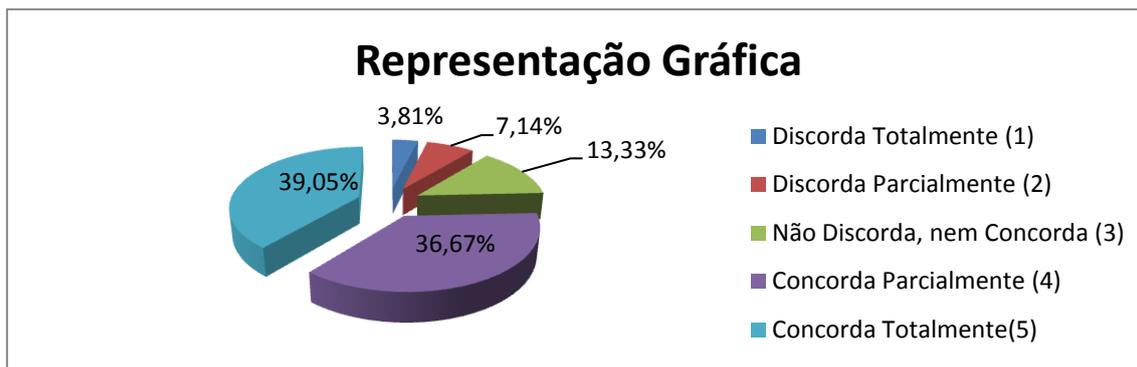


Figura 15: Representação gráfica referente ao resultado da questão 15

Esta questão que busca relacionar o retorno financeiro com a segurança e assistência que o sindicato oferece a seus filiados apresentou de modo geral grau de satisfação, com 75,72 % dos respondentes satisfeitos e parcialmente satisfeitos. Um índice considerável de 13,33 % dos respondentes que permaneceram indiferentes a esta questão se deve, provavelmente, ao fato de, apesar da empresa ECT ter suas relações trabalhistas regidas pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), tradicionalmente não ocorre demissões sem justa causa, sem um motivo comprovado que justifique o desligamento do funcionário de seu quadro funcional, não justificando a filiação ao fator de segurança, mas principalmente à assistência social e profissional. Dos outros 10,95 % dos respondentes que discordam ou discordam parcialmente desta afirmação supõe-se que além das mesmas prerrogativas descritas para os respondentes indiferentes à questão, estes ainda considerem o valor de 2 % da taxa de filiação um valor elevado, pois em alguns sindicatos, de outras categorias, a taxa de filiação é de 1 % do salário base.

Questão 16: Três anos é tempo suficiente para diretoria sindical aplicar seus projetos de gestão e continuar projetos anteriores.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	04	13	32	58	103	210
% Equivalente	1,90 %	6,19 %	15,24 %	27,62 %	49,05 %	100 %

Quadro 2.16: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 16.

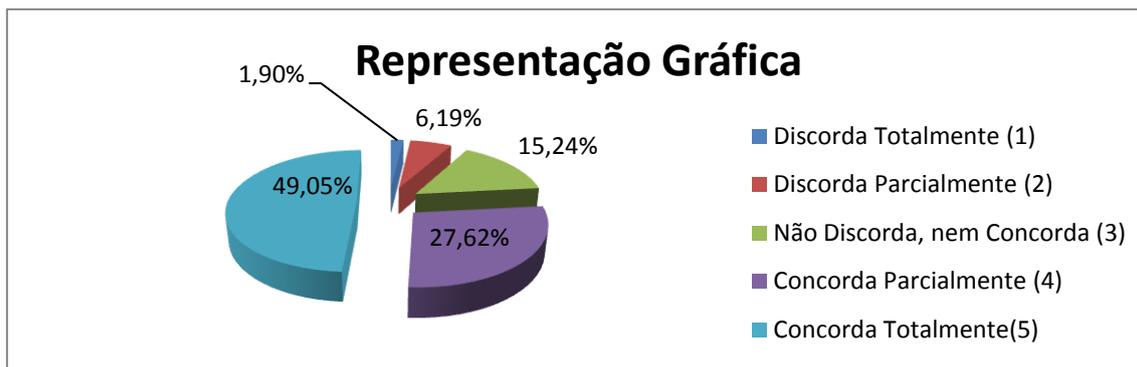


Figura 16: Representação gráfica referente ao resultado da questão 16.

O tempo máximo previsto na Constituição Federal é de quatro anos para cada gestão sindical. O Sintect SMA deliberou em suas primeiras assembleias e anexou em seu estatuto social o tempo de gestão de três anos para cada diretoria sindical. Esta questão de pesquisa buscou mensurar se três anos ainda é considerado, pelos filiados do sindicato, tempo suficiente para diretoria sindical aplicar seus projetos de gestão e continuar projetos anteriores. O resultado é satisfatório, embora 15,24 % de respostas neutras, o fato de ser imparcial a esta questão não significa descontentamento e sim, talvez, um desconhecimento dos processos de gestão de cada novo projeto pelo sindicato. O que pode ser resolvido pelo sindicato a partir do momento que passar a divulgar de maneira mais intensa, não só os novos projetos, mas os processos para gestão destes.

Questão 17: De modo geral, estou satisfeito com o tempo de gestão de três anos para cada diretoria sindical.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	09	07	39	62	93	210
% Equivalente	4,29 %	3,33 %	18,57 %	29,52 %	44,29 %	100 %

Quadro 2.17: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 17.

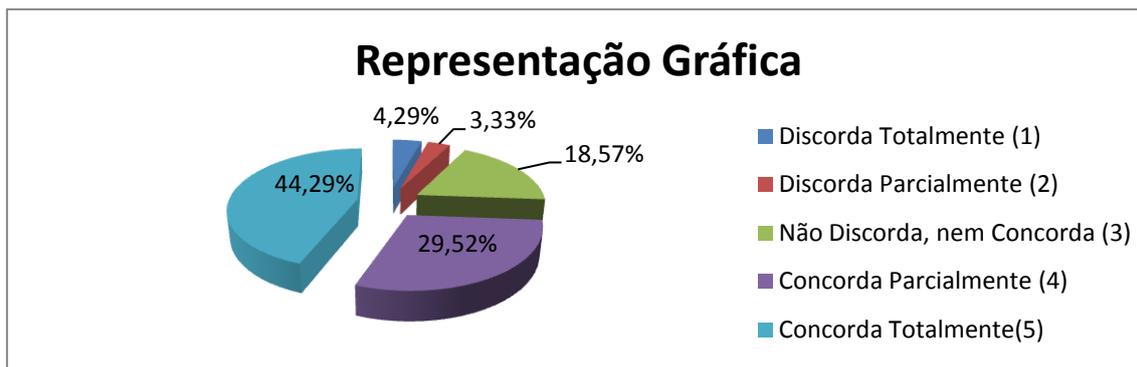


Figura 17: Representação gráfica referente ao resultado da questão 17.

Esta questão busca mensurar se, para o filiado, o Sintect SMA tem aproveitado de maneira eficaz e eficiente o tempo de gestão de três anos para cada diretoria sindical. O resultado é satisfatório e semelhante à questão anterior, onde o fato dos respondentes que se mantiveram neutros a esta questão em suas respostas, não significa descontentamento e sim, provavelmente o fato de desconhecer a atuação sindical dentro de cada gestão. Já os respondentes que discordam ou discordam parcialmente da afirmação talvez pensem que o sindicato pode fazer mais pelos trabalhadores e sociedade que atua, dentro deste mesmo prazo, de três anos.

Questão 18: O Sintect SMA favorece a inovação devido ao trabalho em equipe da diretoria, a eficaz comunicação e compreensão das necessidades de nossos clientes/usuários sindicalizados.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	10	24	43	80	53	210
% Equivalente	4,76 %	11,43 %	20,47 %	38,10 %	25,24 %	100 %

Quadro 2.18: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 18.

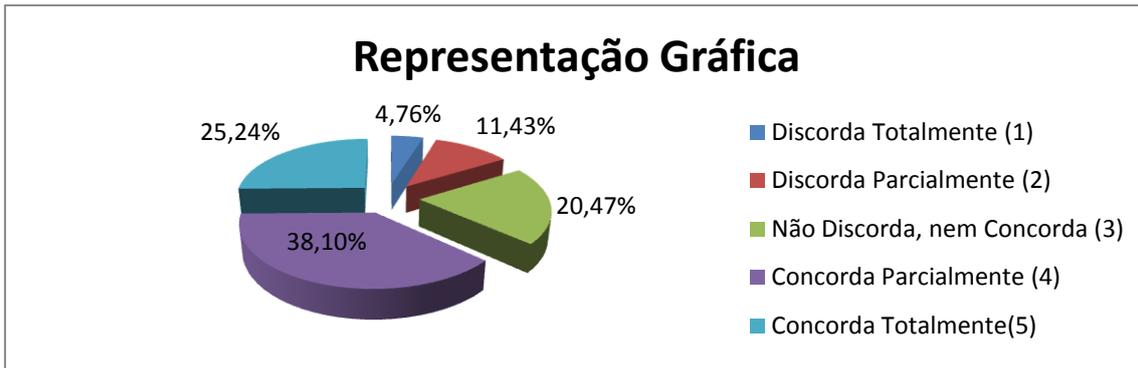


Figura 18: Representação gráfica referente ao resultado da questão 18.

Esta questão apresentou um quadro desfavorável ao sindicato quanto aos seus processos de inovação. O somatório do número de respondentes que discordam e discordam parcialmente praticamente iguala-se aos que concordam totalmente. Além disso, apenas 38,10 % respondentes concordam parcialmente com a questão. É um indicador que o filiado ao sindicato não confia integralmente no trabalho em equipe, na eficaz comunicação e na compreensão das necessidades dos sindicalizados por parte do Sintect SMA.

Este indicador é um parâmetro que sugere a necessidade dos dirigentes sindicais se especializarem, através de cursos de gestão sindical e de comunicação sindical.

Questão 19: As estratégias de inovação do Sintect SMA são expressas de maneira clara; assim, todos conhecem as metas de melhoria.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	15	18	34	95	48	210
% Equivalente	7,14 %	8,57 %	16,19 %	45,24 %	22,86 %	100 %

Quadro 2.19: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 19.

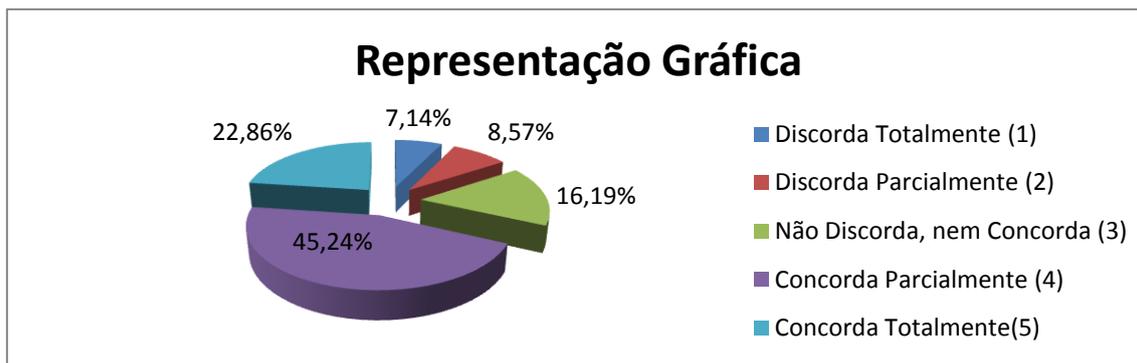


Figura 19: Representação gráfica referente ao resultado da questão 19.

Através das respostas a esta questão mensurou-se que o Sintect SMA não divulga seus processos de inovação de maneira clara a todos seus sindicalizados. Confirma-se assim a necessidade dos dirigentes sindicais se especializarem, através de cursos de gestão sindical e de comunicação sindical. Um dos motivos pode ser dar pelo fato de muitos respondentes não acompanharem as atualizações no site do sindicato e lerem os informativos bimestrais. Para isso, a alternativa seria tornar o site e os informativos mais divulgados e atrativos. Também pelo fato de muitos respondentes não serem da cidade de Santa Maria, cidade sede do sindicato, onde os sindicalizados têm mais acesso as informações.

Questão 20: De modo geral estou satisfeito com os processos de Inovação do Sintect SMA.

Grau de satisfação	DT (1)	DP (2)	ND (3)	CP (4)	CT (5)	Total de Respondentes
Frequência das Respostas	14	09	35	79	73	210
% Equivalente	6,67 %	4,28 %	16,67 %	37,62 %	34,76 %	100 %

Quadro 2.20: Grau de satisfação referente ao resultado da questão 20.

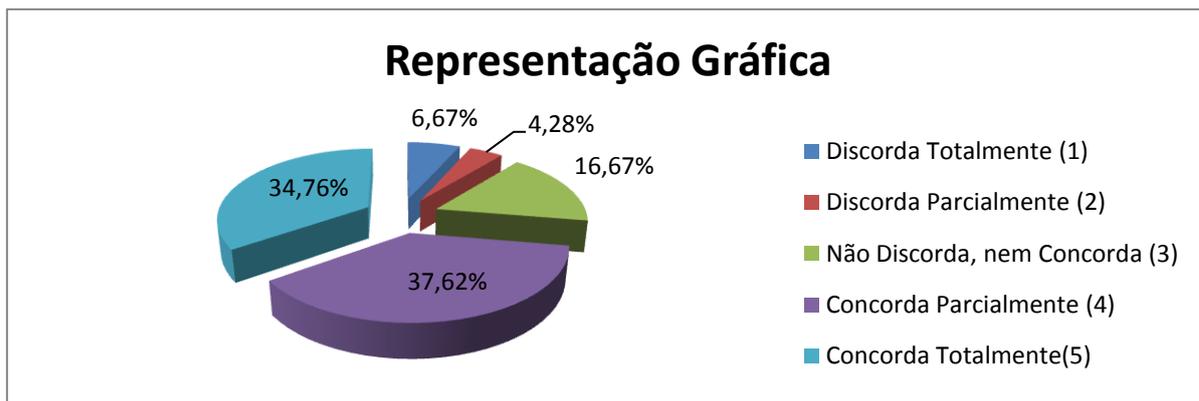


Figura 20: Representação gráfica referente ao resultado da questão 20.

Essa questão buscou mensurar de modo geral se os processos de inovação do sindicato estão sendo satisfatórios para todos os sindicalizados. A questão de pesquisa apresentou um quadro favorável ao sindicato. Mais de 70 % dos respondentes concordam totalmente ou parcialmente com a afirmação. Isso se deve, provavelmente, ao fato de que mesmo estes processos não sendo divulgados de forma clara, mensurados em questões anteriores, eles são percebidos na prática. O número ainda considerável de respondentes que permanecem indiferentes, sem concordar ou discordar da questão é uma evidência que muitos ainda não estão o par destes processos de inovação e confirmam a necessidade de o sindicato investir em melhorias na comunicação com os filiados.

3.3 Análise dos Resultados por Tópicos de Pesquisa

A seguir, quadro síntese por tópico da pesquisa de satisfação. Para a elaboração deste quadro foi considerado a média de satisfação quanto as questões de cada tópico da pesquisa.

Tópico quanto ao atendimento (Questões 01 a 03)
Percebeu-se um resultado positivo, em média, 79 % estão satisfeitos quanto ao atendimento no Sintect SMA. Alguns casos isolados de insatisfação podem ocorrer pela demora em algum processo ou resposta, e até mesmo pelo despreparo do diretor sindical na área do atendimento solicitado. A solução para este problema pode estar no treinamento ao atendimento deste sindicalista. Ainda, o índice considerável, 12,86%, de respondentes que, na questão 3, não se manifestaram nem positivamente, nem negativamente, quando perguntados sobre o atendimento ser sempre satisfatório no sindicato, pode ser em parte considerado como o fato destes ainda não terem precisado do atendimento sindical, ou nunca terem procurado tal atendimento.

Tópico quanto às políticas (Questões 04 a 07)
<p>Em média, apenas 31 % dos respondentes estão totalmente satisfeitos e a maioria, 41 % dos respondentes, está parcialmente satisfeitos, (grau 4). Isto é um forte indicador que Sintect SMA precisa atuar ou, pelo menos, divulgar mais sua política participativa.</p> <p>Mesmo o Sintect SMA participando e atuando efetivamente como convidado das plenárias em Câmeras de Vereadores, prefeitura, congressos e seminários juntos a outros sindicatos de outras categorias, a sede do sindicato é em Santa Maria. Deixando as outras cidades da região operacional de abrangência do sindicato muitas vezes de lado. Sem tomar conhecimento das causas sociais desta. Uma suposta solução seria a criação de sub-sedes com um delegado sindical responsável para agendar visitas com representáveis da região.</p>
Tópico quanto ao comportamento e postura da diretoria sindical (Questões 08 a 13)
<p>De modo geral, neste tópico, os respondentes estão satisfeitos 42,55 % e parcialmente satisfeitos 35 % (totalizando 72,55 % em média) com o comportamento e postura da diretoria sindical perante os colegas, locais de trabalho, assembleias e quanto à representatividade da categoria. Um indicador de que apesar de se estar no caminho certo ainda há espaço pra melhorias nessa área. Principalmente aprimorar sua postura e comportamento perante as demandas apresentadas pela base.</p>
Tópico quanto ao retorno (Questões 14 e 15)
<p>Dos respondentes, apenas 33,33 % concordam parcialmente, e 36,67 % realmente confiam que o valor decorrente de contribuições sindicais e taxa de filiação é bem valorizado pelo sindicato. Uma alternativa para isso é uma prestação de contas detalhadas do orçamento sindical a cada sindicalizado, podendo ser até mesmo endereçadas a este. Esta prestação de contas não necessitaria ser mensal, mas no mínimo anual.</p> <p>A questão que busca relacionar o retorno financeiro com a segurança e assistência que o sindicato oferece a seus filiados apresentou de modo geral grau 4 de satisfação, ou seja, embora 39,05 % dos respondentes concordam totalmente e 36,67 % concordam parcialmente com a afirmação. Em média geral, os filiados estão parcialmente satisfeitos, devendo o sindicato dar mais respaldo e atenção em atender as necessidades sindicais da classe trabalhadora.</p>
Tópico quanto ao tempo de gestão (Questões 16 e 17)
<p>Na questão que buscou mensurar se três anos é considerado, pelos filiados do sindicato, tempo suficiente para diretoria sindical aplicar seus projetos de gestão e continuar projetos anteriores, o resultado é satisfatório, 49,05 % concordam e 27,62 % concordam parcialmente com a afirmação. Embora 15,24 % de respostas neutras, o fato de ser imparcial a esta questão não significa descontentamento e sim, talvez, um desconhecimento dos processos de gestão de cada novo projeto pelo sindicato. O que pode ser resolvido pelo sindicato a partir do momento que passar a divulgar de maneira mais intensa, não só os novos projetos, mas os processos para gestão destes.</p> <p>Na questão que buscou mensurar se, para o filiado, o Sintect SMA tem aproveitado de maneira eficaz e eficiente o tempo de gestão de três anos para cada diretoria sindical. O resultado é satisfatório, 44,29 % concordam totalmente e 29,52 % concordam parcialmente com a afirmação.</p>

Tópico quanto aos processos de inovações sindicais (Questões 18 a 20)

Através das respostas a este tópico mensurou-se que o Sintect SMA não divulga seus processos de inovação de maneira clara a todos seus sindicalizados. Em média, apenas 27,62 % concordam totalmente com a afirmação. Porém esses processos são percebidos na prática. Confirma-se assim a necessidade dos dirigentes sindicais se especializarem, através de cursos de gestão sindical e de comunicação sindical. Um dos motivos pode ser dar pelo fato de muitos respondentes não acompanharem as atualizações no site do sindicato e lerem os informativos bimestrais. Para isso, a alternativa seria tornar o site e os informativos mais divulgados e atrativos. Também pelo fato de muitos respondentes não serem da cidade de Santa Maria, cidade sede do sindicato, onde os sindicalizados têm mais acesso as informações.

Quadro 5: Síntese dos resultados por tópicos de pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação do neoliberalismo no país e a proveniente globalização dos mercados geraram mudanças rápidas nas relações de trabalho devido principalmente ao aumento da competitividade entre as empresas. Essas constantes mudanças e evolução forçaram os sindicatos a se reestruturarem para acompanhar o novo ritmo do mercado de trabalho. Carvalho Neto (2003, *apud* PEREIRA & GIESTA, 2005) sugere a necessidade de uma postura mais pragmática dos sindicatos, ou seja, com menos confronto e mais negociação, assim como a busca por alternativas para sua ação como, por exemplo, a aliança com outros movimentos sociais e a comunidade na qual está inserida (sindicato-cidadão).

Analisando os resultados em sua totalidade, pode-se observar que a maioria dos filiados ao Sintect SMA apresenta grau de satisfação parcial, quando submetidos à avaliação. Os dados obtidos indicam que as estratégias de gestão adotadas pelo Sintect SMA têm sido eficazes, mas com espaço para melhoras. Isso sugere ao sindicato que este precisa melhorar seu planejamento para atender as demandas do novo mercado.

Uma limitação encontrada no desenvolvimento do estudo foi o baixo número de respondentes, considerando que dos 788 filiados, apenas 210 responderam o questionário de pesquisa. Para se conseguir um número maior de respondentes talvez o ideal fosse ter realizado uma coleta apenas dos sindicalizados da cidade de Santa Maria, cidade sede do sindicato, e outra dos sindicalizados de outras cidades da região de abrangência do Sintect SMA, ficando a sugestão para uma nova pesquisa.

De modo geral, pode-se concluir que não há atributos mais ou menos importantes, a nenhum deve ser dado maior ou menor importância, e sim, ainda pode-se melhorar o grau de satisfação dos sindicalizados.

Não houve variância significativa nas respostas de diferentes classes de trabalhadores, diferentes cargos ou idade. Mesmo que, alguns preferiram não se identificar ao responderem o questionário.

Percebeu-se também grande aceitação e interesse dos trabalhadores filiados que se propuseram em preencher o questionário da pesquisa.

Faz-se necessário o desenvolvimento de mais pesquisas sobre satisfação sindical por parte dos sindicatos de trabalhadores de Correios. Também, ações de dirigentes sindicais direcionadas ao aperfeiçoamento de seu trabalho sindical e, sobretudo direcionadas a qualidade de vida do trabalhador.

Assim, sem a pretensão de ter esgotado a análise sobre o tema tão complexo, mas com o intuito de lançar luz sobre questões relevantes ao movimento sindical, o trabalho cumpriu seu objetivo em ampliar o entendimento acerca da satisfação dos filiados ao SINTECT/ SMA – Sindicato dos Trabalhadores de Correios e Telégrafos de Santa Maria e Região.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria Hermínia Tavares. **Crise Econômica e Interesses organizados. O Sindicalismo no Brasil dos anos 80.** São Paulo. Ed USP, 1996.

ALMEIDA, Maria Hermínia Tavares. *Difícil Caminho: Sindicatos e Política na Construção da Democracia*, in G. O'DONNELL e F. W. Reis (orgs.). **A Democracia no Brasil, dilemas e perspectivas.** São Paulo: Vértice, 1988.

ALVES, Giovane. Do “Novo Sindicalismo” a “Concertação Social”. **Revista Sociologia Política**, n.15, Curitiba, Nov. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n15/a08n15.pdf>

ALVES, Giovanni. Trabalho e Sindicalismo no Brasil: Um balanço crítico da "década neoliberal" (1990-2000). **Revista Sociologia Política**, n.19, Curitiba, nov. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n19/14624.pdf>

ARAÚJO, Ângela M. Carneiro; CARTONI, Daniela M.; JUSTO, Carolina R. Mello. Reestruturação Produtiva e negociação Coletiva nos anos 90. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**. Vol. 16, n° 45, fev. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v16n45/4332.pdf>

AROUCA, José Carlos, **Legislação sindical. Passado, Presente e Futuro.** 2007. Disponível em: http://www.oabsp.org.br/artigos/artigo_legislacaosindical.pdf

AVELAR, Lucia & CINTRA, Antônio Octávio. **Sistema Político Brasileiro: Uma Introdução.** Rio de Janeiro, Konrad Adenauer-Stiftung e São Paulo: UNESP editora, 2004.

BOITO JR., A. **Reforma e Persistência da Estrutura Sindical.** IN: BOITO Jr., A. *O Sindicalismo Brasileiro nos anos 90.* Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

BOITO JR., A. **Política Neoliberal e Sindicalismo no Brasil.** São Paulo: Xamã, 1999.

BINOTTO, Erlaine & NAKAYAMA, Marina Keiko. Os Reflexos das Mudanças no Mercado de Trabalho. **REAd – Edição 14, v. 6, n. 2,** Março/Abril, 2000. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/19421>

CARVALHO NETO, Antônio M. **A Reforma da Estrutura Sindical Brasileira: Pressupostos para uma reforma Trabalhista.** Cd Room. **VIII Encontro nacional de Estudos do Trabalho – ABET**, São Paulo, 2003.

COSTA, Márcia da Silva. O Sistema de Relações de trabalho no Brasil: alguns traços históricos e sua precarização atual. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, vol. 20, nº 59. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v20n59/a08v2059.pdf>

COSTA, Márcia da Silva. Reestruturação produtiva, Sindicatos e a Flexibilização das Relações de Trabalho no Brasil. **RAE-eletrônica**, vol. 2, nº. 2, jul-dez/2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v2n2/v2n2a10.pdf>

COSTA NETO, Pedro Luís de Oliveira. *Estatística*. ED. Edigard Blucher, 1978.

COSTA, Walber Carrilho da. Sindicalização e Greves: História Recente do Movimento Sindical Brasileiro. **História Hoje – Rev. Elet. de História**, v. 2, n. 6, 2005. Disponível em: http://www.anpuh.org/revistahistoria/view?ID_REVISTA_HISTORIA=6

COMIN, Álvaro Augusto. **A Experiência de organização das Centrais Sindicais no Brasil**, in: O Mundo do Trabalho: Crise e Mudanças no final do Século. São Paulo, Scritta. 1994.

COTANDA, Fernando Coutinho. Os Sindicatos Brasileiros em face das Inovações Tecnológicas e Organizacionais. **Revista de Ciências sociais**, Rio de Janeiro, v. 51, n. 3, 2008. Disponível em: <http://homolog.scielo.br/pdf/dados/v51n3/03.pdf>

ERICKSON, Kennet. **Sindicalismo no Processo Político Brasileiro**. [S.L.]: Ed. Brasiliense, 1979.

FLEURY, Maria Tereza e FISCHER, Rosa Maria. Relações de trabalho e políticas de gestão: uma história das questões atuais. **RAE eletrônica**, São Paulo, v. 27, n. 4, p. 5-15, out./dez.1992. Disponível em: http://www.rausp.usp.br/busca/artigo.asp?num_artigo=408

GIANNOTTI, Vito, **História das Lutas dos Trabalhadores no Brasil**, 3ª edição, RJ: MAUAD Editora LTDA, 2009.

LARANJEIRA, Sônia. M. Guimarães. **A Reestruturação das Telecomunicações e os Sindicatos**. Revista Brasileira de Ciências Sociais. Vol. 18, nº 52, Jun. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v18n52/18067.pdf>

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, Milton, **Sindicalismo e Relações Trabalhistas**, 3ª edição, SP: LTR Editora LTDA, 1991.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Contribuições Sindicais**. Direito Comparado e Internacional – Contribuições Assistencial, Confederativa e Sindical. 4ª Ed., São Paulo: Atlas, 2004.

MATOS, Marcelo Badaró. **Trabalhadores e Sindicatos no Brasil**, SP: Ed. Expressão Popular, 2009.

MEDEIROS, Carlos Aguiar. **Contrato Coletivo e Mercado de Trabalho no Brasil**, in O Mundo do Trabalho: Crise e mudança no final do século. São Paulo: Scritta, 1994.

MOTTA, Paulo R. **Transformação Organizacional: A teoria e a prática de inovar**. São Paulo: Qualitymark Editora, 1998.

OLIVEIRA, Carlos Alonso Barbosa. Contrato Coletivo e Relações de Trabalho no Brasil. IN: **O mundo do Trabalho. Crise e Mudança no Final do Século**. São Paulo: Scritta, 1994.

PAULA, Pedro Delgado de. Crise do Sindicalismo. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 8, n. 198, 20 jan. 2003. Disponível em: <http://jus.uol.com.br/revista/texto/4761/crise-do-sindicalismo>

PEREIRA, Maria Tereza Flores & GIESTA, LÍlian CaporlÍngua. **Uma revisão do Passado, um Olhar sobre o Presente e Ideias para o Futuro**. 2005. Disponível em: <http://www.ufjf.br/facc/files/2011/03/UNID-2-RH-I-2010-MOVIMENTO-SINDICAL.pdf>

RODRIGUES, Iram Jácome. **O Novo Sindicalismo - Vinte anos depois**. Rio de Janeiro: Ed. Vozes, 1999.

RODRIGUES, Leôncio M. **CUT: Militantes e a Ideologias**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

RODRIGUES, Leocôncio M. **As Tendências Políticas na Formação das Centrais Sindicais**. In: BOITO Jr., A. (Org.). **O Sindicalismo Brasileiro nos anos 80**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

SANTANA, Marco Aurélio. Entre a Ruptura e a Continuidade: Visões da História do Movimento Sindical Brasileiro, **Sociologias** n.4, Porto Alegre, jul./dez. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbcsoc/v14n41/1754.pdf>

SANTANA, Marco Aurélio. As Centrais Sindicais Brasileiras e a Reestruturação Produtiva: Análises e Propostas. **Sociologias**, porto Alegre, ano 2, n°4, jul/dez 2009. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/sociologias/article/view/5713/3309>.

SILVA, Antônio Álvares da, **Pluralismo Sindical na Nova Constituição: Perspectivas Atuais do Sindicalismo Brasileiro**, Belo Horizonte, MG: Ed. Del Rey LTDA, 1990.

TRÓPIA, Patrícia Vieira, **Força Sindical: Política e Ideologia no Sindicalismo Brasileiro**, São Paulo: Ed. Expressão Popular, 2009.

VIANNA, Luiz Werneck. **Liberalismo e Sindicato no Brasil**. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1978.

ANEXO: QUESTIONÁRIO APLICADO NA PESQUISA

Caro Colega Respondente,

A presente pesquisa é um trabalho de conclusão de graduação e tem o objetivo de ampliar o entendimento acerca da satisfação e expectativas dos filiados ao SINTECT SMA - Sindicato dos Trabalhadores de Correios e Telégrafos de Santa Maria e Região. Tem a finalidade de servir como referência para futuros projetos do SINTECT SMA, como campanhas de filiações e eventos. Também, possível referência para outros Sindicatos de Correios do Brasil.

Para tanto, solicito sua colaboração no sentido de responder a pesquisa abaixo:

Utilize a escala numérica de 1 a 5, que corresponde ao seu grau de satisfação em relação aos indicadores de SATISFAÇÃO ao Sindicato dos Trabalhadores de Correios de Santa Maria e Região – Sintect SMA, conforme a seguir:

DT- Discordo Totalmente; DP- Discordo Parcialmente; ND- Nem discordo, nem concordo; CP- Concordo parcialmente; CT- Concordo Totalmente.

Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
01	O empregado dos Correios - ECT, independente de ser filiado ou não ao SINTECT SMA tem sempre um atendimento satisfatório quando procura o sindicato.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
02	O SINTECT SMA é sempre prestativo e existe forte comprometimento e suporte da diretoria sindical aos filiados do sindicato.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
03	De modo geral estou satisfeito quanto ao atendimento no SINTECT SMA.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
04	O SINTECT SMA possui uma política participativa, procura fazer parte do cotidiano do trabalhador, de sua família e da sociedade promovendo eventos sociais e comunitários.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
05	O SINTECT SMA participa da vida política da cidade e do Estado em que atuam.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
06	O SINTECT SMA, além da luta econômica, participa ativamente da luta política na sociedade em que atua.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT

07	De modo geral, estou satisfeito quanto às políticas exercidas pelo SINTECT SMA.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
08	A diretoria do sindicato está sempre disposta a atender os colegas e a chefia quando solicitados a respeito de questões sindicais.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
09	A diretoria do sindicato participa de um processo de formação política e sindical e possui conhecimento adequado sobre temas de interesse do movimento sindical.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
10	A diretoria do sindicato visita as empresas constantemente para estabelecer contatos com os trabalhadores (as), procurando ouvi-los e, ao mesmo tempo, estimulando-os à sindicalização e à participação nas atividades sindicais.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
11	As demandas apresentadas pela base são objeto de debate no sentido de apresentar propostas objetivas e viáveis que possibilitem o envolvimento dos trabalhadores (as) nas lutas desenvolvidas pela categoria.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
12	Nas assembleias gerais, a diretoria da entidade tem possibilitado que os trabalhadores (as) se expressem o mais democraticamente possível, encaminhando as decisões tomadas pela maioria.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
13	De modo geral estou satisfeito (a) com o comportamento e postura da diretoria.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
14	O valor investido, decorrente de contribuições sindicais e taxa de filiação é bem valorizado pelo SINTECT SMA.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
15	De modo geral, estou satisfeito com o retorno financeiro, e me sinto seguro e assistido pelo SINTECT SMA.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
16	Três anos é tempo suficiente para diretoria sindical aplicar seus projetos de gestão e continuar projetos anteriores.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
17	De modo geral, estou satisfeito com o tempo de gestão de 3 anos para cada diretoria sindical.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
18	O SINTECT SMA favorece a inovação devido ao trabalho em equipe da diretoria, a eficaz comunicação	1	2	3	4	5

	e compreensão das necessidades de nossos clientes/usuários sindicalizados.					
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
19	As estratégias de inovação do SINTECT SMA são expressas de maneira clara; assim, todos conhecem as metas de melhoria.	1	2	3	4	5
Nº	Questão	DT	DP	ND	CP	CT
20	De modo geral estou satisfeito com os processos de Inovação do SINTECT SMA.	1	2	3	4	5

Dados gerais do Respondente:

Nome:.....

Data de Nascimento:.....

Sexo:.....

Cargo:.....

Formação:.....

Tempo de empresa:.....

E-mail do respondente:.....

Adriano Duarte Bortolotto

EAD UFRGS

Santa Maria, RS

Abril/2011