

CLEITON JOSÉ DA SILVA PEREIRA

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS SINDICATOS RURAIS DO
MARANHÃO E SUA INFLUÊNCIA NA ARRECADAÇÃO**

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Estadual do Maranhão como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof.^a Ma. Tatiana Alves de Paula

São Luís

2016

Pereira, Cleiton José da Silva.

Qualidade na prestação de serviços dos sindicatos rurais do Maranhão e sua influência na arrecadação / Cleiton José da Silva Pereira. – São Luís, 2016.

59 f.

Monografia (Graduação) – Curso de Administração, Universidade Estadual do Maranhão, 2016.

Orientador: Prof^a. Tatiana Alves de Paula.

1. Serviços. 2. Qualidade. 3. Sindicatos. 4. Arrecadação. I. Título.

CDU 005.6: 331.105.443(812.1)

CLEITON JOSÉ DA SILVA PEREIRA

**QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS SINDICATOS RURAIS DO
MARANHÃO E SUA INFLUÊNCIA NA ARRECADAÇÃO**

Monografia apresentada ao curso de Administração da Universidade Estadual do Maranhão como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof.^a Ma. Tatiana Alves de Paula

Aprovada em ____ / ____ / 2016

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Ma. Tatiana Alves de Paula (Orientadora)

Prof. Ms. Paulo de Tarcio Castro Nogueira

Prof. Esp. Inácio Ferreira Façanha Neto

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Antonio Sousa e Terezinha Rodrigues que sempre foram a minha base e o grande exemplo para minha vida.

À minha esposa Andréia Santos pelo carinho e incentivo para a realização desse trabalho.

Ao meu irmão Gleidson Pereira pelo apoio dado em todo o decorrer do curso.

À professora Ma. Tatiana Alves de Paula pela orientação nesse trabalho, especialmente pela ajuda, paciência e dedicação.

Aos colaboradores da Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão (FAEMA) que deram valiosas contribuições para a realização desse estudo.

Aos grandes amigos da universidade, em especial, Nordson Silva, Marcelo Vieira, Elidilza Marquiline, Tamyris Landin, Karoline Carvalho, Rauracy Santiago e José Gabriel pela agradável companhia durante essa longa jornada de estudos.

“Somos totalmente responsáveis pela qualidade da nossa vida e pelo efeito exercido sobre os outros, construtivo ou destrutivo, quer pelo exemplo quer pela influência direta”.

Alfred Montapert

RESUMO

A avaliação da qualidade em serviços vem sendo amplamente utilizada pelas empresas como ferramenta para fidelização de clientes e conseqüente aumento de lucros. No entanto, esse tema ainda é pouco abordado em instituições do terceiro setor que visam o desenvolvimento de determinada categoria, como as entidades sindicais. Esta pesquisa aborda a definição da qualidade dos serviços através da percepção dos clientes tendo como objeto de estudo o Sistema Sindical Rural do Estado do Maranhão. O objetivo central do trabalho foi analisar a relação entre a qualidade dos serviços dos sindicatos dos produtores rurais do estado e a arrecadação da Contribuição Sindical Rural, uma espécie de tributo devida por todos da categoria de produtores e principal fonte de custeio para as atividades do sistema sindical. Como metodologia, foram utilizados o levantamento bibliográfico, para a construção de uma estrutura lógica de conceitos abordados no trabalho, a análise documental, para a apuração da arrecadação nos municípios do estado, e a pesquisa de campo, utilizando-se de um questionário baseado na Escala Servperf para identificar o nível de qualidade nos serviços de cada sindicato estudado. Após a coleta dos dados, foi possível relacionar as duas variáveis em questão e concluir que a forma como os produtores percebem a qualidade dos serviços dos sindicatos tem influência direta na arrecadação da CSR.

Palavras-chaves: Serviços. Qualidade. Sindicatos. Arrecadação.

ABSTRACT

The evaluation of quality in services has been widely used by companies as a tool for customer loyalty and consequent increase in profits. However, this theme is still little approached in third sector institutions that aim at the development of a certain category, such as trade unions. This research deals with the definition of the quality of services through the perception of the clients having as object of study the Sistema Sindical Rural do Maranhão. The main objective of this study was to analyze the relationship between the quality of the services of the unions of the rural producers of the state and the collection of the Rural Union Contribution, a kind of tribute due by all of the category of producers and main source of cost for the activities of the system Union. As a methodology, a bibliographic survey was used to construct a logical structure of concepts approached in the work, the documentary analysis, for the calculation of the collection in the municipalities of the state, and the field research, using a questionnaire based on the Servperf scale to identify the level of quality in the services of each union studied. After collecting the data, it was possible to relate the two variables in question and to conclude that the way in which the producers perceive the quality of the services of the unions has a direct influence on the CSR collection.

Keywords: Services. Quality. Unions. Collection.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Sistema Sindical Rural.....	25
Figura 2.	Logomarca do Sistema CNA.....	26
Figura 3.	Sede da CNA em Brasília – DF.....	26
Figura 4.	Organograma da CNA.....	27
Figura 5.	Logomarca da FAEMA.....	28
Figura 6.	Capacitação sobre CNIS Rural.....	32
Figura 7.	Classificação tributária.....	33
Figura 8.	Guia da Contribuição Sindical Rural.....	36

LISTA DE GRÁFICOSE TABELAS

Tabela 1	Tipos de serviços.....	18
Tabela 2	Tipos de serviços de acordo com a interação com o cliente.....	19
Tabela 3	Os 22 itens da escala Servperf.....	23
Tabela 4	Distribuição da CSR por entidade.....	38
Tabela 5	Dimensões da Qualidade em Serviços e o Método Servperf.....	41
Tabela 6	Questionário adaptado do Método Servperf.....	42
Tabela 7	Modelo para classificação da qualidade dos serviços.....	44
Tabela 8	Classificação da qualidade dos serviços sindicais rurais.....	45
Tabela 9	Arrecadação da CSR por município.....	46
Gráfico 1	Arrecadação em Açailândia.....	47
Gráfico 2	Arrecadação em Bacabal.....	48
Gráfico 3	Arrecadação em Balsas.....	48
Gráfico 4	Arrecadação em Caxias.....	49
Gráfico 5	Arrecadação em Colinas.....	49
Gráfico 6	Arrecadação em Fortaleza dos Nogueiras.....	50
Gráfico 7	Arrecadação em Riachão.....	50
Gráfico 8	Arrecadação em Rosário.....	51
Gráfico 9	Arrecadação nos municípios sem sindicatos.....	51
Tabela 10	Relação entre qualidade dos serviços e arrecadação.....	52
Gráfico 10	Relação entre qualidade dos serviços e arrecadação.....	53

LISTA DE SIGLAS

CAR	- Cadastro Ambiental Rural
CF	- Constituição Federal
CLT	- Consolidação das Leis do Trabalho
CNA	- Confederação Nacional da Agricultura
CNIS	- Cadastro Nacional de Inscrição Social
CONTAG	- Confederação Nacional dos Trabalhadores da Agricultura
CSR	- Contribuição Sindical Rural
DAP	- Declaração de Aptidão ao Pronaf
DIR	- Declaração de Imposto de Renda
DITR	- Declaração do Imposto Territorial Rural
FAEMA	- Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão
GAT	- Guia de Transito Animal
Gcp	- Grau de concordantes da proposição
IPTU	- Imposto Territorial Rural
IPVA	- Imposto sobre a Propriedade de veículos Automotores
ITR	- Imposto Territorial rural
MCR	- Manual de Crédito Rural
MTE	- Ministério do Trabalho e Emprego
PCS	- Parcela do capital social
PIB	- Produto interno Bruto
PRONAF	- Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar
SENAR	- Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
SRF	- Secretaria da Receita Federal
TCU	- Tribunal de Contas da União
VTNt	- Valor de Terra Nua tributável

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	SERVIÇOS	16
2.1	Características de serviços	16
2.2	Tipos de serviços	18
2.3	Qualidade em serviços	19
2.4	Satisfação e qualidade percebida em serviços	21
2.5	Avaliação da qualidade em serviços	22
3	SISTEMA SINDICAL RURAL	24
3.1	Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil	25
3.1.1	Missão.....	26
3.1.2	Objetivos.....	27
3.1.3	Organograma.....	27
3.2	Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Maranhão	28
3.2.1	Missão.....	28
3.2.2	Visão.....	28
3.3	Sindicato dos produtores rurais do Maranhão	29
3.3.1	Serviços oferecidos pelos sindicatos dos produtores do MA.....	30
3.3	Arrecadação do Sistema Sindical Rural do Maranhão	32
3.4	Origem e evolução da Contribuição Sindical Rural	33
3.5	Pagamento da Contribuição Sindical Rural	34
3.6	Distribuição e aplicação da Contribuição Sindical Rural	37
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	39
4.1	Tipologia da pesquisa	39
4.2	Local da pesquisa	39
4.3	Universo e unidade de análise	40
4.4	Instrumentos de coleta de dados	40
4.5	Tratamento dos dados	43
5	ANÁLISE DOS DADOS	45
5.1	Análise da qualidade dos serviços	45
5.2	Análise da arrecadação da CSR	46

5.2.1	Arrecadação em Açailândia.....	47
5.2.2	Arrecadação em Bacabal.....	47
5.2.3	Arrecadação em Balsas.....	48
5.2.4	Arrecadação em Caxias.....	49
5.2.5	Arrecadação em Colinas.....	49
5.2.6	Arrecadação em Fortaleza dos Nogueiras.....	50
5.2.7	Arrecadação em Riachão.....	50
5.2.8	Arrecadação em Rosário.....	51
5.2.9	Arrecadação nos municípios sem sindicatos.....	51
5.3	Relação entre qualidade dos serviços e arrecadação.....	52
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
	REFERÊNCIAS.....	56
	APÊNDICE.....	59

1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços possui a maior participação na economia brasileira. Apesar do registro de queda de 2,7% em 2015, esse setor é responsável por mais de 60% no Produto Interno Bruto (PIB) e no emprego demonstrando a sua grande importância para o desenvolvimento nacional. Essa importância também pode ser notada pela quantidade de exemplos de serviços que se pode observar no dia a dia tais como: serviços bancários, provedores de internet, departamentos de polícia, cabeleireiros, escolas, assessorias jurídicas, hospitais, fundações, sindicatos, igrejas, dentre outros.

Vários autores conceituam a palavra serviço, no entanto, basta uma observação em suas características principais e a formulação de uma definição pode ser obtida. Assim sendo, serviço é algo intangível que não pode ser estocado, logo, tem que ser produzido e consumido ao mesmo tempo, além da necessidade da presença do cliente para a sua elaboração.

Dentre as várias características de serviços, a necessidade da participação do cliente pode ser classificada como a mais importante, pois essa interação é essencial para o processo de produção. As pessoas são diferentes e possuem desejos distintos, portanto, a relação com o usuário é imprescindível para a avaliação da qualidade.

Em uma economia de mercado, a quantidade de empresas que ofertam os mais variados serviços é muito grande e a escolha do consumidor dependerá da expectativa de valor que lhe poderá ser entregue. A percepção de valor de um potencial cliente pode ser entendida como a diferença entre a avaliação dos custos e os benefícios que uma determinada oferta disponibilizará para ele. Já a satisfação vai depender do atendimento às suas expectativas e a qualidade aparece como elemento primordial para o alcance dessa satisfação.

De acordo com o American Society for Quality Control, órgão norte-americano de controle da qualidade, em uma definição voltada para o cliente, qualidade é a soma dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

A crescente concorrência e a busca pela lucratividade levam as empresas a investirem cada vez mais em qualidade e estratégias de marketing em serviços. Entretanto, a prestação de serviços não é restrita às empresas privadas que atuam

em benefício particular visando o aumento de seu capital. Essas atividades também são exercidas pelo Estado e pelas entidades de terceiro setor que não buscam compensações financeiras como resultado final, mas sim atingir a determinada missão que move o princípio de sua existência e visam o desenvolvimento da sociedade.

Para atingir o objetivo final, tanto as empresas do setor público quanto as entidades de terceiro setor enfrentam mais dificuldades que as empresas da iniciativa privada. O excesso de burocracia, a falta de motivação dos funcionários, a dificuldade para a medição do desempenho, o alinhamento de todos os colaboradores com a missão e a percepção de valor do cliente em relação a um serviço que não visa o lucro são alguns exemplos de problemas a serem superados.

A avaliação da qualidade em serviços é amplamente utilizada pelas organizações privadas, em razão da necessidade de manterem-se competitivas em um mercado cada vez mais acirrado, entretanto, esse tipo de análise também pode ser aplicado às entidades representativas de categorias econômicas, que tem o foco de suas atividades totalmente voltado para sua missão, com o objetivo de elevar o grau de satisfação e o desenvolvimento social do seu público alvo. Em virtude disso, esta pesquisa terá como base uma avaliação qualitativa sobre os serviços prestados pelo Sistema Sindical Rural do Estado do Maranhão relacionando-a com a percepção de valor de seus representados, os produtores rurais, e conseqüentemente com a arrecadação desse sistema formado pela Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão (FAEMA) e por 47 sindicatos de produtores rurais. Juntas, essas entidades de terceiro setor têm a missão de representar e desenvolver a categoria prestando serviços de qualidade satisfazendo assim a demanda desses produtores.

A federação e os sindicatos podem executar uma variedade de serviços como assistência técnica, assessoria jurídica, orientação tributária, atividades de promoção social, serviços contábeis, feiras e exposições. O custeio para a execução dessas atividades é composto pela arrecadação das contribuições dos associados aos sindicatos e, em sua maior parte, da arrecadação da Contribuição Sindical Rural (CSR) que tem base legal nos artigos 578 a 591 da CLT e no Decreto-Lei nº 1.166/71. Trata-se de uma espécie de contribuição social prevista no artigo 149 da Constituição Federal e, por consequência, tem caráter tributário sendo obrigatória independentemente do contribuinte ser ou não filiado a sindicato.

A ideia deste trabalho surgiu através da necessidade de se colocar em prática os conhecimentos obtidos durante o curso de Administração para responder às seguintes questões: Qual a percepção dos produtores rurais em relação à qualidade dos serviços prestados pelo sistema sindical rural do Maranhão? E qual a relação dessa percepção com a arrecadação da Contribuição Sindical Rural (CSR)?

Assim, o objetivo central do estudo foi verificar a relação entre essas duas variáveis: a qualidade dos serviços dos sindicatos e a arrecadação da CSR. Para isso, foi necessário analisar a estrutura do sistema sindical rural do estado, realizar um levantamento sobre a arrecadação da CSR nos municípios do Maranhão que possuem sindicatos bem como nas cidades onde não há a atuação sindical e avaliar a qualidade dos serviços prestados por essas entidades segundo a percepção dos clientes, os produtores rurais.

Buscando atingir os objetivos, essa avaliação se deu com base nas cinco dimensões da qualidade em serviços (confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade) com a utilização de um modelo adaptado da Escala de Servperf desenvolvida por Cronin e Taylor.

Como justificativa, um estudo sobre a qualidade dos serviços oferecidos aos produtores rurais pelos sindicatos é relevante, pois, essas instituições se estabelecem como ferramenta importante para o desenvolvimento do setor agropecuário ofertando apoio, efetividade e profissionalismo na solução de problemas relativos às atividades rurais. A intensa competitividade do século atual requer das instituições representativas de grupos sociais a busca incessante de qualidade em serviços que efetivamente ofereçam aos seus associados e membros da categoria soluções concretas para os problemas cotidianos.

Esta pesquisa, além de se mostrar inovadora nesse setor, configura-se como um importante trabalho que contribuirá para um diagnóstico preciso sobre a estrutura e a qualidade das prestações do sistema sindical rural trazendo a oportunidade de relacionar a arrecadação da CSR, que tem caráter tributário, logo, compulsório, com a contraprestação aos seus contribuintes.

2 SERVIÇOS

Originada do termo latim *servitium*, o vocábulo *serviço* define uma relação entre dois sujeitos onde um pratica a ação de servir o outro. Conforme Kotler (2007, p.248), “Um serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulta na propriedade de nada. Sua execução pode estar ou não relacionada a um produto”.

Para Fitzsimmons (2014, p. 04), “um serviço é uma experiência precível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor”.

Já Meirelles (2006, p. 119), enfatizando a diferença entre serviço e bem, afirma que “serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço”.

Hoje os serviços são de fundamental importância para a economia e o desenvolvimento de um país. Sempre aliado ao desenvolvimento de novas tecnologias, eles também cumprem um papel significativo na busca pela qualidade de vida e entretenimento, características da sociedade pós-industrial.

É difícil imaginar uma sociedade sem escolas, hospitais, bancos, restaurantes, dentre outros. O setor de serviços é o que mais evolui na economia mundial, gerando emprego não apenas na área empresarial, mas também nos governos e entidades de terceiro setor. Segundo Marques (2012, p. 9), “os governos e organizações sem fins lucrativos também estão no ramo da prestação de serviços, variando muito de um país para outro, em função da tradição e dos valores políticos”.

2.1 Características de serviços

A caracterização de serviços é importante e necessária para a diferenciação de bens. Dentre essas características, podem-se destacar cinco como as principais, a saber: intangibilidade, simultaneidade, inseparabilidade, heterogeneidade e a necessidade de participação do cliente.

A intangibilidade significa algo que não pode ser tocado, sendo assim, Carvalho e Paladini (2006, p. 334) traduzem como “a abstração dos serviços, ou seja, o principal benefício ao cliente não é uma mercadoria física.” Para Grönroos (1993) apud Daronco (2008, p. 16), “um serviço é normalmente percebido de

maneira subjetiva, descrito muitas vezes pelos clientes, como confiança, tato e segurança.”

As dificuldades de se avaliar previamente o serviço acabam gerando uma incerteza no consumidor potencial e, segundo Kotler (2007, p. 249):

Para reduzir essa incerteza, os compradores procuram sinais ou evidências da qualidade dos serviços. Eles tiram conclusões acerca da qualidade a partir de instalações, funcionários, equipamentos, materiais de comunicação, símbolos e preços percebidos. Portanto, a tarefa do prestador de serviços é ‘administrar evidências’ para tornar ‘tangível o intangível’.

Apesar dessa característica, um serviço pode ser ofertado em conjunto com um bem tangível como acontece em restaurantes ou oficinas mecânicas.

Diferentemente dos bens, que são produzidos e depois de algum tempo chegam às mãos do consumidor, os serviços apresentam a característica de simultaneidade, onde são produzidos e consumidos ao mesmo tempo, não sendo possível mantê-los em estoque o que resulta em outra característica básica: a inseparabilidade. “O atendimento de um caixa de banco ocorre no momento em que o cliente está em frente ao atendente. O tempo não pode ser armazenado” (CARVALHO; PALADINO, 2006, p.334)

Outra característica importante a ser observada em serviços é a necessidade da participação do cliente para a sua produção. O cliente participa ativamente do processo diferentemente de uma relação compra e venda de um produto, onde ele apenas recebe algo.

De acordo com Kotler (2007), a pessoa que entrega o serviço é parte dele e a necessidade da presença do cliente durante a execução resulta na sua interação com o prestador, o que é uma característica especial do marketing de serviços, assim tanto o prestador de serviços como o cliente influenciam o resultado.

Outra característica importante a ser observada é a heterogeneidade. Para Carvalho e Paladini (2006), o relacionamento entre pessoas são a base para a realização das tarefas o que torna imprevisíveis e heterogêneas as ações, reações, expectativas e situações pessoais nos serviços. Já para Marques (2012, p. 15):

A heterogeneidade demonstra que não apenas a consistência do serviço varia de uma empresa para outra ou entre pessoas dentro de uma mesma empresa, como também quando há interação do cliente com o mesmo fornecedor. Por exemplo, ao abastecer seu carro em um posto de combustível com bandeira de determinada distribuidora, o cliente poderá encontrar cordialidade dos frentistas em determinados postos e, em outro da mesma bandeira, ser mal atendido.

De fato, as pessoas mudam o seu desempenho por razões atribuídas ao cansaço físico ou mental, ao humor, à saúde, às emoções, dentre outros. Isso acaba afetando a interação humana dentro da prestação e por consequência o planejamento do serviço e a avaliação final feita pelo cliente.

2.2 Tipos de serviços

Os serviços podem ser prestados por empreendedores individuais, governo, empresas que visam lucro e entidades de terceiro setor sem fins lucrativos.

Existem serviços classificados como essenciais para a população como assistência médica e hospitalar, serviços de segurança pública, transporte coletivo, telecomunicação, distribuição de energia elétrica, etc. Outros são considerados essenciais para as empresas, pois dão apoio à cadeia de produção como assessoria, marketing, auditoria. Além desses dois tipos de serviços, pode-se observar o crescimento de serviços voltados para a qualidade de vida, comodidade, conforto e entretenimento, necessidades que estão se tornando cultura da sociedade atual.

A tabela a seguir ilustra exemplos de serviços de acordo com a natureza da prestação:

Tabela 1. Tipos de serviços.

Serviços financeiros	Financiamentos; leasing; seguros
Serviços de infraestrutura	Comunicação; transporte; bancários; abastecimento de água
Serviços de manufatura	Finanças; Contabilidade; jurídicos
Serviços comerciais	Atacado; varejo; manutenção
Serviços pessoais	Saúde; restaurante; hotéis
Serviços de apoio aos negócios	Consultoria; auditoria; propaganda
Serviços governamentais	Militares; educacionais; judiciários; segurança pública

Fonte: Adaptado de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 05)

Muitos autores adotam também a tipologia de serviço baseada no nível de interação com o consumidor e assim os serviços são classificados como serviços de massa, loja de serviços e serviços profissionais. As características de cada classificação são apresentadas no quadro a seguir:

Tabela 2: Tipologia de serviços segundo o nível de interação com o cliente

Tipos de serviços	Características	Exemplos
Serviços de massa	Alta demanda; pouco tempo de contato; alta padronização; foco na tarefa	Serviços bancários; transporte público
Loja de serviços	Média demanda, personalização e tempo de contato; foco na pessoa/tarefa	Restaurantes; hospitais
Serviços profissionais	Baixa demanda; alto nível de personalização; alto tempo de contato com o cliente; foco na pessoa	Empresas de consultoria; serviços médicos especializados; assessoria jurídica

Fonte: Adaptado de Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 25).

2.3 Qualidade em serviços

Pode-se dizer que a qualidade sempre esteve presente na vida do homem, seja na seleção de alimentos, no desenvolvimento de ferramentas mais eficientes para a caça de animais ou na procura do lugar ideal para moradia. No entanto, foi no início do século XX que esse tema ganhou relevância. Nesse período, dois acontecimentos mudaram a visão do homem sobre a qualidade: a Primeira Guerra Mundial e a produção em massa da indústria automobilística.

Devido à grande demanda de material bélico na primeira grande guerra, a dificuldade de se controlar a qualidade desses materiais apareceu como um problema. Foi criada então a figura do inspetor que assumiu a missão de supervisão. Perder vidas durante a guerra pela falta de qualidade dos materiais era algo a ser evitado.

Nesse período surgiu também a produção em massa da indústria automobilística que eliminou a produção artesanal e criou a divisão do trabalho e a especialização. A inspeção de todas as peças e componentes se tornou

financeiramente inviável o que resultou na criação de técnicas sofisticadas de controle da qualidade como a técnica de amostragem.

Esses dois acontecimentos históricos serviram de base para o desenvolvimento de conceitos primordiais da qualidade como o controle estatístico da qualidade, o Controle da Qualidade Total, as técnicas japonesas de controle da qualidade e as normas ISO (International Organization for Standardization).

Em resultado do crescimento da economia mundial e, conseqüentemente, do surgimento de inúmeras organizações empresariais, o investimento em qualidade surgiu como fator crucial na intensa competitividade e na busca pela satisfação dos clientes. Na procura por diferenciais competitivos, ele acaba se tornando o foco das ações da organização.

Qualidade em serviço pode ser resumida como sendo a diferença entre o serviço percebido e o serviço esperado. Sendo assim, Kotler (2007, p. 254) afirma que a qualidade é testada em cada interação:

Os clientes criam expectativas a partir de experiências anteriores, do boca a boca e da propaganda. Após receber o serviço, eles o comparam com suas expectativas. Se o serviço percebido for pior do que o esperado, os clientes ficarão desapontados. Contudo, se ele atender às suas expectativas ou superá-las, os clientes ficarão inclinados a recorrer novamente ao fornecedor.

Daronco (2008) entende que o conceito da qualidade dependerá de como ela é percebida pelo cliente e afirma que é ao longo da execução do serviço que acontece o processo de avaliação da qualidade. Na mesma linha de pensamento, Marques (2012, p. 45) afirma que:

As expectativas dos clientes quanto à qualidade percebida na prestação dos serviços, desempenham um papel importante na avaliação da empresa. Os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam com aquilo que obtém. Na busca do reconhecimento da excelência da prestação de serviços, as empresas devem se preocupar com a execução de tarefas em níveis que os clientes sintam estar satisfazendo ou ultrapassando suas expectativas, ou seja, a qualidade dos serviços deve ser efetivamente percebida pelos clientes.

Apesar dos investimentos em qualidade por parte das empresas, pode-se dizer que o setor de serviços ainda encontra muita dificuldade em alcançar a satisfação dos consumidores, muito por conta de características como intangibilidade e heterogeneidade como também pelo fato da percepção da qualidade variar de uma pessoa para outra.

Devido às suas características, mensurar a qualidade de um serviço não é algo fácil. Daronco (2008) atribui à intangibilidade a dificuldade de se comparar um serviço com outro.

Quando se têm dois produtos nas mãos torna-se mais fácil olhar para um e para o outro, verificar os pontos positivos e negativos de cada um, e a relação custo-benefício para escolher o mais adequado. Assim, serviços são mais difíceis de serem medidos, testados ou verificados antes da entrega. (DARONCO, 2008, P. 18)

2.4 Satisfação e qualidade percebida em serviço

Um dos momentos mais importante para uma empresa de serviços é a percepção e consequente avaliação do cliente em relação àquilo que lhe foi entregue. Nessa hora, se o serviço não foi oferecido com qualidade, e os clientes perceberem dessa forma, a reputação da empresa fica comprometida o que muitas vezes acaba resultando em perdas.

Kotler (2007) entende que o consumidor percebe o valor de um serviço através da diferença entre a avaliação que ele faz de todos os benefícios e custos de uma oferta e as alternativas percebidas. Já a satisfação consiste na “sensação de prazer ou desapontamento resultante da comparação do desempenho (ou resultado) percebido de um produto em relação às expectativas do comprador” (KOTLER, 2007, p. 42).

No entanto, vale lembrar que as pessoas podem perceber o mesmo serviço de forma diferente com base em seus próprios valores. Além disso, a experiência anterior pode ser um importante fator de influência no grau de expectativa do cliente. Se ele já teve uma relação passada com um determinado prestador de serviço ou se foi bem ou mal servido por outro fornecedor, a comparação entre a expectativa e o valor percebido pode ficar tendenciosa.

De certo, satisfazer o cliente significa prestar serviço com qualidade de forma que venha lhe acrescentar benefícios com o objetivo de superar suas expectativas. Isso resulta na necessidade de investimentos em preparação para uma boa prestação de serviços ao cliente.

2.5 Avaliação da qualidade em serviços

Em uma concepção voltada para o desempenho, vários autores defendem que um serviço pode ser avaliado em termos de cinco dimensões, chamando-as de “dimensões da qualidade”, são elas:

- a) **Confiabilidade:** pode-se dizer que a noção de confiabilidade está associada ao grau de certeza que se tem no bom funcionamento de um serviço, que é a execução das funções para as quais foi planejado de modo seguro e preciso cumprindo assim com o prometido.
- b) **Responsividade:** comportamento de chamar a responsabilidade para solucionar questões e tirar dúvidas dos clientes com atenção e rapidez.
- c) **Segurança:** é a capacidade de passar credibilidade e confiança afastando os riscos e as dúvidas acerca do serviço. A dimensão segurança inclui as seguintes características: competência para realizar o serviço, cortesia e respeito ao cliente, comunicação efetiva com o cliente e a ideia de que o profissional está realmente interessado em fazer o melhor para o cliente.
- d) **Empatia:** é a atitude de personalizar a atenção ao cliente, compreendendo as suas necessidades e agindo de forma a solucionar os problemas. A proximidade e a comunicação têm que ser fácil.
- e) **Tangibilidade:** se refere à aparência da estrutura física do local onde o serviço é prestado e dos equipamentos e materiais utilizados. A apresentação dos funcionários também é importante.

Daronco (2008) cita as cinco dimensões da qualidade como esforços nos quais as empresas se concentram para atingir a excelência na qualidade da prestação de serviços.

Na busca por um modelo de avaliação da qualidade em serviços, Valarie A. Zeithalm, A. Parasuraman e Leonard L. Berry desenvolveram, no início da década de noventa, um modelo de pesquisa chamado de Escala Servqual que se baseia nas cinco dimensões da qualidade e tem como ideia central comparar a performance ou o desempenho do serviço de uma empresa frente a um ideal imaginado pelo cliente. O questionário é formado por 44 itens dos quais 22 são referentes às expectativas ou nível desejado do serviço de uma empresa ideal. Já os outros 22

são referentes às percepções que eles realmente tiveram após a prestação do serviço.

No entanto, desde o seu desenvolvimento, o modelo Servqual sofreu inúmeras críticas, muito por conta de sua generalidade em relação aos itens de expectativas. Surgem então as figuras de Cronin e Taylor que, a partir das críticas da escala Servqual, desenvolveram um estudo em 1992 abordando as relações entre a qualidade de serviços, satisfação do consumidor e intenções de compra e concluíram que uma medida da qualidade de serviço baseada na performance poderia ser melhor para se medir a qualidade de serviços. Os dois desenvolveram então a Escala Servperf que se baseia apenas no desempenho real do serviço, logo ela possui um questionário com apenas os 22 itens de performance do modelo Servqual, conforme apresentados na tabela 3. Assim, devido à sua objetividade e facilidade de aplicação no sistema que é objeto deste estudo, o modelo escolhido para o mesmo foi adaptado da escala Servperf de Cronin e Taylor.

Tabela 3: Os 22 itens da escala Servperf

Dimensões da Qualidade em Serviços	Método Servperf
Tangibilidade	4 percepções
Confiabilidade	5 percepções
Responsividade	4 percepções
Segurança	4 percepções
Empatia	5 percepções

Fonte: Adaptado de Daronco (2008)

3 SISTEMA SINDICAL RURAL

Os primeiros sindicatos surgiram na Inglaterra como forma de união dos operários em busca de melhores condições nas indústrias. Com a expansão do capitalismo, que se torna o sistema predominante a partir do século XX, os sindicatos começam a se espalhar pelo mundo, deixando de ser um fenômeno na Inglaterra e passando a ser a origem das ações sociais.

No Brasil, o sistema sindical é essencialmente importante e recebe atenção na Constituição Federal de 1988, mais precisamente nos incisos do seu artigo 8 que apresenta os mais importantes princípios sindicais: liberdade sindical; unicidade sindical; legitimidade sindical; legalidade sindical.

De acordo com o referido artigo, é livre a associação profissional ou sindical não podendo a lei exigir a autorização do Estado para a fundação de um sindicato, ressalvado o registro no órgão competente. Também são vedadas a interferência e a intervenção na organização sindical pelo poder público (BRASIL, Constituição, 1988, art. 8).

A Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, também dá suporte legal a esse sistema trazendo um título inteiro (título V) sobre a organização, o enquadramento e a contribuição sindical.

O caput do artigo 511 da CLT também trata da legalidade da livre associação e os incisos I e II a diferença entre categoria econômica e categoria profissional da associação sindical com as seguintes redações:

Art. 511 - É lícita a associação para fins de estudo, defesa e coordenação dos seus interesses econômicos ou profissionais de todos os que, como empregadores, empregados, agentes ou trabalhadores autônomos, ou profissionais liberais, exerçam, respectivamente, a mesma atividade ou profissão ou atividades ou profissões similares ou conexas.

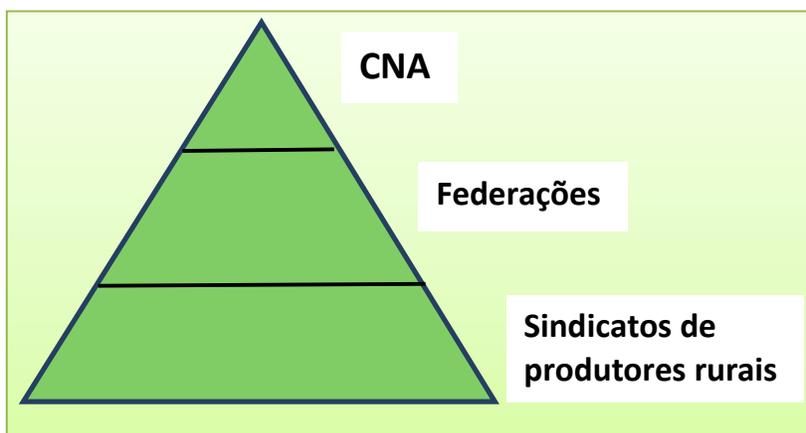
§ 1º - A solidariedade de interesses econômicos dos que empreendem atividades idênticas, similares ou conexas constitui o vínculo social básico que se denomina categoria econômica.

§ 2º - A similitude de condições de vida oriunda da profissão ou trabalho em comum, em situação de emprego na mesma atividade econômica ou em atividades econômicas similares ou conexas, compõe a expressão social elementar compreendida como categoria profissional (BRASIL, Consolidação das Leis do Trabalho, 1943, art. 511)

No Brasil as primeiras ações sindicais se constituíram no eixo urbano, mas logo depois chegaram ao campo e hoje existem dois sistemas, um formado pelos sindicatos dos trabalhadores rurais (categoria profissional) com a Confederação Nacional dos Trabalhadores da Agricultura – CONTAG como entidade nacional e outro formado pelos sindicatos dos produtores rurais (categoria econômica) denominado Sistema Sindical Rural tendo a Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA) como sua representante máxima.

O Sistema Sindical Rural Nacional, da categoria econômica, é constituído por uma estrutura em forma de pirâmide, onde (CNA) fica no topo como entidade de representação nacional. No patamar intermediário estão as Federações que atuam em seus Estados estimulando o fortalecimento do sindicalismo rural. Já na base encontram-se os sindicatos de produtores rurais.

Figura 1: Sistema Sindical Rural



Fonte: Faculdade de Tecnologia da CNA

3.1 Confederação Nacional da Agricultura - CNA

O Sistema CNA tem por objetivo fortalecer, coordenar, defender, proteger e representar legalmente a categoria seja a agricultura ou a pecuária, o extrativismo vegetal, a pesca ou a exploração florestal. Para isso, a Confederação conta com o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural, entidade sob sua administração e que desenvolve ações de Formação Profissional Rural e Promoção Social, e com o Instituto CNA que desenvolve estudos e pesquisas na área social e no agronegócio.

Figura 2: Logomarca do sistema CNA



Fonte: portal da CNA

Criada pelo Decreto-Lei nº 53.516 de 31 de janeiro de 1964 a CNA, entidade sindical de grau superior, tem legitimidade para atuar em todo território nacional defendendo os interesses dos produtores perante o Governo Federal, o Congresso Nacional e o poder Judiciário. A figura 3 mostra a sua sede localizada em Brasília no Distrito Federal.

Figura3: Sede da CNA em Brasília - DF



Fonte: Faculdade de Tecnologia da CNA

3.1.1 Missão

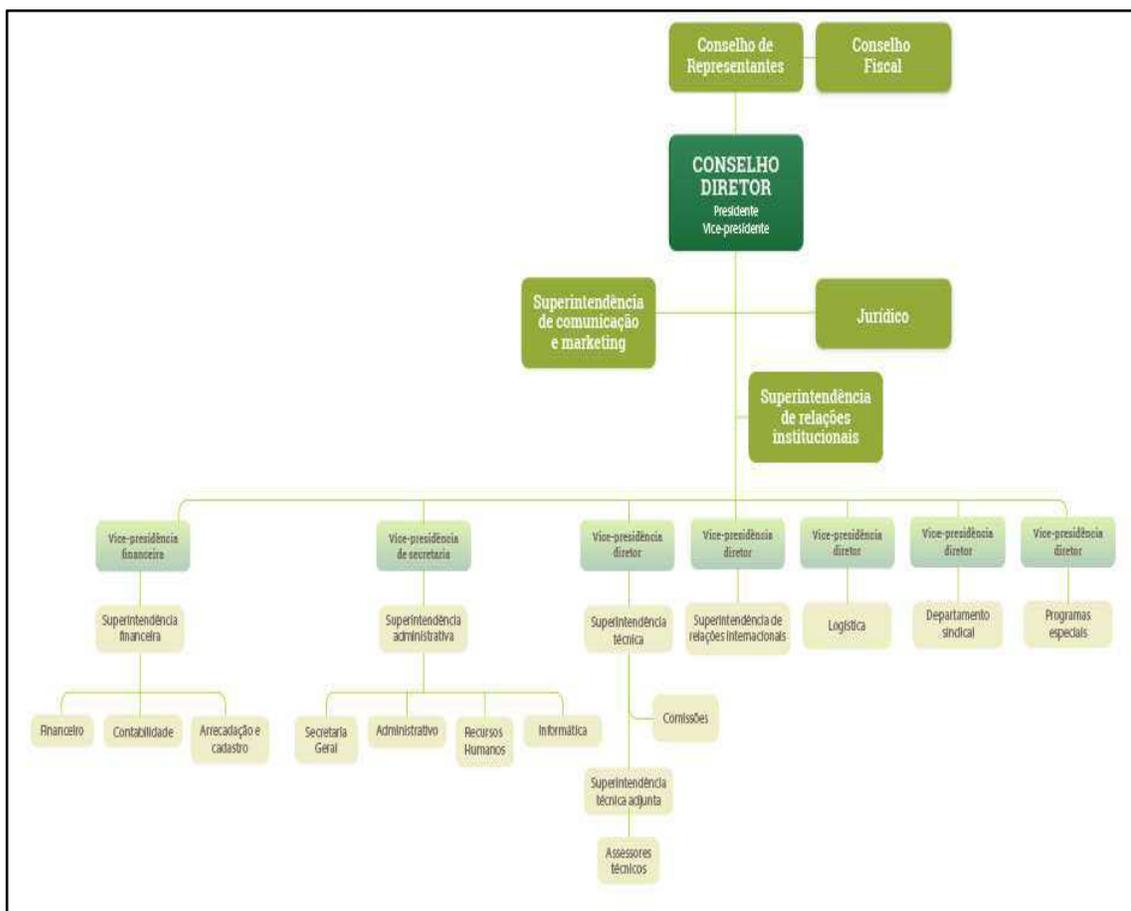
A Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil (CNA) tem como missão representar, organizar e fortalecer os produtores rurais brasileiros. Defende, também, seus direitos e interesses, promovendo o desenvolvimento econômico e social do setor agropecuário. Para tudo isso se tornar realidade, a CNA congrega associações e lideranças rurais e participa, de forma ativa e permanente, das discussões e decisões sobre a política nacional agrícola.

3.1.2 Objetivos

- A união da classe produtora rural;
- A defesa do homem do campo e da economia agrícola;
- A valorização da produção agrícola e a preservação do meio ambiente associada ao desenvolvimento da agropecuária e da produção de alimentos;
- A defesa do livre comércio de produtos da agropecuária e agroindústria;
- Buscar e demonstrar o correto conhecimento dos problemas e soluções apropriadas às questões da categoria econômica.

3.1.3 Organograma

Figura 4: Organograma da CNA



Fonte: Portal da CNA

3.2 Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão – FAEMA

No estado do Maranhão, o sistema sindical rural conta com a Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Maranhão – FAEMA, entidade de grau superior localizada no nível intermediário da pirâmide desse sistema e que agrupa o total de 47 sindicatos de produtores rurais filiados à sua base

Criada em 1965, a Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Maranhão – FAEMA representa todos os Sindicatos Rurais do Maranhão, sendo a principal porta-voz do sistema sindical rural do estado.

Instituição privada mantida pelos produtores rurais do Maranhão, a FAEMA é entidade sindical de grau superior, com sede e foro na cidade de São Luís e está integrada à Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil – CNA, que congrega todas as Federações Estaduais e está sediada em Brasília.

3.2.1 Missão

Fortalecer os Sindicatos Rurais por meio de ações representativas, institucionais e políticas para viabilizar o atendimento aos interesses da classe produtora rural.

3.2.2 Visão

Ser reconhecida pela sociedade, colaboradores, sindicatos rurais e classe produtora rural como uma entidade ágil, transparente, atuante e proativa, que apresenta soluções aos diferentes sistemas produtivos.

Figura 5: logomarca da FAEMA



Fonte: Portal eletrônico da FAEMA

3.3 Sindicato de Produtores Rurais do Maranhão

Os Sindicatos Rurais se encontram na base da pirâmide e desenvolvem ações diretas de apoio ao produtor rural, na busca de soluções para os problemas locais de forma associativa. Esta composição garante a presença do sistema sindical rural em qualquer ponto do país.

Os Sindicatos têm como função principal, congregam os integrantes de uma mesma categoria, sejam empregados, empregadores, trabalhadores autônomos e profissionais liberais, que exerçam as mesmas atividades ou profissões similares e conexas.

Por sua vez, os Sindicatos de Empregadores visam congregam os membros da respectiva categoria, defender seus interesses, de maneira organizada e solidária, em prol da valorização e desenvolvimento socioeconômico de seus membros, através do fomento da agropecuária em seus municípios.

Dentre as principais funções dos sindicatos de produtores rurais, pode-se destacar:

- a) **Função de representação:** os sindicatos promovem ações de representação do setor produtivo rural perante a sociedade, os órgãos governamentais e o setor privado.
- b) **Função política:** as entidades sindicais têm prerrogativa para defender os interesses coletivos da categoria dos produtores rurais, para isso, o sindicato deve ter participação na formulação de políticas públicas voltadas para o setor agropecuário do município.
- c) **Função de arrecadação:** para promover suas ações, os sindicatos devem planejar com eficiência a arrecadação para obtenção de fontes de custeio.
- d) **Função de regulamentação:** regulamentar acordos e convenções coletivas também é uma das principais funções dos sindicatos. Trata-se do estabelecimento de regras referentes a direitos e obrigações entre os sindicatos de produtores rurais (patronal) e os sindicatos dos trabalhadores rurais (laboral). Esses acordos e convenções devem ser registrados no Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.
- e) **Função assistencial e de colaboração:** com o objetivo de desenvolver a categoria econômica dos produtores rurais do município, o

sindicato pode prestar serviços como assistência jurídica, técnica, contábil, social e informativa. Firmar convênios e parcerias além de colaborar como órgão técnico e consultivo no estudo e na solução de problemas do setor, também faz parte dessa função sindical.

f) **Função de mobilização:** no Maranhão, os sindicatos de produtores rurais contam, em sua maioria, com a parceria do Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – SENAR, entidade que atua na Formação Profissional Rural (FPR) e na Promoção Social (PS) de jovens e adultos. Cabe aos sindicatos a função de mobilização, ou seja, a organização do evento. Para isso, eles realizam o recrutamento e a seleção da clientela levantando as informações sobre os participantes, escolhem o local apropriado para o evento, definem os recursos institucionais necessários, executam a divulgação e oferece o apoio logístico aos instrutores do SENAR.

3.3.1 Serviços oferecidos pelos sindicatos dos produtores rurais do Maranhão

Prestar serviços de qualidade é uma das formas de atuação eficiente de uma entidade sindical que resultará em conquista e manutenção de novos associados. É grande a demanda dos produtores por apoio e orientação para organizar suas obrigações referentes às atividades agropecuárias e os sindicatos têm a função de satisfazer a necessidades desses produtores através de uma oferta de serviços com qualidade, o que resultará no aumento da credibilidade e consequentemente no fortalecimento do sistema sindical.

A seguir é apresentada uma lista de serviços ofertados pelos sindicatos dos produtores rurais do Maranhão filiados à FAEMA:

a) **Declaração de Aptidão ao PRONAF – DAP:** é o instrumento que identifica os agricultores familiares e/ou suas formas associativas organizadas em pessoas jurídicas aptos a realizarem operações de crédito rural ao amparo do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), em atendimento ao estabelecido no Manual de Crédito Rural (MCR), do Banco Central do Brasil.

b) **Declaração de Imposto Territorial Rural – ITR:** essa declaração é obrigatória e deve ser feita anualmente por todos os proprietários ou

produtores rurais. O sindicato pode auxiliar o produtor rural a se manter regularizado perante a Receita Federal do Brasil. Esse serviço é essencial e de fundamental importância para o Sistema Sindical Rural.

c) **Declaração de Imposto de Renda – IR:** este serviço pode ser oferecido pela entidade sindical após o treinamento dos funcionários, o que normalmente é feito pela FAEMA em parceria com o SENAR, constituindo uma boa oportunidade de proporcionar visibilidade às ações do sindicato.

d) **Certificado de Cadastro do Imóvel Rural – CCIR:** é a declaração de caráter obrigatório com informações prestadas pelos proprietários rurais ao Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA) sobre a estrutura fundiária do imóvel rural, o uso do imóvel e o proprietário.

e) **Cadastro Nacional de Informações Sociais do setor rural – CNIS rural:** Trata-se de um cadastro sobre informações dos segurados especiais que tem a finalidade de agilizar o acesso aos benefícios previdenciários.

f) **Serviços contábeis:** Os produtores rurais possuem inúmeras obrigações legais, fiscais e trabalhistas. Os sindicatos que possuem profissionais habilitados podem prestar esse serviço diretamente aos associados ou através de parcerias com escritórios de contabilidade auxiliando no planejamento e controle financeiro da propriedade ou empresa rural de seus clientes com preços diferenciados.

g) **Emissão de nota fiscal eletrônica e Guia de Trânsito Animal – GTA:** Para garantir a comercialização de seus produtos de forma legal, os produtores rurais podem contar com os sindicatos, em parceria com a receita estadual, para auxiliá-los na emissão das notas fiscais eletrônicas e da GTA.

h) **Informações técnicas e econômicas:** A entidade sindical deve prestar informações relevantes como clima, preço do dólar, novas normas legais sobre o setor rural, cotação diária dos preços dos produtos agropecuários, bolsa de valores, etc. O objetivo desse serviço é ajudar os produtores no planejamento de suas atividades.

i) **Promoção de leilões e feiras de exposições:** Os leilões e as feiras são eventos que fomentam o setor agropecuário e ajudam o produtor rural a comercializar seus produtos.

O sindicato que consegue ofertar essa gama de serviços com qualidade aos seus produtores rurais, acaba conquistando mais associados que resultarão em aumento da arrecadação. A figura 6 ilustra as lideranças dos sindicatos rurais do Maranhão reunidos para a capacitação sobre o CNIS Rural ofertada pela FAEMA, em parceria com o SENAR, em junho de 2016.

Figura 6: Capacitação sobre o CNIS Rural na sede da FAEMA



Fonte: Assessoria de comunicação da FAEMA

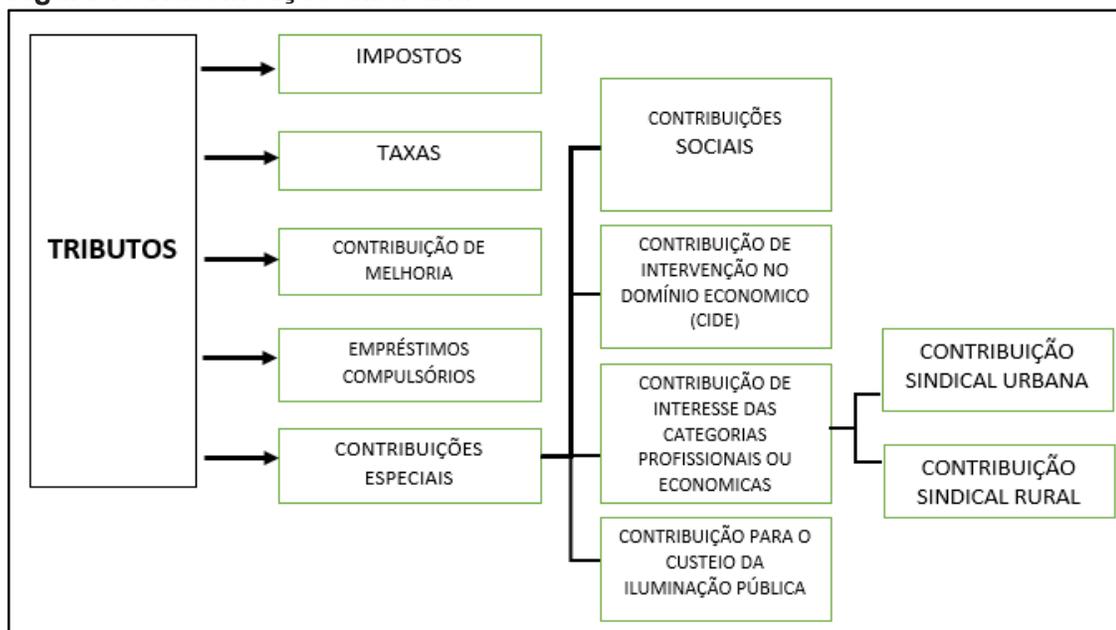
3.4 Arrecadação do Sistema Sindical Rural do Maranhão

Como abordado na introdução deste trabalho, a maior parte da arrecadação do Sistema Sindical Rural advém da Contribuição Sindical Rural, que apesar de não se tratar de um imposto, taxa ou contribuição de melhoria, possui natureza tributária. Essa conclusão é fundamentada no artigo 149 da Constituição Federal que traz a seguinte redação:

Art. 149. Compete exclusivamente à União instituir contribuições sociais, de intervenção no domínio econômico e **de interesse das categorias profissionais ou econômicas**, como instrumento de sua atuação nas respectivas áreas, observado o disposto nos arts. 146, III, e 150, I e III, e sem prejuízo do previsto no art. 195, § 6º, relativamente às contribuições a que alude o dispositivo.

Apesar de não existir uma unanimidade no assunto classificação de tributos, Goes (2016, p. 384) apresenta uma divisão de espécies tributárias mais aceita na doutrina e na jurisprudência. Nessa classificação é possível identificar onde se enquadra a contribuição sindical rural:

Figura 7: Classificação tributária



Fonte: Adaptado de Goes

Segundo Melo (2005), A Constituição Federal de 1988, recepcionou os dispositivos da CLT que regulamentam a contribuição sindical para prever o termo contribuição de interesse das categorias profissionais ou econômicas. Essa norma jurídica tem, inclusive, um capítulo inteiro, que vai do artigo 578 ao 610, sobre a contribuição sindical.

Os artigos 578 e 579 da CLT tratam da obrigatoriedade dessa contribuição, independentemente da associação ou não a um sindicato, com a redação a seguir:

Art. 578 - As contribuições devidas aos Sindicatos pelos que participem das categorias econômicas ou profissionais ou das profissões liberais representadas pelas referidas entidades serão, sob a denominação de "contribuição sindical", pagas, recolhidas e aplicadas na forma estabelecida neste Capítulo. Art. 579 - A contribuição sindical é devida por todos aqueles que participem de uma determinada categoria econômica ou profissional, ou de uma profissão liberal, em favor do Sindicato representativo da mesma categoria ou profissão, ou, inexistindo este, na conformidade do disposto no art. 591.

3.5 Origem e evolução da Contribuição Sindical Rural

Para tratar do surgimento da contribuição sindical rural é necessário primeiramente passar pela origem da cobrança da contribuição sindical voltada para os trabalhadores urbanos. O Decreto-lei nº 1.402 de 5 de julho de 1939, que regulou

a associação em sindicatos, previu, em seu artigo 3º, a imposição de contribuição a todos aqueles que participassem das profissões ou categorias representadas. No ano seguinte, 1940, foi criado o Decreto-lei nº 2.377 que dispôs sobre o pagamento e a arrecadação dessas contribuições e as denominou de “imposto sindical”. Em 1942, mais precisamente em 14 de maio, foi editado o Decreto-lei nº 4.298 que tratou do recolhimento e da aplicação do imposto sindical.

Segundo Melo (2005), os critérios e procedimentos implantados por esses dois últimos Decretos-leis foram acolhidos pela Consolidação das Leis do Trabalho, criada em 1943 pelo Decreto-lei nº 5.452 e em vigor até hoje.

No entanto, já naquela época, muitos doutrinadores não concordavam com a denominação de imposto sindical, pois, a maior parte da arrecadação era destinada a entidades diversas do Estado, o sistema sindical, que tinham o dever de revertê-las em benefícios à categoria representada. O Decreto-lei nº 229 de 28 de fevereiro de 1967, que alterou dispositivos da CLT de 1943, mudou a denominação de imposto sindical para contribuição sindical.

Apesar da grande abordagem da CLT sobre as relações de trabalho e a contribuição sindical, é importante observar que ela deixou de lado algumas especificidades do setor rural. Diante dessa lacuna, foram criados três dispositivos legais, a saber: a Lei nº 5.889 de 8 de junho de 1973, que regula a relação de trabalho rural naquilo que não colidir com a CLT, o Decreto nº 73.626 de 1974 que regulamenta a Lei 5.889, e o Decreto-lei nº 1.166 de 1971 que dispõe sobre o enquadramento e a contribuição sindical rural. Vale ressaltar que alguns artigos da CLT continuam sendo aplicáveis à contribuição sindical rural.

3.6 Pagamento da Contribuição Sindical Rural

O Decreto-lei nº 1.166 de 1971 estabelece o enquadramento, cálculo e o recolhimento da Contribuição Sindical Rural. Nele é possível observar que essa contribuição é devida tanto por trabalhadores rurais quanto por empresários ou empregadores rurais (produtores rurais). Esse enquadramento ajuda a diferenciar os dois sistemas sindicais do setor rural: o Sistema Sindical dos Trabalhadores Rurais, administrado em âmbito nacional pela CONTAG, e o Sistema Sindical Rural formado pelos produtores/empregadores rurais e representado nacionalmente pela CNA. Relembrando que o objeto deste estudo é o Sistema Sindical Rural do Maranhão, serão abordados apenas os critérios do sistema sindical dos produtores rurais.

Para efeito da contribuição sindical rural, o artigo 1º do Decreto-lei nº 1.166, com redação dada pelo artigo 5º da Lei 9.701 de 18 de novembro de 1998, considera-se empresário ou empregador rural:

- a) A pessoa física ou jurídica que, tendo empregado, empreende, a qualquer título, atividade econômica rural;
- b) Quem, proprietário ou não, e mesmo sem empregado, em regime de economia familiar, explore imóvel rural que lhe absorva toda a força de trabalho e lhe garanta a subsistência e o progresso social e econômico em área superior a dois módulos rurais da respectiva região;
- c) Os proprietários rurais de mais de um imóvel rural, desde que a soma de suas áreas seja superior a dois módulos rurais da respectiva região.

O cálculo da contribuição sindical rural é feito com base nas informações que os proprietários rurais prestam ao Cadastro Fiscal de Imóveis Rurais (CAFIR) que é administrado pela Receita Federal (SRF). Por força do inciso II do artigo 17 da Lei nº 9.393/96, que autoriza a celebração de convênio entre a Secretaria da Receita Federal e a CNA, essas informações são repassadas para que as entidades sindicais possam efetuar o lançamento e a cobrança.

A base de cálculo da contribuição sindical rural difere os contribuintes pessoas físicas e pessoas jurídicas como está definido no § 1º do artigo 4º do Decreto-lei nº 1.166/71:

- 1. Pessoa física – a contribuição é calculada com base no Valor da Terra Nua Tributável (VTNt) da propriedade, constante no cadastro da SRF, utilizado para lançamento do Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR).
- 2. Pessoa jurídica – a contribuição é calculada com base na Parcela do Capital Social (PCS), atribuída ao imóvel.

Quanto ao recolhimento da contribuição sindical rural, de acordo com informações contidas na cartilha da contribuição sindical rural 2016, a CNA assumiu competência para a cobrança, que antes pertencia à Secretaria da Receita Federal, a partir de 1997 com a publicação da Lei nº 8.847/94. Para tanto, a confederação envia ao produtor rural uma guia bancária, já preenchida, com a forma do cálculo e o

valor da contribuição sindical (figura 4). Para as pessoas jurídicas o vencimento é 31 de janeiro de cada ano, já para os contribuintes pessoas físicas o vencimento é 22 de maio de cada ano.

Figura 8: Guia da Contribuição Sindical Rural

Guia de Recolhimento - Exercício de 2016
Contribuição Sindical Rural/SENAR

**TABELA PARA CÁLCULO DA CONTRIBUIÇÃO SINDICAL RURAL,
VIGENTE A PARTIR DE 1º DE JANEIRO DE 2016**

LINHA	CLASSES DE CAPITAL SOCIAL OU VALOR DA TERRA NUA TRIBUTÁVEL (EM R\$)		ALÍQUOTA	PARCELA A ADICIONAR
01	Até	4.005,00	Contr. Min. R\$ 32,04	-
02	De	4.005,01 a 8.010,00	0,8%	-
03		8.010,01 a 80.100,00	0,2%	48,06
04		80.100,01 a 8.010.000,00	0,1%	128,16
05		8.010.000,01 a 42.720.000,00	0,02%	6.536,16
06	Acima de	42.720.000,00	Contr. Máx. R\$ 15.080,16	-

NOTAS:

- Enquadramento Sindical de acordo com as alíneas "a", "b" e "c" do inciso II do art. 1º do Decreto-lei nº 1.166/71, com a redação dada pelo art. 5º da Lei nº 9.701, de 18 novembro de 1998. Base de cálculo fixada conforme disposto no parágrafo 1º do art. 4º, do referido Decreto-lei. Para o contribuinte Pessoa Jurídica considera-se a parcela do capital social atribuída a cada imóvel e para o contribuinte Pessoa Física o valor da terra nua tributável do imóvel, conforme declarado à Receita Federal.
- A tabela é progressiva (inciso III do art. 580 da CLT). O valor da contribuição sindical corresponde à soma da aplicação das alíquotas sobre a parcela de capital social, ou valor da terra nua tributável, distribuído em cada classe, observado:
 - Contribuição Mínima = R\$ 32,04 quando o valor do capital social / valor da terra nua tributável total dos imóveis for até R\$ 4.005,00 (CLT art. 580 § 3º);
 - Contribuição Máxima = R\$ 15.080,16 quando o valor do capital social / valor da terra nua tributável total dos imóveis for superior a R\$ 42.720.000,00 (CLT art. 580 § 3º);
- A partir do exercício de 1998, está sendo lançada uma única guia por contribuinte, contemplando todos os imóveis de sua propriedade declarados à Receita Federal. O valor base para cálculo conforme tabela corresponde, portanto, a soma das parcelas de capital social/VTN tributável de todos os seus imóveis no país.
- Impugnação** - Caso não haja concordância com os dados dos lançamentos constantes desta guia, as impugnações deverão ser endereçadas até a data do vencimento, ao Presidente da Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil.
- Cálculo da Contribuição Sindical:**

Nosso Número: _____ Data do Documento: _____ Nº do Documento: _____ Data do vencimento: _____

BANCO DO BRASIL 001-9

Dados do Contribuinte Enquadramento Sindical

Nome/Razão Social: _____ Contribuição Sindical

CPF/CNPJ: _____ Contribuição SENAR

Endereço: _____ (+) mora/multa (CS)

Bairro: _____ (+) mora (SENAR)

Cidade: _____ **Valor total lançado**

UF: _____ **VALOR COBRADO**

CEP: _____ (Autenticação Mecânica / RECIBO DO SACADO)

ESTA GUIA NÃO QUITA DÉBITOS ANTERIORES

GUIA ÚNICA REFERENTE AOS IMÓVEIS RURAIS DECLARADOS À RECEITA FEDERAL, listados a seguir:

Dados dos Imóveis Rurais

Nº SRF	UF	MUNICÍPIO	IMÓVEL	ÁREA (ha)	Nº	JUT./PCS	Nº SRF	UF	MUNICÍPIO	IMÓVEL	ÁREA (ha)	VTNT	TRIBUT	PCS

Senhor contribuinte, mantenha em dia o recolhimento da Contribuição Sindical Rural - CSR. Para a regularização de eventuais pendências ou mais informações, entre em contato com Federação da Agricultura e Pecuária de seu Estado.

BANCO DO BRASIL 001-9

Local de Pagamento: _____ Vencimento: _____

Pagável em qualquer agência bancária até a data do vencimento

Cedente: **Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil - CNA** Agência/Código Cedente: _____

Data do Documento	Nº do Documento	Espécie Doc.	Ácebo	Data do Processamento	Nosso Número

Nº da Conta/Resp.	Carteira	Espécie	Quantidade	Valor	(-) Valor do Documento

Instruções: _____ (-) Desconto

Sr. Caixa: Não receber Cheque. (-) Outras Deduções/Abatimento

Até 3 (três) meses após o vencimento, pagável apenas nas agências do Banco do Brasil.

Após o vencimento acrescentar no primeiro mês de atraso (Mora/Multa) R\$

A cada mês subsequente acrescentar (Mora/Multa) R\$

(+) Mora/Multa/Juros

Não receber valor inferior ao total lançado impresso na guia ou guias rasuradas. (+) Outros Acréscimos

(=) Valor Cobrado

Sacado: _____

Sacado/Avalista: _____ Código de Baixa: _____

Autenticação Mecânica

Fonte: Cartinha da Contribuição Sindical Rural 2016

3.7 Distribuição e aplicação da Contribuição Sindical Rural

De acordo com a Instrução Normativa nº 001/2012 do então Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, o Tribunal de Contas da União – TCU considera que todo o dinheiro arrecadado com a contribuição sindical é dinheiro público, portanto, a sua destinação deve estar de acordo com as finalidades estatutárias dos sindicatos. O TCU ressalta ainda que as receitas advindas desse tributo devem estar vinculadas às finalidades instituídas pela CLT em seu artigo 592 que apresenta a redação a seguir:

Art. 592 – A contribuição sindical, além das despesas vinculadas à sua arrecadação, recolhimento e controle, será aplicada pelos sindicatos, na conformidade dos respectivos estatutos, usando os seguintes objetivos:

- a) Assistência técnica e jurídica;
- b) Assistência médica, dentária; hospitalar e farmacêutica;
- c) Realização de estudos econômicos e financeiros;
- d) Agências de cotação;
- e) Cooperativas;
- f) Bibliotecas;
- g) Creches;
- h) Congressos e conferências;
- i) Medidas de divulgação comercial e industrial no País, e no estrangeiro, bem como em outras tendentes a incentivar e aperfeiçoar a produção nacional;
- j) Feiras e exposições;
- k) Prevenção de acidentes do trabalho;
- l) Finalidades desportivas.

Os recursos arrecadados em cada município são distribuídos entre a CNA, a Federação do estado, o Sindicato Rural do município e o Ministério do Trabalho conforme estabelece o artigo 589 da CLT. Entretanto, quando não há sindicato rural no município onde o recurso foi arrecadado o valor é partilhado entre as demais entidades. A tabela 4 detalha o percentual de cada ente.

Tabela 4: Distribuição da CSR por entidade

DISTRIBUIÇÃO/ENTIDADE	Município com sindicato rural	Município sem sindicato rural
Ministério do Trabalho	20%	20%
Sindicato Rural	60%	-
Federação de Agricultura do Estado	15%	60%
CNA	5%	20%
TOTAL	100%	100%

Fonte: Cartilha da CSR 2016

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método científico possibilita ao ser humano o alcance de novas descobertas, verdades e a oportunidade de relacionar fenômenos que acontecem no mundo e a pesquisa é utilizada como ferramenta para conclusões e generalizações.

Segundo LAKATOS e MARCONI (1991), tanto os métodos quanto as técnicas de pesquisa devem adequar-se ao problema a ser estudado, às hipóteses levantadas, ao tipo de informantes com que se vai entrar em contato.

A abordagem do problema será tanto qualitativa, buscando compreender a percepção dos clientes em relação à qualidade da prestação de serviço de um sistema sindical, quanto quantitativa, por meio do levantamento de dados sobre a arrecadação desse sistema, o que permitirá a possibilidade de correlacionar essas duas variáveis.

4.1 Tipologia da pesquisa

Quanto aos fins, este trabalho será uma pesquisa descritiva, pois visa esboçar as percepções dos produtores rurais a respeito da qualidade dos serviços prestados pelo sistema sindical rural do Maranhão trazendo a possibilidade de correlação com a arrecadação desse sistema.

Quanto aos meios, a pesquisa será bibliográfica, documental e de campo. Será bibliográfica, devido à importância, para a fundamentação teórica do trabalho, da investigação dos assuntos sobre serviços, qualidade em serviços, percepção de valor e sistema sindical. Documental porque se valerá de documentos internos da Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão – FAEMA, entidade sindical de grau superior que mantém registro dos sindicatos rurais do Maranhão, bem como relatórios sobre a arrecadação. A investigação será, também, de campo, pois contará com a aplicação de questionários em uma amostra de produtores rurais do estado.

4.2 Local da pesquisa

O estudo será realizado no sistema sindical rural do Maranhão que conta com a Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão e 47 sindicatos rurais que representam e prestam serviços à categoria dos produtores.

4.3 Universo e unidade de análise

De acordo com Vergara (2014, p. 46), população amostral é uma parte do universo (população) segundo um critério de representatividade. Sendo assim, o universo da pesquisa sobre a qualidade dos serviços do sistema é composto por 47 sindicatos que tem como papel representar a 9.933 produtores rurais em seus municípios base.

Tendo em vista o extenso número de produtores, faz-se necessário uma limitação desse universo sustentada também no fato de que apenas quatorze dessas bases sindicais exercem, de forma mais atuante, a representação da categoria. Desse total, serão objeto de avaliação apenas oito entidades sindicais. Desta forma, a avaliação sobre a qualidade dos serviços será aplicada a sete produtores rurais de cada sindicato com atuação efetiva totalizando 56 entrevistados.

No entanto, a avaliação sobre a arrecadação envolverá tanto os municípios base dos sindicatos rurais selecionados para a pesquisa quanto os municípios onde não existe sindicato resultando em uma melhor comparação entre essa variável com a qualidade dos serviços percebida pelos clientes, os produtores rurais.

Expostas as condições acima, constituem-se unidades de análise nesta pesquisa os sindicatos de produtores rurais dos seguintes municípios: Açailândia, Bacabal, Balsas, Caxias, Colinas, Fortaleza dos Nogueiras, Riachão e Rosário.

4.4 Instrumentos de coleta de dados

Como ensina Vergara (2014, p. 51), este item tem o propósito de informar os meios a serem usados para a coleta de dados que ajudarão a responder o problema.

Os dados serão coletados por três segmentos, a saber: pesquisa bibliográfica, análise documental e pesquisa de campo.

A pesquisa bibliográfica se dará em livros, teses e dissertações com informações pertinentes sobre serviços, qualidade em serviços, percepção de valor e sistema sindical com o objetivo de forma-se uma base de conhecimento que servirá de referência para o levantamento no campo.

A análise documental consistirá na observação dos relatórios sobre a arrecadação da Contribuição Sindical Rural no Maranhão. Os relatórios serão obtidos, junto à Federação da Agricultura e Pecuária do Maranhão, por meio do sistema informatizado que abrangerá os últimos 3 anos da arrecadação (2014, 2015 e 2016).

Já a pesquisa de campo, com a aplicação de um questionário fechado (Apêndice 1) baseado nas cinco dimensões da qualidade em serviços e adaptado do Método Servperf de Cronin e Taylor (1992), contém o objetivo de medir a qualidade dos serviços dos sindicatos com base na percepção do consumidor, o produtor rural, acerca do desempenho ou performance desses serviços.

Tabela 5 – Dimensões da Qualidade em Serviços e o Método Servperf

Dimensões da Qualidade em Serviços	Método Servperf
Tangibilidade	3 percepções
Confiabilidade	4 percepções
Responsividade	3 percepções
Segurança	3 percepções
Empatia	4 percepções

Fonte: Adaptado de Daronco (2008)

Com a finalidade de mensurar a intensidade das opiniões de forma objetiva, será utilizada a Escala de Likert, também conhecida como escala de categoria específica, que apresenta, ao respondente, uma série de proposições associadas a cinco itens para escolha, a saber: *discordo totalmente; discordo mais que concordo; indiferente; concordo mais que discordo; concordo totalmente*.

A tabela 6 apresenta o modelo de avaliação que utilizado de acordo com as respostas obtidas nos questionários.

Tabela 6 – Questionário adaptado do Método Servperf

SINDICATO XYZ									
Dimensões da Qualidade em Serviços	Proposições	Análise de fatores							
		Dt	D	I	C	Ct	Dp	Cp	Gcp
Tangibilidade	O sindicato XYZ tem equipamentos com aparência moderna								
	As instalações de XYZ são bonitas								
	Os materiais associados ao serviço têm aparência bem cuidada no XYZ								
Confiabilidade	Quando se tem um problema, XYZ demonstra um interesse genuíno em resolvê-lo								
	XYZ presta seu serviço da maneira certa na primeira vez								
	P8. XYZ presta os serviços no momento em que promete fazê-lo								
	P9. XYZ insiste em registros sem erros								
Responsividade	Os funcionários de XYZ dizem a seus clientes exatamente quando o serviço será prestado								
	Os funcionários de XYZ prestam serviço imediato aos clientes								
	Os funcionários de XYZ sempre estão dispostos a ajudar seus clientes								
Segurança	O comportamento de XYZ inspira confiança nos clientes								
	O cliente se sente seguro em transações com XYZ								
	Os funcionários de XYZ são corteses com os clientes								
	Os funcionários de XYZ têm conhecimento para responder a perguntas dos clientes								
Empatia	XYZ dá atenção individual aos clientes								
	XYZ tem horário de funcionamento conveniente para todos os clientes								
	XYZ tem como prioridade os interesses do cliente								
	Os funcionários de XYZ entendem as necessidades específicas de seus clientes								
Dt – Discordo totalmente D – Discordo mais do que concordo I – Indiferente C – Concordo mais do que discordo Ct – Concordo totalmente Dp – Discordantes da proposição Cp – Concordantes da proposição Gcp – Grau de concordância da proposição									

Fonte: Adaptado de Daronco (2008)

4.5 Tratamento dos dados

De acordo com os objetivos estabelecidos para o trabalho, serão elencados os níveis de qualidade dos sindicatos escolhidos, com base na percepção dos produtores rurais, utilizando-se um modelo adaptado do Método Servperf. Para obter-se um resultado coerente na avaliação da qualidade, será trabalhado o Grau de concordância da proposição (G_{cp}) determinado pela equação, abaixo apresentada, que é baseada no Indicador de Força Relativa de Wilder Jr. (1981) apud Sanches, Meireles e Sordi (2011, p. 06).

$$G_{cp} = 100 - \left[\frac{100}{\frac{C_p}{D_p} + 1} \right]$$

Onde:

C_p = Concordantes da proposição = $C + C_t + 0,5 \times I$

D_p = Discordantes da proposição = $D + D_t + 0,5 \times I$

Aos valores C_p e D_p será acrescentado 0,000001, para evitar erro de divisão por zero.

De posse do grau de concordância de cada proposição, os valores serão somados e divididos por 17 (número de proposições do questionário) obtendo-se assim a média aritmética, pois o objetivo é avaliar a qualidade dos serviços em âmbito geral e não em cada item. A média do G_{cp} servirá como base para a classificação conforme critérios apresentados na tabela 7.

Tabela 7: Modelo para a classificação da qualidade dos serviços

Valor médio de Gcp	Interpretação dos valores	Nível da qualidade do serviço
90 ou mais	Uma concordância muito forte	Ótimo
80 a + 89,99	Uma concordância substancial	
70 a + 79,99	Uma concordância moderada	Bom
60 a + 69,99	Uma concordância baixa	
50 a + 59,99	Uma concordância desprezível	Regular
40 a + 49,99	Uma discordância desprezível	
30 a + 39,99	Uma discordância baixa	Ruim
20 a + 29,99	Uma discordância moderada	
10 a + 19,99	Uma discordância substancial	Péssimo
9,99 ou menos	Uma discordância muito forte	

Fonte: Sanches, Meireles e Sordi (2011, p. 06)

O procedimento seguinte será a realização do levantamento sobre a arrecadação da Contribuição Sindical Rural tanto nos municípios que fazem base dos sindicatos escolhidos quanto nos municípios onde não há atuação de nenhum dos 47 sindicatos de produtores rurais do Maranhão.

Dando prosseguimento à pesquisa, realizar-se-á a confrontação das duas variáveis (a qualidade dos serviços e o nível de arrecadação da CSR) analisando assim a relação entre elas.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Primeiramente foram coletados os dados acerca da arrecadação, nos últimos três anos, dos sindicatos escolhidos para a pesquisa. Também foram levantados os números sobre a CSR nos municípios onde não há a atuação sindical, seja por conta da inexistência de um sindicato rural ou pela inatividade de serviços e representatividade.

Em seguida, serão apresentados os resultados sobre a avaliação da qualidade dos serviços dos sindicatos com base na escala Servperf de Cronin e Taylor para finalmente compará-los com a arrecadação da CSR, verificando assim a influência ou não da qualidade desses serviços no nível dessa arrecadação.

5.1 Análise da qualidade dos serviços

Tabela 8: Classificação da qualidade dos serviços sindicais rurais

SINDICATO	VALOR MÉDIO DE Gcp	CLASSIFICAÇÃO DA QUALIDADE
AÇAILÂNDIA	72,2221054	BOM
BACABAL	70,6348078	BOM
BALSAS	71,8252170	BOM
CAXIAS	71,4284671	BOM
COLINAS	46,8254235	REGULAR
FORTALEZA DOS NOGUEIRAS	36,1111973	RUIM
RIACHÃO	55,5555346	REGULAR
ROSÁRIO	39,2857778	RUIM

Fonte: Elaborado pelo autor

A tabela 8 evidencia o nível da qualidade dos serviços prestados pelos sindicatos segundo a percepção dos clientes, os produtores rurais. A partir dos dados apresentados, infere-se que o sindicato de Açailândia foi o melhor avaliado seguido pelo sindicato de Balsas. Em situação diferente estão os sindicatos de Rosário e Fortaleza dos Nogueiras que receberam classificação RUIM nesta avaliação.

Outra observação importante a ser extraída dos dados acima é o fato de que nenhuma entidade sindical analisada recebeu a classificação ÓTIMO o que significa que os serviços ainda precisam melhorar para alcançar esse estágio. Por outro lado, nenhum sindicato recebeu a classificação PÉSSIMO.

5.2 Análise da arrecadação da CSR

A tabela a seguir mostra o total de valores da contribuição sindical rural lançados, nos municípios bases dos sindicatos selecionados para a pesquisa e nos municípios onde não há atuação sindical, no período de 2014 a 2016 bem como o total pago no mesmo período.

Tabela 9: Arrecadação da CSR por município

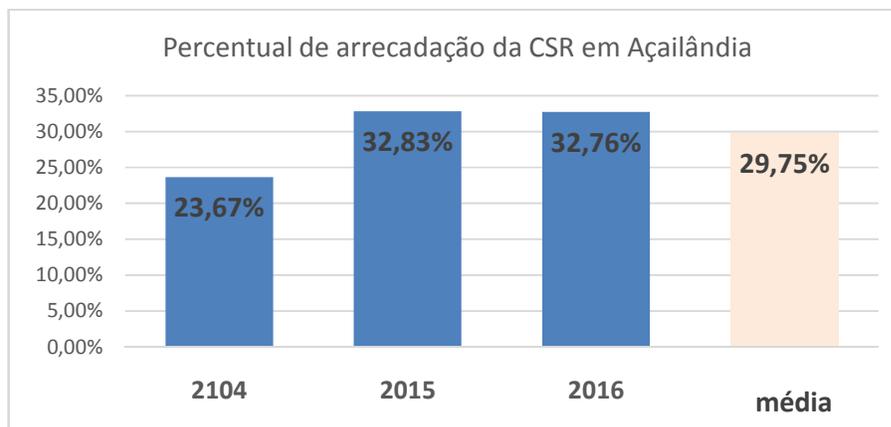
MUNICÍPIO	ANO	Valor de CSR Lançado	Valor de CSR quitado
Açailândia	2014	154.820,41	36.645,55
	2015	131.852,47	43.292,57
	2016	117.841,98	38.608,95
Bacabal	2014	129.794,04	30.851,45
	2015	103.839,06	33.116,66
	2016	90.575,27	34.048,37
Balsas	2014	479.121,40	137.705,35
	2015	449.452,61	130.663,91
	2016	403.131,76	120.799,41
Caxias	2014	85.385,66	15.675,06
	2015	63.490,54	14.903,48
	2016	59.780,18	12.652,98
Colinas	2014	17.135,66	3.048,66
	2015	12.821,86	2.875,52
	2016	13.010,93	1.804,26
Fort. Dos Nogueiras	2014	36.583,21	1.274,78
	2015	30.644,67	1.325,77
	2016	25.805,15	820,22
Riachão	2014	42.033,53	5.690,29
	2015	30.890,02	6.045,14
	2016	36.696,74	13.745,67
Rosário	2014	8.597,51	714,54
	2015	5.569,90	671,58
	2016	5.970,89	873,40
Municípios sem sindicato	2014	2.037.682,12	299.159,17
	2015	1.439.702,05	241.602,11
	2016	1.617.709,94	244.044,87

Fonte: Elaborado pelo autor

5.2.1 Arrecadação em Açailândia

Entre as bases sindicais pesquisadas o município de Açailândia possui a segunda posição em valores lançados e arrecadados ficando atrás apenas de Balsas, município do estado do Maranhão com a maior produção agrícola. O gráfico 1 representa a variação da arrecadação no período de 2014 a 2016:

Gráfico 1: Arrecadação em Açailândia



Fonte: Elaborado pelo autor

Como se pode inferir do gráfico acima, a arrecadação da CSR no município de Açailândia apresenta crescimento de aproximadamente 9% no ano de 2015 em relação a 2014, já em 2016 a variação se manteve estável o que resultou em uma média de 29,75% no período analisado.

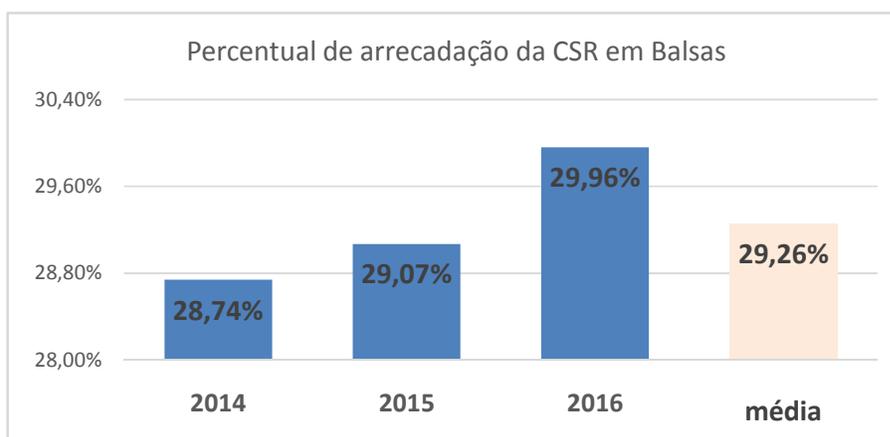
5.2.2 Arrecadação em Bacabal

No município de Bacabal pode-se observar um crescimento linear no período. A média da arrecadação foi maior da CSR foi a maior dentre os municípios analisados, chegando a 31,08%.

Gráfico 2: Arrecadação em Bacabal

Fonte: Elaborado pelo autor

5.2.3 Arrecadação da CSR em Balsas

Gráfico 3: Arrecadação em Balsas

Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 3 elucidada a arrecadação da CSR no município de Balsas. Observa-se que nesse município são apresentados os maiores valores de arrecadação no período, tanto lançados quanto pagos. Nota-se ainda que a arrecadação entre os anos de 2014 a 2016 foi de crescimento, porém a taxa de variação entre esses anos não chegou a 1%. A média final no período foi de 29,26%.

5.2.4 Arrecadação da CSR em Caxias

Gráfico 4: Arrecadação em Caxias



Fonte: elaborado pelo autor

O gráfico 4 demonstra que no município de Caxias a arrecadação da CSR obteve média, no período, de 21%. O ano de 2015 apresentou o maior índice, no entanto, houve uma pequena queda percentual em 2016. Apesar de 2014 apresentar o menor percentual de arrecadação, o valor arrecadado de mais de R\$ 15.000 foi o maior entre os três anos observados.

5.2.5 Arrecadação da CSR em Colinas

Gráfico 5: Arrecadação em Colinas



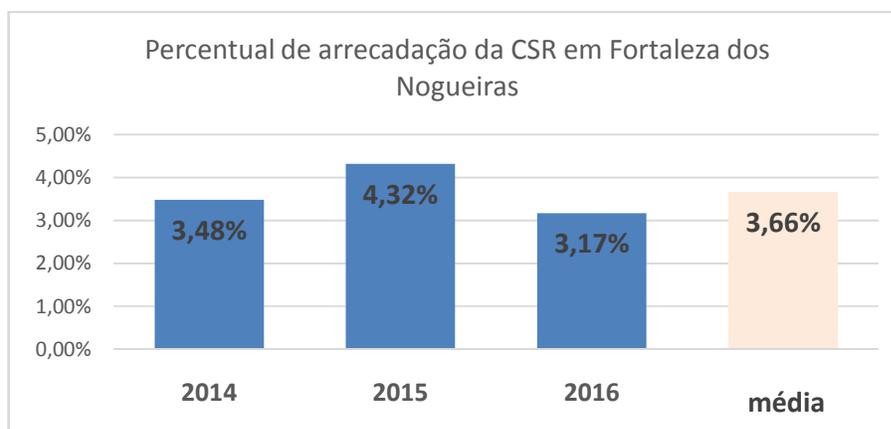
Fonte: Elaborado pelo autor

Com base no gráfico 5, o município de Colinas apresentou uma média de 18,2% na arrecadação do tributo em estudo. Nota-se que o ano de 2015 obteve o melhor percentual, 22,96%, porém, houve uma queda brusca no ano seguinte. Em

valores, o ano de 2016 também foi o que apresentou o pior resultado com pouco mais de R\$ 1.800. Esses baixos valores de arrecadação acabam afetando as ações do sindicato.

5.2.6 Arrecadação da CSR em Fortaleza dos Nogueiras

Gráfico 6: Arrecadação em Fort. Dos Nogueiras

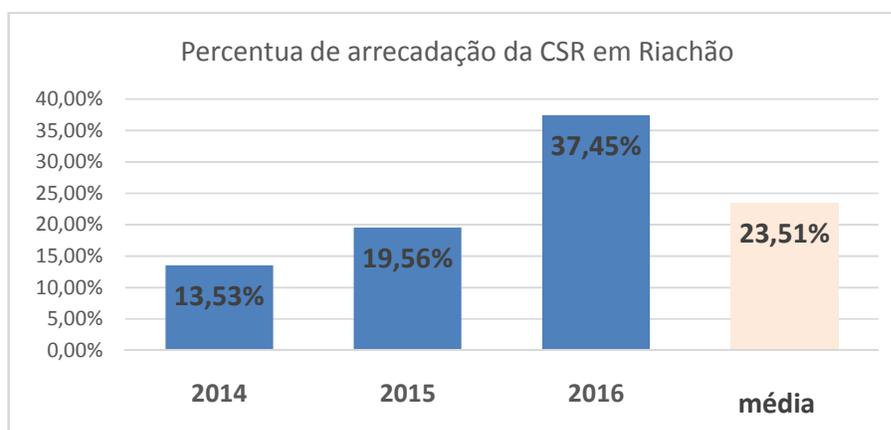


Fonte: Elaborado pelo autor

O município de Fortaleza dos Nogueiras foi o que apresentou o pior resultado dentro da pesquisa. A taxa média de arrecadação da CSR não passou de 3,66% refletindo assim uma perda de quase R\$ 30.000 por ano para o sistema sindical rural.

5.2.7 Arrecadação da CSR em Riachão

Gráfico 7: Arrecadação em Riachão

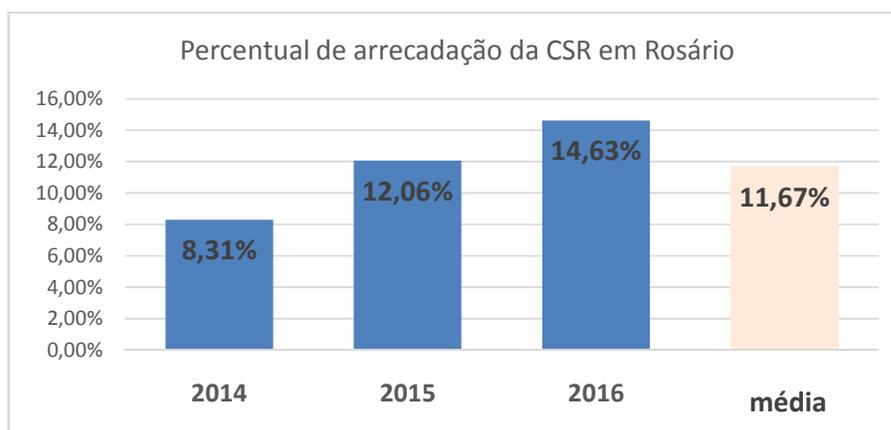


Fonte: Elaborado pelo autor

No município de Riachão, pôde-se observar um crescimento exponencial nos últimos três anos. No ano de 2015 o percentual cresceu 6%, já em 2016 o percentual praticamente dobrou, resultando em pouco mais de R\$ 13.000 em receita de arrecadação para o sistema.

5.2.8 Variação da arrecadação em Rosário

Gráfico 8: Arrecadação em Rosário

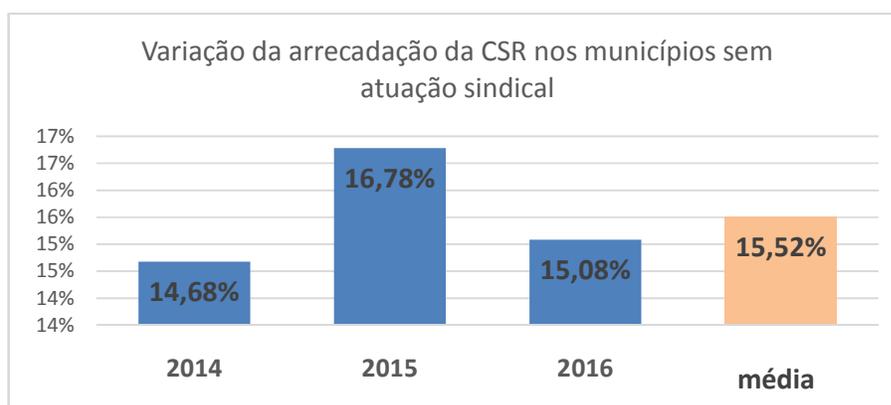


Fonte: Elaborado pelo autor

Apesar do município de Rosário evidenciar um crescimento linear no período de 2014 a 2016, o percentual de arrecadação ainda se mostra insuficiente para a manutenção das ações do sindicato. A taxa média de arrecadação foi de 11,67% ficando à frente apenas do município de Fortaleza dos Nogueiras.

5.2.9 Variação da arrecadação da CSR nos municípios sem atuação sindical

Gráfico 9: Arrecadação nos municípios sem sindicatos



Fonte: Elaborado pelo autor

O gráfico 9 demonstra a arrecadação da CSR nos municípios onde não sindicato de produtores rurais. Dele se pode concluir que o ano de 2015 apresentou o melhor percentual de arrecadação, entretanto, o maior valor arrecadado, conforme a tabela 9, se deu no ano de 2014. O percentual médio de 15,52% no período ficou à frente de municípios onde existe a atuação de um sindicato como Fortaleza dos Nogueiras e Rosário.

5.3 Relação entre qualidade dos serviços e arrecadação

Tabela 10: Relação entre qualidade dos serviços e arrecadação

SINDICATO	NÍVEL DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	Percentual médio de arrecadação	Percentual médio de arrecadação de acordo com a classificação da qualidade
Açailândia Balsas Caxias Bacabal	BOM	29,75% 29,26% 21,00% 31,08%	27,77%
Riachão Colinas	REGULAR	23,51% 18,20%	20,86%
Rosário Fort. Dos Nogueiras	RUIM	11,67% 3,66%	7,67%
Municípios sem sindicatos	—	15,52%	15,52%

Fonte: Elaborado pelo autor

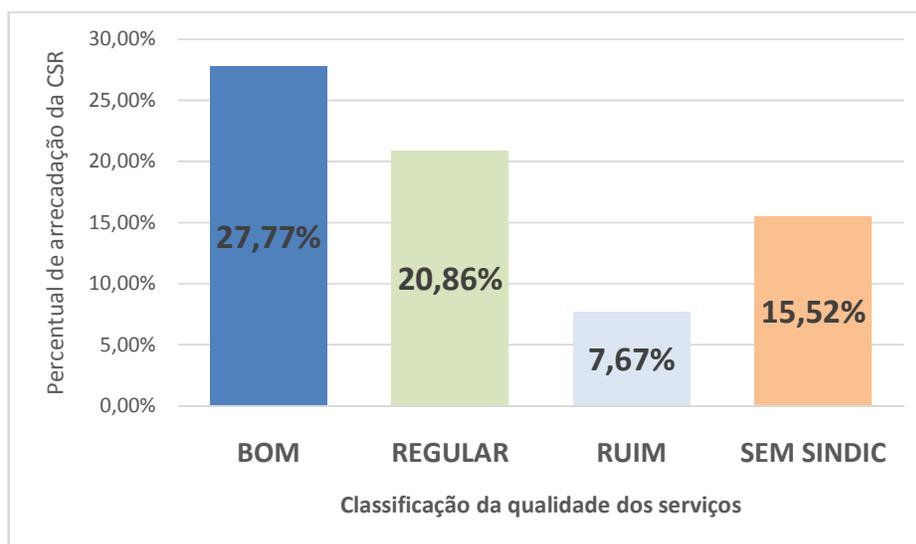
De acordo com a tabela 10, os municípios que possuem os sindicatos com a melhor avaliação da qualidade dos serviços também apresentam os melhores níveis de arrecadação da Contribuição Sindical Rural, bem como os sindicatos que apresentaram os menores níveis de qualidade estão nos municípios com a pior arrecadação desse tributo.

Essa análise comprova que a qualidade dos serviços prestados por essas entidades afeta diretamente a arrecadação da CSR. Cabe ressaltar que o Sindicato Rural de Riachão que recebeu classificação REGULAR na qualidade de seus serviços obteve um percentual médio de arrecadação um pouco melhor que o Sindicato Rural de Caxias, que apresentou a classificação BOM.

Outro ponto importante a ser observado no trabalho, é o fato de que os municípios cujos sindicatos que receberam a pior classificação da qualidade tiveram o desempenho da arrecadação bem abaixo dos municípios onde não há entidade sindical.

O gráfico 10 resume a relação entre a qualidade dos serviços dos sindicatos e a arrecadação da CSR.

Gráfico 10: Relação entre a qualidade dos serviços e a arrecadação da CSR



Fonte: Elaborado pelo autor

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa propôs analisar a relação entre a qualidade dos serviços do Sistema Sindical Rural do Maranhão percebida pelos produtores rurais, seus principais clientes, e a arrecadação da Contribuição Sindical Rural. Para o alcance desse objetivo geral, foi realizada uma análise estrutural desse sistema levantando-se as principais ações e serviços oferecidos aos produtores. A aplicação da avaliação da qualidade dos serviços demonstrou que os sindicatos analisados apresentaram níveis diferentes de qualidade.

A segunda etapa da pesquisa foi a observação dos dados referentes à arrecadação da CSR, principal fonte de custeio dos sindicatos, no período compreendido entre 2014 e 2016. Pôde-se concluir que a arrecadação no Estado do Maranhão atingiu níveis preocupantes de inadimplência.

A inadimplência é um problema que afeta negativamente qualquer sistema que depende da arrecadação de um tributo. Todo o planejamento fica prejudicado e, conseqüentemente, os projetos e programas têm que ser revistos. Assim acontece com um município que não alcança uma boa margem de arrecadação do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) ou um estado em relação ao Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA).

Com a Contribuição Sindical Rural não é diferente. O Sistema Sindical Rural necessita de uma boa arrecadação desse tributo para poder efetivar suas ações e alcançar ao maior número de produtores rurais com representação e serviços que desenvolva a categoria e em consequência a atividade agropecuária.

Dentre todos os municípios analisados, tanto os que contam com a presença da figura sindical quanto os que não possuem a atuação de um sindicato, nenhum conseguiu atingir sequer a faixa de 40% de arrecadação do tributo em questão. Esse dado preocupante revela a necessidade de uma maior intervenção junto aos produtores rurais no sentido de planejar e desenvolver de orientação e conscientização em relação à Contribuição Sindical Rural.

De posse dos resultados das duas variáveis estudadas, nível da qualidade dos serviços e arrecadação da CSR, a etapa final do trabalho foi analisar a relação entre elas. A conclusão alcançada foi que uma boa prestação de serviços por parte dos sindicatos tem sim uma influência positiva na arrecadação da CSR. Como se pôde observar, os sindicatos que tiveram os melhores resultados na

avaliação da qualidade dos serviços, segundo a percepção dos clientes, foram os que obtiveram o melhor desempenho na arrecadação. Também pode-se afirmar que os sindicatos que obtiveram os piores resultados na qualidade dos serviços refletiram níveis de arrecadação tão baixos quanto os municípios que não possuem atuação sindical.

Mesmo se tratando de um tributo e logo ter natureza compulsória, independente da associação ou não a um sindicato, a Contribuição Sindical Rural está, para um produtor rural, vinculada a uma concepção de contraprestação onde uma organização, seja ela uma empresa, um estado ou um sistema, presta um serviço em troca de um recurso financeiro que será utilizado para a manutenção de suas ações. Dessa forma, se um produtor percebe que o dinheiro que sai do seu bolso está sendo utilizado de forma eficiente em ações e serviços de qualidade ele ficará mais propenso a honrar com sua obrigação tributária.

As entidades do sistema sindical rural são instituições privadas que não visam a lucratividade, porém, potencializar a arrecadação significa ter recursos suficientes para o financiamento de suas ações e para o alcance da sua missão que está totalmente voltada para o desenvolvimento da categoria dos produtores rurais. Todavia, a melhora nos números da CSR está fortemente ligada à qualidade na prestação dos serviços sindicais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF; Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2011

CARVALHO, Marly Monteiro de et al; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Campus.2006.

CNA. **Contribuição Sindical 2016**. Brasília, 2016.

DARONCO, Idimara. **Marketing de serviços e relacionamentos**. Ijuí: Unijuí, 2008.

_____. Decreto-Lei nº **1.402**, de 5 de julho de 1939. Regula a associação em sindicato. Disponível em <[http:// www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0229.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0229.htm)> Acesso em 19 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **2.377**, de 8 de julho de 1940. Dispõe sobre o pagamento e a arrecadação das contribuições devidas aos sindicatos. Disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-2377-8-julho-1940-412315-publicacaooriginal-1-pe.html>> Acesso em 19 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **4.298**, de 14 de maio de 1942. Dispõe sobre o recolhimento e a aplicação do imposto sindical. Disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-4298-14-maio-1942-414332-publicacaooriginal-1-pe.html>> Acesso em 19 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **5452**, de 01 de maio de 1943. Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em <[http:// www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del5452.htm)> Acesso em 20 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **53.516**, de 31 de janeiro de 1964. Reconhece a Confederação Nacional da Agricultura. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D53516.htm> Acesso em 20 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **229**, de 28 de fevereiro de 1967. Consolidação das Leis do Trabalho. Disponível em <[http:// www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0229.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del0229.htm)> Acesso em 22 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **1.166**, de 15 de abril de 1971. Dispõe sobre Enquadramento e Contribuição Sindical Rural. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del1166.htm> Acesso em 22 set. 2016.

_____. Decreto-Lei nº **73.626**, de 12 de fevereiro de 1974. Regulamento das Relações Individuais e Coletivas de Trabalho Rural. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/d73626.htm> Acesso em 22 set. 2016.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 6.ed. São Paulo: Amgh, 2014

GONÇALVES, T.; BELDERRAIN, M. Avaliação da qualidade em lan houses através da adaptação do instrumento SERVQUAL. **Revista Produção Online**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 248-268, 2012.

HERRERO, Emílio. **Balanced scorecard e a gestão estratégica: uma abordagem prática**. 10.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

HUDSON, Mike. **Administrando organizações do terceiro setor**. São Paulo: Makron Books, 1999.

KOTLER, Philip. **Marketing essencial: conceitos, estratégias e casos**. 2.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

_____. Lei nº **5.889**, de 8 de julho de 1973. Estatui normas reguladoras do trabalho rural. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5889> Acesso em 22 set. 2016.

_____. Lei nº **8.847**, de 28 de janeiro de 1994. Dispõe sobre o imposto sobre a Propriedade Territorial Rural. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8847> Acesso em 23 set 2016.

_____. Lei nº **9.701**, de 18 de novembro de 1998. Dispõe sobre a base de cálculo da Contribuição para o Programa de Integração Social. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9701.htm> Acesso em 23 set. 2016.

GOES, Hugo. **Manual de Direito Previdenciário: teoria e questões**. 11. ed. Rio de Janeiro: Ferreira, 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dado**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARQUES, Maria Soraia Salomão. **Gestão da qualidade em serviços**. Curitiba: Iesde, 2012

MEIRELLES, Dimária Silva. O Conceito de Serviço. **Revista de economia política**, São Paulo, v. 26, nº 1, edição 101, p. 119-136, jan-mar. 2006

NIVEN, Paul R. **Balanced scorecard passo-a-passo: elevando o desempenho e mantendo resultados**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MELO, Cláudia Virgínia Brito de. **Contribuição Sindical**. Brasília: Consultoria Legislativa, 2005.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas. **O que é e como funciona uma entidade de representação empresarial.** Coleção Destaque-se, Sebrae Ideal – 1ª Fase, Brasília – DF, 2000.

SELEME, Robson. **Gestão de operações de serviços:** planejando o sucesso no atendimento ao cliente. 1.ed.Curitiba.Intersaberes.2016.

SOUZA, E.; MEIRA, J.; MASKE, D. A medição da Qualidade dos serviços prestados em hotéis de Balneário Camboriú, SC: Uma aplicação do modelo SERVQUAL. **Revista Rosa dos Ventos**, v. 4, n. 4, p. 544,555, 2012.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.**15.ed. São Paulo: Atlas,2014.

APÊNDICE 1

AValiação DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO SINDICATO:

DATA: ____/____/____ LOCAL: _____

NOME DO ENTREVISTADO: _____

Marque com um X a sua opção					
	Discordo totalmente	Discordo mais que concordo	Indiferente	Concordo mais que discordo	Concordo totalmente
O sindicato possui equipamentos com aparência moderna					
As instalações do sindicato são bonitas					
Os materiais associados ao serviço do sindicato têm aparência bem cuidada					
Quando se tem um problema, o sindicato demonstra um interesse genuíno em resolvê-lo					
O sindicato presta seu serviço da maneira certa na primeira vez					
O sindicato presta os serviços no momento em que promete fazê-lo					
O sindicato insiste em registros sem erros					
Os funcionários do sindicato dizem a seus clientes exatamente quando o serviço será prestado					
Os funcionários do sindicato prestam serviço imediato aos clientes					
Os funcionários do sindicato sempre estão dispostos a ajudar seus clientes					
O comportamento do sindicato inspira confiança nos clientes					
O cliente se sente seguro em transações com o sindicato					
Os funcionários do sindicato são corteses com os clientes					
Os funcionários do sindicato têm conhecimento para responder a perguntas dos clientes					
O sindicato dá atenção individual aos clientes					
O sindicato tem horário de funcionamento conveniente para todos os clientes					
O sindicato tem como prioridade os interesses do cliente					
Os funcionários do sindicato entendem as necessidades específicas de seus clientes					