

DIREITO EMPRESARIAL

TECNOLOGIA EM HOTELARIA



Ministério da Educação - MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento
de Pessoal de Nível Superior
Universidade Aberta do Brasil
Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Ceará

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Aberta do Brasil
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
Diretoria de Educação a Distância

Tecnologia em Hotelaria
Direito Empresarial

José Solon Sales e Silva
Tarcísio Lemos Pereira Leite

Fortaleza, CE
2011

CRÉDITOS

Presidente

Dilma Vana Rousseff

Ministro da Educação

Fernando Haddad

Secretário da SEED

Carlos Eduardo Bielschowsky

Diretor de Educação a Distância

Celso Costa

Reitor do IFCE

Cláudio Ricardo Gomes de Lima

Pró-Reitor de Ensino

Gillmar Lopes Ribeiro

Diretora de EAD/IFCE e Coordenadora UAB/IFCE

Cassandra Ribeiro Joye

Vice-Coodenadora UAB

Régia Talina Silva Araújo

Coordenador do Curso de Tecnologia em Hotelaria

José Solon Sales e Silva

Coordenador do Curso de Licenciatura em Matemática

Priscila Rodrigues de Alcântara

Elaboração do conteúdo

Marcos Antônio de Macedo

Colaboradores

Jane Fontes Guedes

Cristiane Borges Braga

Equipe Pedagógica e Design Instrucional

Ana Cláudia Uchôa Araújo

Andréa Maria Rocha Rodrigues

Cristiane Borges Braga

Eliana Moreira de Oliveira

Gina Maria Porto de Aguiar Vieira

Iraci de Oliveira Moraes Schmidlin

Jane Fontes Guedes

Jivago Silva Araújo

Karine Nascimento Portela

Lívia Maria de Lima Santiago

Luciana Andrade Rodrigues

Maria Irene Silva de Moura

Maria Vanda Silvino da Silva

Marília Maia Moreira

Regina Santos Young

Equipe Arte, Criação e Produção Visual

Ábner Di Cavalcanti Medeiros

Benghson da Silveira Dantas

Davi Jucimon Monteiro

Diemano Bruno Lima Nóbrega

Germano José Barros Pinheiro

Gilvandenys Leite Sales Júnior

Hommel Almeida de Barros Lima

José Albério Beserra

José Stelio Sampaio Bastos Neto

Larissa Miranda Cunha

Marco Augusto M. Oliveira Júnior

Navar de Medeiros Mendonça e Nascimento

Roland Gabriel Nogueira Molina

Equipe Web

Aline Mariana Bispo de Lima

Benghson da Silveira Dantas

Fabrice Marc Joye

Igor Flávio Simões de Sousa

Luiz Alfredo Pereira Lima

Luiz Bezerra de Andrade Filho

Lucas do Amaral Saboya

Marcos do Nascimento Portela

Ricardo Werlang

Samantha Onofre Lóssio

Tibério Bezerra Soares

Thuan Saraiva Nabuco

Revisão Conteúdo

Débora Regina Garcia Pinto

Revisão Textual

Aurea Suely Zavam

Nukácia Meyre Araújo de Almeida

Revisão Web

Débora Liberato Arruda Hissa

Saulo Garcia

Logística

Francisco Roberto Dias de Aguiar

Virgínia Ferreira Moreira

Secretários

Breno Giovanni Silva Araújo

Francisca Venâncio da Silva

Auxiliar

Bernardo Matias de Carvalho

Carla Anaíle Moreira de Oliveira

Maria Tatiana Gomes da Silva

Wagner Souto Fernandes

Zuila Sâmea Vieira de Araújo

Catálogo na Fonte: Tatiana Apolinário Camurça CBR- 3 / 1045

S586d Silva, José Solon Sales e; Leite, Tarcísio Lemos
Direito empresarial autorial / José Solon Sales e Silva; Tarcísio Lemos Pereira Leite. Coordenação Cassandra Ribeiro Joye - Fortaleza: UAB - IFCE, 2011. 58p.

ISBN 978-85-475-0021-4

1. HISTÓRIA-TEORIA-DIREITO. 2. DIREITO-HOTELEIRO. 3. PESSOA JURÍDICA. I. Joye, Cassandra Ribeiro (Coord.). Título. II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE. III. Universidade Aberta do Brasil (UAB). IV. Título.

CDD 343.07864794

Apresentação	7
Referências	59
Currículo	60

SUMÁRIO

AULA 1 Fundamentos e evolução do direito comercial 8

Tópico 1	Evolução do direito comercial	9
Tópico 2	A teoria da empresa e o novo código civil brasileiro	13

AULA 2 Direito empresarial 17

Tópico 1	Capacidade para ser empresário individual	18
Tópico 2	Registro do empresário individual e da sociedade empresarial	21
Tópico 3	Obrigações fundamentais dos empresários	25

AULA 3 Aplicação da gestão da qualidade nos meios de hospedagem 25

Tópico 1	Estabelecimento empresarial	26
Tópico 2	Ponto empresarial	29
Tópico 3	Ferramentas da qualidade	34

AULA 4 Obtenção e manutenção da qualidade nos meios de hospedagem 39

Tópico 1	Foco no cliente	40
Tópico 2	Sistema de certificação - normas	43
Tópico 3	Pessoas na manutenção de um serviço de qualidade	48
Tópico 4	Programa 5S	51

APRESENTAÇÃO

Caro(a) aluno(a),

Nesta disciplina, estudaremos o Direito Empresarial e suas relações com a hotelaria. Conheceremos os fundamentos do direito comercial e sua evolução ao longo da história jurídica para posteriormente conhecermos a teoria empresarial, o empresário e a sociedade empresarial e, por fim, o registro do empresário. O Tecnólogo em Hotelaria é um profissional formado não só para atuar nas gerências média e tática, mas também para ser um empresário hoteleiro. Por tal razão, deverá ter familiaridade com os aspectos jurídicos do Direito Empresarial.

AULA 1

Fundamentos e evolução do direito comercial

Caros alunos,

Nesta aula, aprenderemos sobre o histórico do desenvolvimento do comércio, como surgiram seus atos e como ele se desenvolveu ao longo dos anos, aprenderemos também sobre os reflexos jurídicos oriundos da atividade comercial.

Objetivos

- Estudar o histórico do desenvolvimento do comércio
- Compreender os reflexos jurídicos oriundos da atividade comercial

TÓPICO 1

Evolução do direito comercial

OBJETIVO

- Estudar o histórico do desenvolvimento do comércio

Ao longo da história, o homem vem se desenvolvendo de forma a facilitar o convívio e a harmonia no meio da sociedade. Passada a fase da caça e do nomadismo, vem a fixação na terra após a descoberta da agricultura. Com a agricultura, o ser humano passa a dominar a técnica de subsistência e, a partir do excedente, surge a chamada economia do escambo, isto é, o que excedia para a subsistência do grupo passa a ser trocado, com outros grupos, pelo que não era produzido.

Com o desenvolvimento e crescimento populacional da humanidade, ainda na Antiguidade, surge o comércio como atividade econômica, mas é somente durante a Idade Média que surge o direito comercial como ramo do direito.

As sociedades mais antigas já sinalizavam a questão de institutos próprios do comércio, na Índia antiga, na Babilônia já se previam o empréstimo a juros, os contratos de sociedade e de depósito, alguns destes institutos regulamentados em códigos como é o caso do Código de Hamurabi ou o Código de Manu. Os antigos gregos também trataram de regulamentar alguns aspectos típicos do comércio com os capitalistas, financiando viagens para busca de mercadorias em terras além Grécia. Fato curioso é que na Roma antiga a atividade comercial era considerada

de menor importância, proibindo-se os senadores ou os pater familia de exercerem o comércio. Como este sempre foi atividade altamente lucrativa, essa casta social burla a lei e faz aparecer o que hoje é conhecido como sócio oculto (aquela sociedade onde um sócio entra com o capital e outro com o trabalho, sendo que o oculto nunca aparece nas atividades, mas recebe os lucros oriundos do comércio).

Conforme Roveroni (2004, p. 17) foi durante o período feudal da Idade Média, nas cidades hoje italianas de Florença e Gênova, que surgiu o que a doutrina chama de a “verdadeira origem” do Direito Comercial como o concebemos hodiernamente, que foram as Corporações de Mercadores.

Didaticamente, o Direito é dividido em dois grandes ramos: o Direito Público e Direito Privado, tudo isso para efeito de estudo pois sabe-se que a ciência é una. O ramo do Direito Público trata das disciplinas que estruturam o Estado, tais como o Direito Constitucional, que cria o Estado de Direito; o Direito Administrativo que cuida do funcionamento deste Estado; o Direito Penal, o Financeiro, o Internacional (Público e Privado), ao passo que o Direito Privado cuida da organização da sociedade e de seus atos privados. Enquanto o Direito Público trata das relações entre um Estado e outro Estado ou entre o Estado e o cidadão, o Direito Privado cuida exclusivamente das relações entre pessoas. É neste ramo do Direito que encontraremos o Direito Empresarial.

Sabe-se que o Direito Comercial divide-se em quatro fases distintas, assim constituídas:

Fases do Direito Empresarial	
Fase Primitiva	Caracterizada pelos primórdios da própria história da humanidade, esta fase se caracteriza pela questão do escambo de produtos excedentes. Após o surgimento da moeda, transformou-se a troca em compra e venda quando surge o início da economia de mercado. Esta fase conclui-se com a queda do Império Romano, cujos atos vinham disciplinados no <i>jus civile romanorum</i> e na <i>lex rhodia de jactu</i> , disciplinando o comércio.
Fase Corporativa	Após a queda do Império Romano e já na Idade Média, com as grandes transformações ocorridas nesse período e o aumento do comércio, mercadores e artesãos passam a se organizar em corporações de ofício, surgindo assim o emprego da escrituração dos negócios. Nesse período, utilizam-se os costumes em regra escritos, estas práticas seguem até o período da Revolução Francesa.

Fase dos Atos de Comércio	Após a Revolução Francesa, inicia-se a chamada era dos Códigos, o código francês data de 1807. Nesta fase, surge a expressão “empresa mercantil” utilizada pelo jurista italiano Vivante.
Fase da Empresa	Surge, no Brasil, com o advento do novo Código Civil, Lei nº 10.406/2002 que se traduz como tendência atual administra, a universalidade dos bens que compõem o estabelecimento comercial destinado a atividade lucrativa, portanto empresarial.

Quadro 1– Fases do Direito Empresarial

Fonte: adaptado de Palermo (2002)

Dessa forma, tendo acima o quadro das distintas fases por que passaram o Direito Comercial, urge explorar alguns períodos da história desse ramo do direito no Brasil. Efetivamente, o ordenamento jurídico de um Estado é o que vai regulamentar a vida em sociedade. Segundo Mamede(2004, p. 12), “no Brasil, o Estado está organizado sob a forma definida pela Constituição da República, promulgada em 1988. Esse texto define-nos como uma federação, ou seja, o país é formado pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal.” Portanto, somos um Estado Democrático de Direito, isto quer dizer que somos um Estado onde todo o poder é oriundo do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos. Essa federação é comumente chamada de União. Com a instalação da família real na colônia, o país marchou para a independência e, somente a partir daí pode-se efetivamente falar em um ordenamento jurídico nacional.

Entretanto, somente em 1850 é que surge o Código Comercial, através da Lei nº 556, juntamente com o Regulamento nº 737 que cuidou do processo comercial e que ficou em vigor, no todo ou em parte, até o surgimento do novo Código Civil, promulgado em 2002. Curioso é que passados 150 anos esta legislação ainda tem vigência, embora em pequena parte. Outro dado relevante é que o Código Comercial Brasileiro foi promulgado inspirado no Código Napoleônico, o que denota a influência francesa nos atos de comércio.

O sistema francês possuía como centro o conceito objetivo de comerciante que é aquele que pratica habitualmente e profissionalmente os atos de comércio, entendendo-se como tal o ato praticado objetivando o lucro.

Assim, o Direito Comercial Brasileiro passa por duas fases distintas que se apresentam no quadro a seguir:

FASE LUSO-BRASILEIRA	PERÍODO BRASILEIRO
Esta fase caracteriza-se pelo fato do Brasil deixar de ser colônia e passar a adquirir feições de Estado organizado, com o primeiro reinado e a promulgação da Constituição do Império em 1824. Características: 1) Chegada da família real portuguesa ao Brasil em 1808, fugindo das tropas de Napoleão e trazendo uma organização vinda da corte. 2) D. João VI promulga lei incentivando o livre estabelecimento de fábricas de manufaturas bem como a abertura dos portos para nações amigas. 3) a criação da Real Junta de Comércio, Agricultura, Fábricas e Navegações, a primeira versão das atuais Juntas Comerciais. 4) A criação do Banco do Brasil em 1808 para operações bancárias e sobretudo para a promoção da indústria nacional.	Esta fase inicia-se com a proclamação da independência e a consequente convocação à Assembleia Constituinte de 1823. Por algum tempo ainda foi feito uso da legislação portuguesa até efetivamente criar-se um direito próprio. Características: 1) A promulgação do Código Comercial Brasileiro em 1850, revogado pelo Código Civil de 2002. 2) A promulgação dos Regulamentos nº 737 e 738 que estabeleciam, respectivamente, os Atos de Comércio e o Processo Comercial (este substituído pelo Código de Processo Civil de 1939). 3) Em 1919, surgem leis especiais que tratam das Sociedades por Cotas de Responsabilidade Ltda, a Convenção de Genebra através da chamada Lei Uniforme que regulamenta a questão dos cheques e os títulos de crédito. A Lei das Sociedades Anônimas. 4) A promulgação do novo Código Civil Brasileiro em 2002 que unifica todo o direito privado (Civil e Comercial).

Fonte: Adaptado de Roveroni (2004)

Nota-se, claramente, que ao se falar em direito e, sobretudo, de sua evolução, os fatos históricos, inevitavelmente, influenciaram em todos os atos de uma sociedade

e, por conseguinte, faz-se necessário entrelaçar a história com o direito para um melhor entendimento. É notório que essas questões aliadas à própria política vigente influenciam nas tomadas de decisões e, consequentemente, trazem reflexos jurídicos.



SAIBA MAIS!

As Juntas Comerciais são autarquias que cuidam do Registro de Comércio

TÓPICO 2

A teoria da empresa e o novo código civil brasileiro

OBJETIVOS

- Conhecer os teóricos e suas principais contribuições para a Gestão da qualidade
- Conhecer as principais definições de qualidade

Como já foi estudado no tópico anterior, a legislação brasileira em matéria mercantil regeu-se, até a promulgação do novo Código Civil de 2003, pela Teoria dos Atos de Comércio, originário da legislação francesa, a partir do modelo do Código Comercial de Napoleão, de 1807. A legislação pátria que absolveu esta teoria foi o Código Comercial de 1850 e que em parte ainda hoje vigora, como é o caso de doze, dos treze títulos da Parte Segunda, relativa ao Comércio Marítimo, dos artigos 457 a 756 tendo sido revogado destes os artigos 731 a 739.

A Teoria dos Atos de Comércio centrava-se no conceito objetivo de comerciante, que é aquele que pratica os atos de comércio com profissionalismo de forma habitual. Hoje a legislação brasileira absorveu a Teoria da Empresa, largamente desenvolvida pela legislação italiana, através do jurista Alberto Asquini que em 1943 publica na Rivista del Diritto Commerciale (v.41-I, 1943) esta teoria, atribuindo á empresa quatro facetas que denominou de perfis, sendo eles o perfil subjetivo, perfil objetivo, perfil funcional e perfil corporativo, entendendo-se assim a empresa como empresário, como estabelecimento, como atividade e como instituição, respectivamente. (MACHADO, 2002)

Detalhando um pouco mais a teoria acima, encontra-se em Negrão (2008) o que o autor chama de **conceito poliédrico**, que foi desenvolvido por Asquini. Assim, pode-se visualizar a seguir:

ASPECTO OU PERFIL SUBJETIVO

Este conceito compreende o estudo da pessoa que exerce a empresa, seja ela pessoa natural ou pessoa jurídica, que exerce a atividade empresarial.

ASPECTO OU PERFIL OBJETIVO

São todos os bens corpóreos ou incorpóreos que possibilitam a existência da empresa, o que quer dizer que são as coisas utilizadas pelo empresário, seja este individual ou sociedade empresária no exercício de sua atividade.

ASPECTO OU PERFIL FUNCIONAL

No cotidiano dos negócios, existe uma dinâmica empresarial, isto é, a atividade própria do empresário ou da sociedade empresária. O termo empresa é concebido exatamente na acepção do exercício de atividade.



SAIBA MAIS!

Juridicamente, bem é considerado tudo o que é suscetível de ser apropriado e que pode ser objeto de direito. Os **bens corpóreos** são aqueles materiais, isto é, têm existência física, podem ser tocados e são visíveis. Esses bens também são denominados de materiais ou tangíveis. Como exemplo de bens corpóreos pode-se citar: dinheiro, edifícios, terrenos, veículos, móveis e utensílios de escritório, dentre outros. Os **bens incorpóreos** são aqueles que não existem fisicamente, não são visíveis ou palpáveis, como a marca de um hotel, uma peça de teatro, um programa de computador, uma marca de tênis, etc. Esses bens podem ser traduzidos em moeda, pois um hóspede utiliza uma cadeia de um determinado hotel pela marca e o *status* que hospedar-se nessa cadeia pode proporcionar ao usuário. Estes bens também são chamados de bens imateriais ou intangíveis.

ASPECTO OU PERFIL CORPORATIVO OU INSTITUCIONAL

As atividades da empresa só são possíveis graças aos esforços dos empregados, também chamados de colaboradores. Dessa forma, o perfil corporativo evidencia-se pelo estudo dos colaboradores da empresa.

É relevante observar que, no direito brasileiro, o aspecto ou perfil corporativo está subordinado à legislação trabalhista e não ao direito empresarial. Por essa razão alguns teóricos preferem dizer que a teoria poliédrica da empresa, no Brasil, é reduzida a **Teoria Triédrica**, uma vez que o perfil corporativo não é regulamentado pelo direito empresarial e sim pelo direito trabalhista.

Assim, Bulgarelli (1995, p. 100) define empresa como “atividade econômica organizada de produção e circulação de bens e serviços para o mercado, exercida pelo empresário, em caráter profissional, através de um complexo de bens.”

Pela definição acima, percebe-se claramente que para se ter uma empresa não é suficiente somente a contratação de pessoas, que modernamente as teorias da administração e o próprio direito chamam de colaboradores, é necessário a existência de um conjunto de bens, sejam eles **bens corpóreos** ou **incorpóreos**.

Nesse sentido, faz-se necessário analisar a questão econômica que se desenvolveu de forma absoluta a partir do momento que se verificou a revolução industrial, considerando-se a produção de bens de consumo em larga escala e, a isso aliado a teoria maxista/consumista notadamente durante o século XX. O interesse maior é o consumo e, como tal, a atividade de comércio sede lugar a atividade empresarial, considerando-se o novo conceito adotado pela legislação pátria para o mundo dos negócios.

Conforme Oliveira (2004), “O Direito Empresarial ou Direito de Empresa, um ramo do direito privado, anteriormente fazendo parte do Direito Comercial como um Direito Mercantil e atualmente faz parte da codificação do Novo Código Civil Brasileiro.” Assim, verifica-se ser o Direito Empresarial ou Direito de Empresa as normas e princípios atinentes a estrutura e atividades da empresa, o que é corroborado com Machado, como visto acima, no atinente ao perfil funcional e perfil corporativo como faceta da empresa.

À luz da nova legislação brasileira, que tem fulcro na legislação italiana, conforme exposto acima, observa-se, abaixo, a fusão do Direito Civil com o Direito Comercial. Diante disso, nova legislação traz a teoria da empresa.

De acordo com Oliveira (2004), o Novo Código Civil Brasileiro, em matéria de comércio, apregoa a Teoria da Empresa caracterizada pelos seguintes aspectos:

- A unificação das obrigações civis e mercantis, acabando-se com a distinção entre sociedades civis e comerciais, criando-se em substituição as sociedades empresariais, que tem natureza econômica.
- Desaparecem as “sociedades simples” e surgem, em seu lugar, as sociedades empresárias.
- O novo diploma legal estabelece as normas gerais dos títulos de crédito, no entanto, manteve-se a legislação especial das diversas figuras já existentes, como a lei das letras de câmbio e notas promissórias, duplicata, cheque, etc.
- Criou-se o Livro II intitulado “Do Direito de Empresa”, inexistente no Código anterior. Esse livro, dividido em quatro títulos, encontra-se nos arts. 966 a 1.195, disciplinando tudo que diga respeito ao empresário, empresa, estabelecimento, e institutos complementares que regulamentam e disciplinam a atividade empresarial.

Considerando o dinamismo de uma sociedade e sua constante evolução,

sobretudo com a chegada do advento da tecnologia, alguns aspectos, antes inexistentes na legislação, são regulamentados pela nova Teoria da Empresa, notadamente o tratamento diferenciado às microempresas e empresas agrícolas, conforme já previsto e levando-se em conta o Estatuto da Micro e Pequena Empresa. Portanto, o Código Civil de 2003 traz grandes inovações na área do Direito Comercial, substituição do comerciante pela do empresário, adotando, por conseguinte a moderna teoria da empresa como modelo de atividade econômica. Outra grande inovação deu-se no referente às sociedades mercantis que agora são denominadas de sociedades empresárias. Por fim, observa-se que a nova lei atualizou o que na verdade a sociedade brasileira já vinha praticando, o modelo de empresas.

AULA 2

Direito empresarial

Caro(a) aluno(a),

Na continuidade do estudo do Direito Empresarial iremos estudar nesta aula o empresário hoteleiro. A condição de empresário aplica-se a todo e qualquer tipo de empresa, entretanto, o empresário hoteleiro tem particularidades inerentes ao tipo de serviço. Inicialmente porque a hotelaria é serviço, portanto, este empresário já se destaca dos demais tipos. Estudaremos nesta aula a capacidade para ser empresário individual além das condições para registrar-se como tal. Estudaremos também as obrigações fundamentais dos empresários.

Objetivo

- Identificar os elementos necessários para a criação de uma sociedade empresarial

TÓPICO 1

Capacidade para ser empresário individual

OBJETIVO

- Identificar a capacidade jurídica para ser empresário individual

A matéria sobre capacidade é regulamentada pelo Direito Civil. O Código Civil, em seus artigos iniciais, regulamenta a capacidade da pessoa natural. A parte geral do Código traz este instituto no Livro I, que trata das pessoas; das pessoas naturais e da personalidade e da capacidade. Portanto, para exercer alguma atividade empresarial, o indivíduo deve ser detentor de capacidade jurídica. Isto quer dizer que o empresário deverá responder pelos seus próprios atos conforme o ordenamento jurídico pátrio.

Portanto, o Direito Civil, através da lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002, assim define a capacidade:

Art. 1º Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil.

Art. 2º A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro.

Art. 3º São absolutamente incapazes de exercer pessoalmente os atos da vida civil:

I - os menores de dezesseis anos;

II - os que, por enfermidade ou deficiência mental, não tiverem o necessário discernimento para a prática desses atos;

III - os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade.

Art. 4º São incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer:

I - os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;

II - os ébrios habituais, os viciados em tóxicos, e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;

III - os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;

IV - os pródigos.

Parágrafo único. A capacidade dos índios será regulada por legislação especial.

Art. 5º A menoridade cessa aos dezoito anos completos, quando a pessoa fica habilitada à prática de todos os atos da vida civil.

Parágrafo único. Cessará, para os menores, a incapacidade:

I - pela concessão dos pais, ou de um deles na falta do outro, mediante instrumento público, independentemente de homologação judicial, ou por sentença do juiz, ouvido o tutor, se o menor tiver dezesseis anos completos;

II - pelo casamento;

III - pelo exercício de emprego público efetivo;

IV - pela colação de grau em curso de ensino superior;

V - pelo estabelecimento civil ou comercial, ou pela existência de relação de emprego, desde que, em função deles, o menor com dezesseis anos completos tenha economia própria.

Art. 6º A existência da pessoa natural termina com a morte; presume-se esta, quanto aos ausentes, nos casos em que a lei autoriza a abertura de sucessão definitiva, (BRASIL, 2002).

Vejam-se alguns detalhes para melhor entendimento do texto legal. As pessoas são capazes não só de direitos, mas também de deveres que são as obrigações, isto é um princípio do próprio Direito que determina: para que uma pessoa tenha direitos, ela deverá também ter deveres. Esse princípio coaduna-se com a questão da justiça que deve ter sempre um equilíbrio.

Relativamente ao artigo segundo, note-se que a personalidade a que este artigo se refere é a personalidade civil, diferente daquela personalidade individual, que é o caráter, próprio de cada indivíduo e estudado pela psicologia. Por personalidade civil entende-se, segundo Beviláqua (*apud* Moreira Filho, 2002), o “conjunto dos direitos atuais ou meramente possíveis das faculdades jurídicas atribuídas a uma ser.” Portanto, a personalidade civil ou jurídica constitui-se na aptidão reconhecida pela ordem jurídica a alguém, para exercer direitos e contrair obrigações ou deveres.



GUARDE BEM ISSO!

Uma grande parte dos conhecimentos e técnicas da contemporaneidade tem raízes na Idade Antiga, que culminaria na Revolução Agrícola, e buscam solucionar problemas que as organizações enfrentavam e com os quais as mesmas continuarão a se defrontar. No transcorrer das eras, essas ideias e métodos, evoluíram ao longo do tempo.

É importante notar que a lei assegura ainda os direitos do nascituro que segundo Führer (2007)

“é o ser já concebido que está para nascer.” Esta questão é motivo do surgimento de duas doutrinas na área do Direito, sendo uma delas a teoria concepcionista que encontra fulcro na opinião de Moreira Filho (2002) ao afirmar que “conforme é notório, não há dúvidas e nem discussões, na biologia, de que a vida do homem começa no exato momento em que o espermatozóide masculino penetra no óvulo feminino, formando o que denominamos de zigoto ou célula-ovo.” (FÜHRER, 2007, p. 34)

Por esta teoria afirma-se ser o nascituro sujeito de direitos e obrigações desde o momento da concepção.

Entretanto, é conveniente observar a teoria da personalidade condicional que, segundo Monteiro (1989), assevera que “o nascituro teria direitos que estariam subordinados a uma condição suspensiva consistente no nascimento com vida”.

O artigo terceiro determina aquelas pessoas que são absolutamente incapazes para exercer qualquer ato da vida civil, estas pessoas são assistidas por pais ou tutores, isto quer dizer que, para o direito, elas ainda não possuem aptidão reconhecida pela ordem jurídica.

A capacidade relativa está determinada no artigo quarto. Veja-se que os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos possuem aptidão reconhecida pela ordem jurídica para alguns casos e outros não, por exemplo, o jovem aos dezesseis anos tem direito ao voto, mas não tem direito a se eleger para cargos eletivos. É, portanto, uma capacidade relativa e não plena. Da mesma forma a lei enumera os ébrios habituais, os viciados em tóxicos, os deficientes mentais que tenham o discernimento reduzido, assim como excepcionais, sem desenvolvimento mental completo e os pródigos. Todas essas pessoas devem ser assistidas por pais ou tutores.

Por fim, a menoridade cessa aos dezoito anos completos ou nos seguintes casos: pela emancipação a partir dos dezesseis anos; pelo casamento, lembrando-se que para o casamento do menor os pais ou tutores devem conceder autorização; pelo exercício de efetivo emprego público; pela colação de grau em curso superior ou pelo estabelecimento civil ou comercial. Nesses casos, a pessoa poderá ser empreendedora e estabelecer-se como hoteleiro, por exemplo, tornando-se empresário.

TÓPICO 2

Registro do empresário individual e da sociedade empresarial

OBJETIVO

- Conhecer os procedimentos para o registro de empresário

Abordar o registro do empresário individual e da sociedade empresarial requer o conhecimento estudado na aula anterior, quando se elucidou a questão da personalidade civil. Uma pessoa para ser capaz de direitos e obrigações na ordem civil, necessariamente, deverá ser detentora da existência da personalidade civil.

Conforme Negrão (2008), “os empresários podem ser classificados em individuais ou societários. Os primeiros são pessoas naturais e os últimos, sociedades com fins empresariais.” Para o perfeito entendimento de sociedades, é conveniente estudar os elementos rudimentares da pessoa jurídica. Esse assunto é regulamentado pelo Código Civil no Título II, das Pessoas Jurídicas, a partir do artigo 40. De acordo com a lei, as pessoas jurídicas são de direito público interno ou externo e de direito privado. Para o estudo aqui desenvolvido, interessará tão somente as pessoas jurídicas de direito privado.

Preceitua o art. 44 do Código Civil Brasileiro que (LEI nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002.):

Art. 44 - São pessoas jurídicas de direito privado:

I - as associações;

II - as sociedades;

III - as fundações.

IV - as organizações religiosas; (Incluído pela Lei nº 10.825, de 22.12.2003)

V - os partidos políticos. (Incluído pela Lei nº 10.825, de 22.12.2003)

§ 1º São livres a criação, a organização, a estruturação interna e o funcionamento das organizações religiosas, sendo vedado ao poder público negar-lhes reconhecimento ou registro dos atos constitutivos e necessários ao seu funcionamento. (Incluído pela Lei nº 10.825, de 22.12.2003)

§ 2º As disposições concernentes às associações aplicam-se subsidiariamente às sociedades que são objeto do Livro II da Parte Especial deste Código. (Incluído pela Lei nº 10.825, de 22.12.2003)

§ 3º Os partidos políticos serão organizados e funcionarão conforme o disposto em lei específica. (Incluído pela Lei nº 10.825, de 22.12.2003)

No ensinamento de “nem toda sociedade possui personalidade jurídica. É o que ocorre com as sociedades em comum – espécie de sociedade transitória – e a sociedade em conta de participação, reguladas pelos arts. 986-996 do CC.” (NEGRÃO, 2008, p. 5 e 6).

Assim como as pessoas naturais que adquirem a personalidade civil a partir do nascimento com vida, a pessoa jurídica de direito privado começa a sua existência legal com a inscrição do ato constitutivo no respectivo registro, averbando-se no registro todas as alterações por que passa o ato constitutivo.

Referente ao empresário, este pode ser de dois tipos conforme ensinamento de Ferreira (2005) “existe o empresário individual e o empresário coletivo (sociedade empresária), sendo este a sociedade empresária e aquele a pessoa física que exerce a empresa individualmente.” Desta sorte, o Código Civil define empresário no art. 966, da seguinte forma:

Art. 966 – Considera-se empresário quem exerce atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços.

Parágrafo Único – Não se considera empresário quem exerce profissionalmente atividade intelectual, de natureza científica, literária ou artística, ainda com o concurso de auxiliares ou colaboradores, salvo se o exercício da profissão constituir elemento de empresa.”

Dessa forma, pode-se perceber do quadro abaixo elementos para o bom entendimento do supra citado artigo:

Profissional

Aquele que exerce sua atividade de forma contínua, é uma atividade habitual.

Atividade Econômica

A atividade econômica visa o lucro além de produzir e fazer circular bens ou serviços.

Atividade Organizada

Para a existência da atividade organizada, há a necessidade da presença da articulação pelo sujeito que está a frente do negócio dos quatro fatores da produção que são: o capital, a mão-de-obra, os insumos e a tecnologia. (ULHOA, 1999)

Produção e Circulação de Bens ou Serviços

Nesse caso, sendo a atividade exercida pelo indivíduo, trata-se de atividade criadora, no caso, a produção ou quando trata-se de intermediação, sendo assim a circulação de bens ou serviços são atividades tipicamente exercidas pelo empresário.

Fonte: adaptado de Ferreira (2005)

Assim, para a constituição das sociedades, existem requisitos comuns que é a forma contratual e institucional, sendo que a institucional é reservada para as sociedades por ações e cooperativas.

Na teoria dos contratos, existem três requisitos essenciais, determinados pela doutrina e que são elementos comuns a ambas as modalidades de constituição. Os negócios jurídicos são regulamentados pelo Código Civil em seus artigos 104 e seguintes, conforme se depreende abaixo:

Agente Capaz: é a efetiva manifestação da vontade, isto é, a capacidade de consentir e de dar função ao negócio, manifestando o seu querer. É também a aptidão para praticar atos da vida civil, a chamada capacidade de fato que se expressa pela manifestação livre da vontade, imune de vícios, isto é, vontade não viciada. É, por fim, a pessoa que pode exercer pessoalmente seus direitos e responder por suas obrigações.

Objeto Lícito, Possível, Determinado ou Determinante: objeto lícito quer dizer que o mesmo deve ser legal, isto é, previsto em lei. Não pode contrariar a lei e está de acordo com o ordenamento jurídico. **Objeto possível ou determinável**

quer dizer que só se pode contratar com coisa que se realize e seja determinável, pode-se contratar a venda de sal sem especificar a quantidade de fornecimento de cada vez, por exemplo.

Forma Prescrita ou Não Defesa em Lei: quanto à forma, os contratos devem observar aquilo que é imposto pela lei, isto quer dizer que, embora suas cláusulas sendo livres, algumas delas obrigatoriamente são prescritas na lei, como a qualificação das partes, onde deve individualizar o contratante com nome, número do registro geral, da inscrição no cadastro de pessoa natural, da profissão, do endereço, dentre outros.

Ainda, de acordo com Brancato (2006) para a validade do contrato é necessário o preenchimento de condições objetivas e subjetivas:

são elementos objetivos do contrato:

I – a obediência a uma forma jurídica, quando exigida:

II – a existência de uma obrigação cujo objeto seja coisa determinada, ainda que genericamente, desde que lícita e possível.

Os elementos subjetivos do contrato são:

I – partes contratantes dotadas de capacidade jurídica e legitimação;

II – o acordo de vontades dos contratantes enlaçados no mútuo consentimento.

Observa-se que esta teoria está posta de forma clara e objetiva no próprio texto da lei, onde se pode identificar, de forma rápida, os elementos objetivos e subjetivos apontados pela doutrina. Por fim, segundo o ensinamento de Negrão (2008): “para os contratos e estatutos de constituição de sociedades, a lei exige forma solene, escrita e plural”, o que caracteriza a forma prescrita em lei. Estes contratos são solenes e escritos porque exigem a formalidade de inscrição em órgão competente, no caso a junta comercial para as sociedades empresariais e também são plurais porque a própria Lei não impõe uma forma única.

TÓPICO 3

Obrigações fundamentais dos empresários

OBJETIVO

- Identificar os direitos e deveres dos sócios

Conforme já estudamos nos tópicos 1 e 2, a capacidade civil é condição inicial para que uma pessoa torne-se empresária. Ao constituir uma empresa, é fundamental o seu registro no órgão competente para que de direito essa empresa possa existir. Neste tópico, estudaremos as obrigações dos empresários, considerando-se que não há direitos sem deveres, pelo que se depreendeu do estudo realizado anteriormente.

Para um melhor estudo deste conteúdo, observe a seguir os deveres e direitos dos sócios:

Dever de Contribuir: é obrigação dos sócios ingressar com valores estabelecidos, assim como quaisquer outros bens que tenham comprometido-se a integrar o capital social nos prazos estabelecidos no contrato social ou no estatuto social. Caso isso não aconteça, esses sócios poderão ser considerados remissos.

Dever de Proibidade nas Deliberações e Gestão Social: preceitua o artigo 1011 do Código Civil que: “O administrador da sociedade deverá ter, no exercício de suas funções, o cuidado e a diligência que todo homem ativo e probo costuma empregar na administração de seus próprios negócios.” Essa regra é atribuída ao gestor da sociedade. Para exemplificar a conduta esperada, recorre-se ao próprio Código que determina a abstenção de distribuir e de receber lucros fictícios (art. 1009); abstenção de participar de deliberação quando tiver, em alguma operação, interesse contrário ao da sociedade (art. 1010, § 3º); realizar operações administrativas em consenso com a maioria (art. 1013, § 2º).

Direito-dever de Co-participação nos lucros e perdas: regra geral, o sócio fica sujeito a participação nos lucros e perdas societários na proporção de sua quota.

Direito de participar das deliberações: em uma sociedade, as decisões são tomadas pelos administradores, sejam eles sócios ou não, o que não impede que, como regra geral, aos sócios compete decidir sobre os negócios da sociedade, através de consultas informais, sem a necessidade de registro da deliberação. É conveniente lembrar que o princípio da probidade na gestão administrativa, assegurado na própria lei, deverá ser zelado sempre.

Direito de Fiscalização: é um direito assegurado ao sócio fiscalizar o andamento dos negócios. Essa fiscalização poderá ocorrer a qualquer tempo. O sócio pode também exigir a prestação de contas dos administradores caso estes não apresentem em tempo certo o inventário anual, o balanço patrimonial e o resultado econômico do negócio.

Direito de participar de acervo, em caso de liquidação: em caso de dissolução da sociedade por vontade dos sócios ou decisão judicial, após realizado os pagamentos de credores, o sócio terá direito a participar do rateio do acervo na proporção da sua cota.

Direito de Preferência: em caso de aumento do capital, os sócios têm direito de preferência na mesma proporção da cota que este já detém.

Direito de Retirada: o sócio pode retirar-se da sociedade a qualquer tempo, observando-se que, nas sociedades reguladas pelo Código Civil, o sócio que pretenda retirar-se deverá comunicar aos demais com antecedência mínima de sessenta dias. É apropriado observar que aqui menciona-se a regra geral, prevendo a lei particularidades para cada tipo de empresa.

Fonte: adaptado de Negrão (2008)

AULA 3

Aplicação da gestão da qualidade nos meios de hospedagem

Caros alunos,

Nesta aula, estudaremos a proteção legal do empresário. Conheceremos os livros empresariais e o estabelecimento empresarial, a proteção legal do ponto e do nome empresarial e o regime jurídico das sociedades empresariais. Outro estudo interessante que iremos desenvolver diz respeito à análise das marcas hoteleiras presentes em sua cidade, essa será uma oportunidade única de você travar conhecimento de boa parte da oferta hoteleira de sua cidade e, sobretudo, verificar se as marcas hoteleiras são condizentes ao que determina a legislação.

Objetivos

- Estudar a proteção legal do empresário
- Verificar se as marcas hoteleiras são condizentes ao que determina a legislação

TÓPICO 1

Estabelecimento empresarial

OBJETIVOS

- Conhecer as tendências organizacionais
- Compreender o conceito e os diferentes tipos de estruturas organizacionais em mudança

Conforme já caracterizado nas aulas anteriores, o empresário é aquele que exerce profissionalmente uma atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou serviços. Aqueles que exercem profissão intelectual, quer sejam de natureza científica, literária ou artística, não são considerados empresários, salvo se o exercício da profissão constituir elemento de empresa, conforme o art. 966 do Código Civil Brasileiro.

No que tange às obrigações, os empresários estão sujeitos a obrigações comuns, tais como: manter o registro regularizado no Registro de Empresas (no caso nas Juntas Comerciais) antes mesmo do início de suas atividades; manter a escrituração regular dos livros obrigatórios e realizar o Balanço Patrimonial a cada ano assim como o resultado econômico também anualmente.

No atinente a falta de registro, esta constitui irregularidade do empresário no exercício de suas atividades empresariais devendo o infrator responder pelas penalidades legais a tal ato. Já na questão dos livros, o nosso ordenamento jurídico especifica dois tipos, quais sejam, os livros empresariais e os livros do empresário. Assim, naqueles a escrituração é obrigatória ou facultativa aos empresários conforme a legislação comercial. Já nos chamados livros do empresário, os empresários são obrigados a escriturar tais como livros de natureza tributária, trabalhista ou previdenciária.

LIVROS	ESPÉCIES
Facultativos	São os livros que tem para o empresário uma função de controle de seus negócios. Exemplos destes livros são: livros Caixa, Conta-Correntes, Memorial, Obrigações a Pagar e Obrigações a Receber.
Obrigatórios	Comuns – A escrituração desses livros é imposta a todos os empresários indistintamente. Há apenas um livro nesta categoria que é o chamado livro “Diário” onde são lançados diariamente os atos ou operações da atividade empresarial; Caixa e Registro de Inventário (para microempresário e empresário de pequeno porte); e Registro de Duplicata (obrigatório para os empresários que emitem duplicata mercantil ou de prestação de serviços). A falta deste livro acarretará em sanção para a empresa. Especiais – A escrituração é imposta somente a uma determinada categoria empresarial.

Para efeito de detalhamento da escrituração dos livros empresariais, leiam-se os artigos 1.179 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

A definição de estabelecimento empresarial é encontrada no artigo 1.142, do Código Civil que assim o define: “todo complexo de bens organizado, para exercício da empresa, por empresário, ou por sociedade empresária.” Por essa definição legal é conveniente analisar

que “bens” podem compreender coisas corpóreas e incorpóreas que ao serem reunidas pelo empresário ou pela sociedade empresarial passam a incorporar um único bem, qual seja, o exercício da empresa.

De acordo com Negrão (2008)

“a doutrina concebe o estabelecimento empresarial como bem incorpóreo, embora integrado por coisas corpóreas. Esse entendimento permite compreender a extensão das operações a que se sujeita, envolvendo negócios traslativos ou constitutivos.” (NEGRÃO, 2008, p. 101)



SAIBA MAIS!

Bens incorpóreos são os que não têm existência tangível, relativo aos direitos que as pessoas físicas ou jurídicas têm sobre as coisas, são as obrigações, por exemplo.

Nesse sentido, o estabelecimento empresarial irá compor-se de acordo com a criatividade e a necessidade do empresário ou da própria sociedade empresarial e se comporá dos bens escolhidos pelo empresário para atingir seu objetivo de empresa. Como exemplo, pode-se citar o caso de um hotel que, para exercer sua atividade no ramo hoteleiro, deverá dispor dos mesmos bens do concorrente, tais como: camas, cadeiras, aparelhos de telefone, etc. No entanto, cada hoteleiro terá sua maneira de decorar, atender seus hóspedes, oferecer o serviço, etc.

TÓPICO 2

Ponto empresarial

OBJETIVOS

- Conhecer a definição e a proteção ao ponto empresarial
- Entender a formação do nome empresarial, sua natureza e espécies

Normalmente, o exercício de uma atividade requer um espaço físico para se chegar ao seu fim. No caso do mundo empresarial, seja para a realização de produção ou venda de produtos, há a necessidade de um espaço físico, até mesmo para o exercício da atividade de serviço, não se pode prescindir deste espaço.

Dessa forma, o ponto empresarial, segundo Negrão (2008), “é o local onde o empresário fixa seu estabelecimento para ali exercer sua empresa.”

Nesse âmbito, é oportuno observar que não se pode confundir estabelecimento empresarial com ponto empresarial. No ensinamento de Almeida Junior (2002) “durante muito tempo pairou dúvida sobre o que seria considerado “estabelecimento comercial”. Para os mais afoitos, “estabelecimento comercial” se confundia com a própria sede física da atividade comercial. O florescente Código Civil, em seu artigo 1.142, sepulta qualquer dúvida ao dispor: art. 1.142:

Considera-se estabelecimento todo complexo de bens organizado, para exercício da empresa, por empresário, ou sociedade empresária. Os estabelecimentos comerciais [...] não são, portanto, o local da atividade do comerciante, mas sim toda a construção intelectual das atividades, os equipamentos (corpóreos e incorpóreos) que o empresário utiliza para desenvolver a sua atividade. São os móveis, utensílios, marca, logotipo, etc.

No assunto atinente ao nome empresarial, a lei põe a salvo garantido ser um direito pessoal, protegido pelo Código contra atos de concorrência desleal

preceituando o Capítulo II – Do Nome Empresarial, do Título IV – Dos Institutos Complementares do Código Civil em seu art. 1.155 que:

considera-se nome empresarial a firma ou a denominação adotada, de conformidade com este Capítulo, para o exercício da empresa. Parágrafo único – equipara-se ao nome empresarial, para os efeitos da proteção da lei, a denominação das sociedades simples, associações e fundações.

Conforme ensina Coelho (2002) “nome empresarial é o utilizado pelo empresário para se identificar, enquanto sujeito exercente de atividade econômica.” Nesse sentido, a empresa será detentora de um nome empresarial e uma marca, título de estabelecimento, insígnia. Dessa forma, tem-se no quadro a seguir as diferenciações de cada uma delas:

Nome	É atributo de personalidade, por meio do qual o empresário exerce a empresa. Duas teses merecem destaque no que diz respeito a caracterização do nome empresarial. Uma delas defendida pelo jurista Pontes de Miranda, pela qual o nome é a expressão da personalidade, o que caracteriza a inalienabilidade e impenhorabilidade. A outra tese defendida por Clóvis Beviláqua é denominada de tese do direito patrimonial, sendo o nome empresarial uma propriedade incorpórea, sujeita a proteção do direito industrial. Natureza Jurídica – protegido mediante registro no Órgão de Registro de Empresa.
Marca	É o designativo visual que identifica produtos e serviços. Natureza Jurídica – é o direito de propriedade industrial protegido mediante registro no Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI. A Lei Nº 9.27 9/96 determina em seu “art. 123. Para os efeitos desta Lei, considera-se: I - marca de produto ou serviço: aquela usada para distinguir produto ou serviço de outro idêntico, semelhante ou afim, de origem diversa.”

Título de Estabelecimento	Diz respeito ao local do exercício da atividade econômica.	A finalidade de ambas é designar o estabelecimento do empresário, sendo que a insígnia utiliza a forma emblemática e o título a nominativa.
Insígnias	É um sinal ou emblema, geralmente formado por desenhos que trazem em si uma simbologia no que se refere à filosofia da empresa. Podem vir conjugados ou não a expressões nominativas.	Natureza Jurídica – direito intelectual amparado, contra uso indevido. Não há necessidade de registro prévio.

Fonte: adaptado de Negrão(2008)

Para a formação do nome empresarial, é mister observar alguns elementos indispensáveis oriundos não só do Código Civil mas também das Instruções Normativas do DNRC – Departamento Nacional do Registro do Comércio atinentes a matéria. Nesse sentido, a Instrução Normativa nº 104, de 30/04/2007, dispõe sobre a formação de nome empresarial, sua proteção e dá outras providências. De acordo com Siqueira (2007)

o nome empresarial a exemplo do que ocorre com o nome civil em relação à pessoa natural, é o meio que identifica a pessoa jurídica em seus relacionamentos com as demais pessoas, sendo o nome empresarial gênero, do qual são espécies a razão social (ou firma) e a denominação social. (SIQUEIRA, 2007)

Portanto, entende-se que nome empresarial é genérico, enquanto razão social (ou firma) e denominação social são específicas. A razão social e a denominação social são aquelas que identificarão a pessoa jurídica em seus relacionamentos com o mercado, ou seja, quem identifica a pessoa que vende um determinado serviço, como por exemplo, o serviço de hospedagem.

Para formação do nome, as firmas são sempre compostas por nomes civis de sócios ou titulares da empresa de forma completa ou abreviada. Relativamente à destinação, a firma individual serve para diferenciar a pessoa natural do empresário; enquanto a firma social destina-se principalmente às sociedades personalistas, e, a denominação, às sociedades de capitais. (NEGRÃO, 2008).

Em vista disso, é conveniente observar os conceitos de firma individual que é o nome adotado pelo empresário para exercer sua atividade. Este é composto pelo

seu nome civil completo ou abreviado, podendo ser acrescido do gênero de sua atividade. Como exemplo, podemos citar, para a pessoa que se chama José Solon Sales e Silva, fazer as seguintes opções: J. S.S.Silva ou Sales e Silva ou S. Silva Hotelaria.

Já a firma social é o nome adotado pela sociedade empresária. Este compõe-se pelos nomes civis, ou parte deles, de todos os sócios da sociedade sem nenhum outro acréscimo. Assim, uma empresa que tem como sócios José Solon Sales e Silva, Francisca Filomeno Pereira e Josualdo Nepomuceno, a firma social poderá formar-se das seguintes maneiras: Silva Pereira Nepomuceno ou Silva Pereira e Companhia, sendo que a expressão e companhia poderá ser abreviada “cia”. Nos casos de sociedade limitada e em comandita por ações, deve-se colocar a adição de expressões indicadoras da espécie societária adotada, como por exemplo, Silva Pereira Nepomuceno Ltda.

O nome empresarial, diferentemente do nome civil, pode ser alterado pela vontade do empresário, seja ele pessoa física ou jurídica, observando-se sempre as normas para a formação do nome já estudadas acima. Com relação à firma, estas devem ter seu nome alterado nos seguintes casos: a retirada do sócio, exclusão ou morte desde que o nome civil destes constasse da firma social. Outro caso é a alteração da categoria de sócio quanto à sua responsabilidade pelas obrigações sociais, se o nome civil dele integrava o nome empresarial. O último caso de alteração do nome empresarial é na eminência de alienação da firma. Esses são os casos de alteração obrigatória do nome empresarial.

Independentemente do tipo de nome empresarial, denominação, firma ou razão social, o nome empresarial deve obedecer aos princípios da veracidade e da novidade. O princípio da veracidade deve traduzir a filosofia da empresa, ou seja, ele não pode traduzir uma ideia falsa do nome empresarial. Aqui se encontra consubstanciado questão ética e sobremaneira de honestidade. Tais pontos são traduzidos pela indicação correta da atividade empresarial exercida. Assim não se pode indicar em nome empresarial de um hotel que coloque no seu nome a expressão divertimento.

Já o princípio da novidade encontra-se consubstanciado no artigo 1.163 do Código Civil que preceitua: “o nome de empresário deve distinguir-se de qualquer outro já inscrito no mesmo registro.” De acordo com Tomazette (2006)

quem registra um nome empresarial tem direito a exclusividade do uso desse nome. Tendo em vista a função do nome empresarial que é de distinção em relação a outros empresários, não se pode admitir nomes iguais ou semelhantes que possam causar confusão junto ao público. (TOMAZETTE, 2006)

Por esse princípio, nenhum nome poderá sequer ser idêntico nem semelhante a outros já existentes no mesmo âmbito de proteção.

No assunto atinente a proteção ao nome empresarial, o titular de um nome empresarial tem o direito à exclusividade de uso, podendo impedir que outro empresário utilize até nome idêntico. No entanto, Coelho (2006) preceitua que a identidade ou semelhança não diz respeito senão ao núcleo do nome empresarial. Os elementos identificadores do tipo societário, do ramo empresarial, bem como as partículas gerais do nome (“& Cia.”, “Irmãos”, “Sucessor de” etc), devem ser desprezados na análise da identidade ou semelhança entre dois nome empresariais.

TÓPICO 3

Ferramentas da qualidade

OBJETIVO

- Conhecer as ferramentas utilizadas no processo de solução de problemas na gestão da qualidade

A avaliação da qualidade parte da premissa de que os dados não podem ser intuitivos, ela precisa ser baseada em informações concretas, detalhando o processo de coleta e registro das informações. A omissão de informações é problema a ser solucionado, como também o excesso de informações a analisar, como métodos de compactação de dados. Pela abrangência da qualidade, ela permite uma diversidade muito grande de ferramentas.

As ferramentas para a solução de problemas é o que propicia a possibilidade de correção no caminho da busca pela excelência dos produtos e serviços. Desta forma, é fundamental o conhecimento das ferramentas disponíveis por todos os envolvidos no processo de qualidade, bem como a aprendizagem do manuseio destas ferramentas para melhoria contínua do processo.

FERRAMENTAS DA QUALIDADE UTILIZADAS NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Quando se detecta uma disfunção no processo, é necessário identificar onde estão os problemas, qual a sua importância relativa e como resolvê-los. Para isso existem sete ferramentas básicas além de algumas técnicas apropriadas. Neste tópico serão apresentadas as 7 ferramentas, lembrando que elas são meios e não fins.

Cada ferramenta possui objetivos próprios e podem ser utilizadas para diferentes propósitos nos diversos estágios do processo de solução de problemas. Identificada a ferramenta correta, o processo de tomada de decisão fica mais fácil. Então saímos do “achômetro” ou “desconfiômetro” e passamos a respostas mais confiáveis a partir da utilização de tais ferramentas. Parece bem mais seguro, não é verdade?

FLUXOGRAMA

É uma representação gráfica, com indicações passo a passo das etapas do processo de um produto ou serviço, lembrando-nos da palavra conexão, que falamos anteriormente, e nos permitindo visualizar a fluidez das etapas.

O fluxograma permite identificar o fluxo e assim encontrar as possíveis falhas e, a partir daí, corrigir o erro, criando um novo fluxo que deverá melhorar o processo.

Exemplo de fluxograma: fluxo da lavagem de roupa do hóspede

Fonte: Geraldo Castelli

Onde:

1. O hóspede preenche o rol de roupas
2. A camareira apanha a roupa e a entrega na lavanderia
3. A camareira solicita à lavanderia que o encarregado apanhe a roupa no andar
4. O encarregado recebe a roupa da camareira
5. A roupa é entregue na lavanderia
6. A roupa entra no processo de lavagem
7. A roupa entra no processo de secagem
8. A roupa entra no processo de acabamento
9. A lavanderia emite nota fiscal
10. A camareira recebe a roupa da lavanderia
11. O encarregado recebe a roupa da lavanderia
12. O encarregado entrega a roupa para a camareira
13. A camareira recoloca a roupa no apartamento do hóspede

FOLHA DE VERIFICAÇÃO

A folha de verificação é também conhecida como folha de contagem e, como este nome sugere, ela serve para registrar as ocorrências de alguns eventos e assim podemos acompanhar a quantidade de vezes com que esses eventos se repetem.

É uma tabela com itens/motivos, que demonstram insatisfação, pré-estabelecidos de cada setor ou processo. É de fácil confecção, compreensão e

manuseio, no entanto, é preciso deixar claro para o responsável pelo registro, o que está sendo pesquisado e da importância do preenchimento correto, honesto e sem distorções para evitar falsos resultados, levando a erros nas decisões.

RESTAURANTE: MOTIVOS PARA RECLAMAÇÕES

Motivos/ Itens	Dias/mês/ano							Total
	2ª.	3ª.	4ª.	5ª.	6ª.	sáb.	dom.	
Comida fria	1	1	4	2	1	3	4	16
Demora	1	2	2	4	4	7	10	30
Apresentação	1	1	1	4	2	5	6	20
Atendimento	10	10	15	15	20	25	25	120
Música	1	1	-	1	1	2	4	10
Decoração	-	-	-	-	1	1	2	4
Total	14	15	22	26	29	43	51	200

Quadro 2 - Folha de verificação. Fonte: Geraldo Castelli

Deverá ser estabelecido um tempo para a coleta dos dados. Com os dados, estatisticamente coletados, ficarão claros os itens de maior ocorrência, pressupondo as possíveis causas.

GRÁFICO OU DIAGRAMA DE PARETO

Como nem todas as causas podem ser tratadas de uma só vez, então é hora de estabelecer prioridades e é neste momento que buscamos o gráfico de Pareto para identificar tais prioridades.

O diagrama ou gráfico de Pareto é um recurso gráfico utilizado para estabelecer uma ordenação nas causas de perdas que devem ser sanadas. Sua origem decorre de estudos do economista italiano Pareto e do grande mestre da qualidade Juran.

No fim do século XIX, o economista sociopolítico Vilfredo Pareto (1848 – 1923) observou que havia uma distribuição desigual de riqueza e poder na população total. Ele calculou matematicamente que 80% da riqueza estava em mãos de 20% da população.

Segundo Juran (Engenheiro de Controle de Qualidade), “poucas causas levam à maioria das perdas, ou seja, “poucas são vitais, a maioria trivial.”

O diagrama de Pareto torna visivelmente clara a relação custo/benefício, ou seja, prioriza o que trará o melhor resultado. Ele consiste num gráfico de barras que ordena as frequências das ocorrências, da maior para a menor, e permite a localização de problemas vitais, eliminando as perdas.

E como fazer o diagrama/gráfico de Pareto?

Vejam os alguns passos importantes:

1. Determine o tipo de perda que você quer investigar.
2. Especifique o aspecto de interesse do tipo de perda que você quer investigar.
3. Organize uma folha de verificação com as categorias do aspecto que você decidiu investigar
4. Preencha a folha de verificação
5. Faça as contagens, organize as categorias por ordem decrescente de frequência, agrupe aquelas que ocorrem com baixa frequência sob denominação de “outros” e calcule o total.
6. Calcule as frequências relativas, as frequências acumuladas e as frequências relativas acumuladas.

DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO — ESPINHA DE PEIXE

O diagrama de causa e efeito foi desenvolvido para representar a relação entre o “efeito” e todas as possibilidades de “causa” que podem contribuir para esse efeito. Também conhecido como diagrama de Ishikawa, foi desenvolvido por Kaoru Ishikawa, da Universidade de Tóquio, em 1943, onde a utilizou para explicar para o grupo de engenheiros da Kawasaki Steel Works como vários fatores podem ser ordenados e relacionados. Porém, somente em 1962, J. M. Juran no QC Handbook “batizou” este diagrama como sendo diagrama de Ishikawa.

É desenhado para ilustrar claramente as várias causas que afetam um processo, por classificação e relação das causas. Para cada efeito existem seguramente, inúmeras causas dentro de categorias como os 6 M’s: método, mão-de-obra, matéria-prima, máquinas, mensuração e meio ambiente. Nas áreas de serviços e processos transacionais, utilizam-se como categorias básicas: procedimentos, pessoas, ponto, políticas, medição e meio ambiente. Um diagrama de causa e efeito bem detalhado tomará a forma de uma espinha de peixe, e daí o nome alternativo de diagrama espinha de peixe. A partir de uma definida lista de possíveis causas, as mais prováveis são identificadas e selecionadas para uma melhor análise.

Exemplo

Reclamações dos clientes de um restaurante. Se os clientes reclamam que o garçom é rude, deve-se, antes de o gerente tomar qualquer ação, identificar a causa deste comportamento. Neste exemplo, os garçons são rudes porque estão sempre

com pressa, e estão sempre com pressa porque atendem muitas mesas. Então, o processo de atendimento das mesas deveria ser o foco da ação do gerente, ao invés de advertir os garçons para serem mais educados.

GRÁFICO CRONOLÓGICO

Este é um instrumento de fácil compreensão, é um gráfico de linha que é utilizado para registrar o comportamento de um determinado evento durante um período, observando e identificando possíveis tendências e alterações.

CARTA DE CONTROLE

É um tipo de gráfico, comumente utilizado para o acompanhamento durante um processo, determina uma faixa chamada de tolerância limitada pela linha superior (limite superior de controle), uma linha inferior (limite inferior de controle) e uma linha média do processo, que foram estatisticamente determinadas.

Realizada em amostras extraídas durante o processo, supõe-se distribuição normal das características da qualidade. O objetivo é verificar se o processo está sob controle. Este controle é feito através do gráfico. Tipos de cartas de controle: Controle por variáveis e Controle por atributos.

Ishikawa observou que embora nem todos os problemas pudessem ser resolvidos por essas ferramentas, ao menos 95% poderiam ser, e que qualquer trabalhador fabril poderia efetivamente utilizá-las. Embora algumas dessas ferramentas já fossem conhecidas havia algum tempo, Ishikawa as organizou especificamente para aperfeiçoar o Controle de Qualidade Industrial nos anos 60.

DIAGRAMA DE DISPERSÃO

Um gráfico de dispersão constitui a melhor maneira de visualizar a relação entre duas variáveis quantitativas. Coleta dados aos pares de duas variáveis (causa/efeito) para verificar a existência real da relação entre essas variáveis. Por exemplo, as variáveis preço-taxa de ocupação do hotel. Quando se modifica o preço das diárias para cima ou para baixo, a taxa de ocupação também poderá oscilar inversamente (relação negativa). As relações podem ser positivas, negativas, possíveis ou nenhuma relação.

AULA 4

Obtenção e manutenção da qualidade nos meios de hospedagem

Estamos chegando ao final da nossa disciplina. Já passamos pelo histórico da qualidade e por seus “gurus”; compreendemos a relação da qualidade com os conceitos de produtividade, competitividade e sobrevivência; aprendemos sobre os princípios da qualidade e entendemos como aplicar a gestão de qualidade nos meios de hospedagem através dos processos e ferramentas. Nesta última aula, veremos a obtenção da qualidade através do foco no cliente (tópico 1) e do processo de certificação (tópico 2). Depois de alcançarmos qualquer meta que nos traga benefícios, precisamos mantê-la e é nesse ponto que entra a importância das pessoas na manutenção de um serviço de qualidade (tópico 3). Uma vez que estamos falando acerca das pessoas dentro da organização, fecharemos a aula 4 com a filosofia dos 5S’s (tópico 4), que pode ser utilizada para iniciar um programa de gestão da qualidade e, principalmente, para manutenção da qualidade, seja nas empresas ou na vida pessoal de cada um de nós.

TÓPICO 1

Foco no cliente

OBJETIVO

- Compreender a relação que existe entre a qualidade nos serviços e os desejos, expectativas e necessidades dos clientes

A qualidade de um serviço dependerá do contato entre o cliente e quem presta o serviço. A qualidade de um serviço é mais difícil de avaliar, pois trata-se de uma análise de caráter subjetivo, e muitas vezes as necessidades do cliente não são percebidas. Por isso é preciso que se estabeleçam instrumentos adequados para se ter conhecimento acerca dos desejos e das expectativas dos clientes.

As empresas do meio de hospedagem devem sempre buscar conhecer seus clientes – através do maior número de informações possível, estando atentas ao que seus hóspedes falam ou registram – e manter um banco de dados atualizados para que possam servir de suporte na implantação de um sistema de qualidade.

O CLIENTE

Para que exista uma empresa, seja indústria ou prestadora de serviços, é condição primordial que haja pessoas que queiram consumir o produto ou serviço oferecido. No entanto, algumas empresas ainda não conseguiram internalizar esta informação nas suas práticas, uma vez que ainda é possível encontrar gestores que adotam políticas que parecem atender unicamente aos seus desejos e às suas necessidades. Tais políticas se refletem por todos os aspectos da empresa, fazendo com que a figura do cliente pareça ser insignificante e, por vezes, até incômoda (como se o funcionário estivesse pensando: lá vem o “chato” do cliente!).

O cliente precisa ser ouvido, principalmente suas críticas e sugestões.

Críticas que expõem pontos fracos, não são fáceis de receber, mas, quando vêm de uma pessoa que exerce fundamental importância e para quem nosso objetivo está focado, elas com certeza devem receber uma atenção e tratamento especial e não simplesmente descartadas ou ignoradas. Obviamente, nem todas as críticas ou sugestões são plausíveis, ou seja, estão fundamentadas, coerentes ou podem ser atendidas.

Segundo Castelli (1994),

“...na hotelaria existem muitos clientes manhosos. Basta-lhes entrarem no hotel para fazerem seu teatro. Eles parecem com aquelas crianças que ao entrarem no supermercado com a mãe se transformam em verdadeiros diabinhos quando não conseguem levar o que querem.... muitos clientes, em determinados ambientes, se transformam nessa criança selvagem que com maior ou menor intensidade parece ter ficado dentro de cada um de nós. Como enfrentar tais situações? Com educação e uma elevada dose de paciência.”
(CASTELLI, 1994)

Para isso, um programa de gestão da qualidade deve investir grandes esforços para criar em toda a empresa uma consciência de valorização do cliente.

ADEQUAÇÃO ÀS NECESSIDADES DO CLIENTE

No tempo de Henry Ford (que ficou famoso com a célebre frase “cada cliente pode escolher o carro da cor que preferir, desde que seja preta.”), a empresa produzia o que queria. Hoje isso não garante a sobrevivência, muito menos o sucesso da empresa que cada vez mais necessita se adaptar às exigências do mercado.

Em uma empresa que adota um programa de gestão da qualidade, é necessário criar instrumentos por meio dos quais seja possível medir o grau de satisfação dos clientes. Tais instrumentos serão como uma bússola, as quais guiarão as melhorias.

OS PECADOS DA NÃO QUALIDADE NOS SERVIÇOS

Albrecht e Bradford (1992), autores do livro “Serviços com Qualidade”, descreveram alguns pecados cometidos durante a prestação de serviços e que dificultam a melhoria da qualidade:

- Não estar receptivo ao cliente. Ser apático, sem demonstrar interesse em ajudar, deixando transparecer que está cansado, entediado ou irritado.
- Querer livrar-se do cliente, o mais rápido possível, muitas vezes, sem

ouvi-lo ou respondendo “qualquer coisa”, de preferência o que for mais fácil para o funcionário.

- Tratar o cliente com frieza e indiferença, sem demonstrar emoção pelo prazer de estar exercendo aquela função.
- Ser arrogante, adotando uma postura de ditador que irá determinar as regras e, caso o cliente não esteja satisfeito, ele que procure outro lugar.
- Agir mecanicamente, sem olhar nos olhos, sem esboçar um sorriso, apenas repetindo frases decoradas e realizando procedimentos, como uma máquina.
- Ser extremamente rígido, cumprindo somente com as normas e com o que lhe foi determinado, sem se permitir sair dos seus limites de atuação. Muitas vezes, as empresas não autorizam que seus funcionários da linha de frente (aqueles em contato direto com o cliente) tenham autonomia na resolução de problemas comuns e os limitam a dizer que nada podem fazer, porque são ordens e todo o poder de decisão, mesmo de uma situação corriqueira, concentra-se na gerência, atrasando o processo e aborrecendo o cliente.
- Mandar o cliente de lado para outro até que alguém queira realmente resolver seu problema.

Isso tudo é lamentável e, como sabemos, bastante comum, no entanto, na era da qualidade total, as empresas voltadas para processos têm melhorado bastante este aspecto, focando no cliente, nas suas necessidades, desejos e expectativas, garantindo assim a obtenção da qualidade em seus produtos e serviços.

TÓPICO 2

Sistema de certificação - normas

OBJETIVO

- Adquirir conhecimentos básicos a respeito do sistema de certificação, utilizado mundialmente para obtenção de padronização da qualidade

Conforme foi citado na aula 3, quando estudamos sobre processo no sistema de gestão da qualidade (tópico 2), a garantia da qualidade aparece como fase final, ou seja, se tudo correr bem durante o processo, teremos a garantia de um produto ou serviço de qualidade. Partindo do princípio do “foco no cliente” que acabamos de ver, sabemos que ele (cliente), baseado em seus desejos, necessidades e expectativas, é quem define e julga a qualidade. Algumas especificações, no entanto, determinam padrões de qualidade que servirão de orientação na escolha de produtos/serviços e também na garantia da qualidade deles, levando a um sistema de garantia da qualidade.

BREVE HISTÓRICO SOBRE A ISO 9000

O SGQ (Sistema de Garantia da Qualidade) teve seu início devido à era da gestão da qualidade, quando clientes queriam confirmações de que os fornecedores estavam atendendo às especificações. Através do SGQ seria possível realizar uma seleção mais apropriada de quem iria fornecer matéria-prima para as empresas.

Com o passar do tempo, diversas normas foram sendo criadas ao redor do mundo. Na tentativa de evitar a grande quantidade das normas, a ISO (*International Organization for Standardization*) criou um comitê para avaliar as normas já criadas. Em 1987 lançaram as normas para Sistema de Qualidade ISO Série 9000, sendo dividida em 5 normas: ISO 9000:1987; ISO 9001:1987; ISO 9002:1987; ISO 9003:1987; ISO 9004:1987. Ainda em 1987, a Comunidade Europeia passa a utilizar a ISO Série 9000 chamando-a de Série EN-29000.

Em 1994, o comitê criado pela ISO realizou a primeira revisão das normas agregando, além de Série 9000, a Série 10000, que trata de auditoria; e a ISO 8402 sobre terminologia, que manteve boa parte das séries anteriores alterando-se apenas o que tinha um maior índice de dúvidas e os que apresentavam mais de uma interpretação.

No ano de 2000, foi publicada a segunda revisão das normas, tendo nesta atualização a ampliação dos setores de atuação. Apesar de manter muito de suas versões anteriores, com o aumento do campo de atuação, suas características estavam se diferenciando. Para realizar substituições, foram criadas as seguintes normas:

NBR ISO 9000:2000 - SGQ: Fundamentos e Vocabulário

NBR ISO 9001:2000 - SGQ: Requisitos

NBR ISO 9004:2000 - SGQ: Diretrizes para Melhoria de Desempenho

DESENVOLVIMENTO

No Brasil, a entidade responsável por representar a ISO é o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia). É através dele que empresas certificadoras são reconhecidas e habilitadas para realizar a certificação das organizações que desejam alcançar o “*status*” de “Empresa com o selo ISO 9000 ou outros”. Existe também o órgão responsável pelas normas em que, no caso do Brasil, o comitê técnico responsável pela NBR-ISO 9000 é o CB25, da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

A certificação ISO 9000 pode ser concedida a qualquer tipo de empresa, seja ela de serviços, produtos, governamentais, etc. Entretanto deve ser lembrado que a norma não garante uma qualidade extra ao produto final ou na prestação de serviço, ela apenas garante que as características dos serviços prestados pela organização será sempre a mesma, ou seja, as normas da série ISO estão relacionadas ao sistema de gestão da qualidade e não às especificações dos produtos.

O que a ISO busca é que a empresa tenha sua documentação disponível de forma acessível, rápida e de fácil entendimento para todos, que os meios de se realizar o trabalho estejam de acordo com as necessidades para que possam atender aos requisitos das normas (um exemplo é manter os equipamentos limpos e em bom estado de funcionamento). Portanto a certificação ISO não garante que o produto ou serviço de determinada empresa seja de melhor qualidade, e sim que aquele produto ou serviço seja desenvolvido de forma padronizada.

A aplicação das normas ISO pode ser utilizada quando se é exigido que uma empresa fornecedora aplique a gestão da qualidade atendendo alguns princípios como regulamentos do governo brasileiro; normas internacionais; normas nacionais; normas da empresa. O cumprimento das especificações dos produtos vai depender ainda de outros fatores que são importantes estarem padronizados e bem gerenciados como projeto; desenvolvimento; planejamento; pós-produção; instalação; assistência técnica e marketing.

As empresas que conseguem o certificado ISO possuem algumas vantagens que podem dar a elas certo diferencial competitivo. Algumas das vantagens destas empresas são:

1. Redução de Riscos
2. Solidez
3. Boa reputação
4. Menor perda de mercado
5. Responsabilidade civil
6. Baixa taxa de queixas e reclamações
7. Relações comerciais facilitadas
8. Redução de perdas de produção
9. Menos reproprocessamento, reparo e retrabalho
10. Menor número de reposições

Além das empresas, os clientes também ganham quando a empresa possui o certificado:

1. Segurança da fonte proveniente
2. Evita danos a saúde
3. Grande satisfação com o produto ou serviço
4. Proteção ao meio-ambiente

Um dos aspectos mais importantes para a certificação e manutenção do selo ISO é a auditoria interna. As empresas precisam estar em constantes auditorias, realizadas internamente para identificação de possíveis falhas e tomar as atitudes necessárias para sua correção, a fim de prevenir futuros defeitos. Desta forma, evita-se que as pessoas se percam em suas tarefas. Assim é possível manter toda documentação e o comprometimento de todos com a qualidade.

OBTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Antes de a empresa decidir por uma entidade certificadora, alguns pontos devem ser bem analisados, a começar pelo motivo que a empresa deseja a certificação. Uma das principais razões para querer se implementar as normas é

o aumento da eficiência e eficácia dos processos da empresa. As decisões sobre a certificação podem ser tomadas por diversas razões, entre elas as comerciais, como obrigação contratual, para atender as preferências dos clientes, entre outras.

Um ponto importante na escolha do órgão certificador é saber se ele é certificado e por quem, pois somente assim a empresa terá certeza de que seus processos estarão em conformidade com as exigências das normas. Um órgão certificado é aquele que foi aprovado oficialmente como competente para realizar a certificação em setores específicos.

A certificação tem uma validade de 3 anos. Durante esse período, as empresas serão reavaliadas pelas suas certificadoras em um prazo não superior a 12 meses, para manutenção da certificação.

Para a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e obtenção da certificação, a empresa pode utilizar tanto mão de obra própria, ou seja, seus próprios funcionários, como uma consultoria externa (ou as duas opções). O Sistema de Gestão da Qualidade deve ser elaborado por um Manual da Qualidade, que obviamente deve atender às exigências da norma ISO 9000.

É imprescindível a interpretação da norma, a fim de verificar a existência do que já é praticado, descrever os procedimentos e providenciar documentos para regulamentação.

Depois é preciso contratar uma companhia certificadora que realizará uma auditoria, a fim de verificar se a empresa atende aos requisitos da Norma. Esta companhia certificadora é uma entidade independente e autorizada para realizar as auditorias

ISO 14000 – SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Além da norma ISO 9000, que trata da gestão da qualidade, existe também a ISO 14000 que é a norma através da qual as empresas ou interessados se consideram em conformidade e buscarão certificação junto a terceiros. A norma descreve os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental.

Existem alguns requisitos básicos para a implementação da norma ISO 14000:

1. **Compromisso e política:** Fase em que a organização define uma política ambiental e assegura seu comprometimento com ela.
2. **Planejamento:** Fase em que a organização formula um plano que satisfaça às políticas
3. **Implementação:** Fase em que a organização coloca um plano em ação, fornecendo os recursos e mecanismos de apoio.

4. **Medição e avaliação:** Fase em que a organização mede, monitora e avalia seu desempenho ambiental contra objetivos e alvos.
5. **Análise crítica e melhoria:** Fase em que a organização realiza uma análise crítica e implementa continuamente melhorias em seu SGA (Sistema de Gestão Ambiental).

As normas ISO 9000 e ISO 14000, sozinhas, não satisfazem todas as necessidades das organizações que procuram se mover efetivamente em direção ao desenvolvimento sustentável. Elas, no máximo, tentam trazer para o centro do processo de tomada de decisão da empresa apenas as questões relacionadas com a sustentabilidade econômica e ecológica. A sustentabilidade social não recebe muitas menções nos documentos das normas. Para estes casos, existem normas específicas que tratam mais diretamente tanto os aspectos de responsabilidade social como também os de saúde e segurança ocupacional, são elas ISO 1800: Sistema de Gestão de Segurança e Higiene Ocupacional; OHSAS 18001: Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional; SA 8000: Sistema de Responsabilidade Social; BS 8800: Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

Todas as normas citadas até agora (ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000, BS 8800, OHSAS 18000 e SA 8000) buscam a padronização e a melhoria dos processos de trabalho assim como a relação entre empresas e funcionários. É através destas certificações que uma organização consegue o reconhecimento entre seus clientes e o respeito de seus concorrentes. Antes de realizar algum projeto para conseguir um reconhecimento deste nível, é necessário que toda organização esteja empenhada a seguir o mesmo objetivo, alcançar as mesmas metas, facilitando assim o processo de implantação de um dos sistemas citados.

TÓPICO 3

Pessoas na manutenção de um serviço de qualidade

OBJETIVO

- Compreender a importância do potencial humano na execução e manutenção dos processos de um sistema de gestão da qualidade

Para que um programa de qualidade possa ser implantado com sucesso, é necessário seguir algumas especificações, utilizar alguns instrumentos, entre outras coisas. Uma vez obtida, a qualidade precisa ser mantida e, para isso, as pessoas são o ponto-chave de todo o processo.

Nos meios de hospedagem, a qualidade, fundamentalmente, está nas pessoas. De nada adiantaria uma estrutura impecável, conforto, beleza, tecnologia, equipamentos, etc., se a empresa não tiver uma equipe motivada, comprometida e bem liderada para atender seus hóspedes, prestando um serviço de qualidade.

A MOTIVAÇÃO NA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

É possível compreender a motivação como resultado da busca pela satisfação das necessidades e desejos naturais do ser humano. Tal fato mobiliza a pessoa a agir, com determinado empenho, na busca de atingir os objetivos pessoais.

Olhando de outra maneira, o ser humano carrega consigo variadas potencialidades que, em contato com o meio adequado, desencadeiam o desejo em realizar ou empreender. A motivação é acionada através desta combinação entre a predisposição e a adequação do meio em que se vive.

Portanto, ao considerar a motivação, faz-se necessária uma profunda reflexão acerca de suas bases, e não são poucas, e, ainda são, em sua maioria, estruturas potentes e enraizadas.

A motivação determina o fazer, tornando-se o elemento-chave para os

resultados de várias propostas de vida, em particular para a obtenção da qualidade nos programas de excelência que muitas organizações objetivam introduzir e, ainda mais difícil, para conseguir a sua manutenção.

As técnicas de um programa de qualidade total são claras e, teoricamente estimulantes, pois prometem melhorias de várias ordens. Contudo, na prática, funcionam a partir da motivação que deve permear o programa.

Comprometer-se com a qualidade nos processos produtivos depende do grau de motivação que está presente ao se praticar, de dentro para fora, intrinsecamente.

O COMPROMETIMENTO

Se as organizações considerarem apenas a obrigação e a obediência de seus colaboradores, as técnicas e procedimentos das normas ISO e seus termos internos, ainda que haja boa vontade por parte da direção, poderá ocorrer enorme dificuldade em fazer funcionar a implementação ou a manutenção de um programa de Qualidade Total. Faltarão o essencial, pertinente ao recurso humano: a **motivação**. Ela não consegue ser acionada apenas pelo vislumbamento das possibilidades futuras, ainda que algumas ocorram em curto prazo.

Cada vez mais, percebe-se o surgimento de uma nova necessidade na vida organizacional: levar-se em conta os aspectos sutis do capital humano, isto é, o lado sutil dos colaboradores. Para isso, deve-se observar a sua singularidade, sem perder de vista o comunitário; as suas emoções, aliadas à inteligência racional; a sua forma de aprender, em parceria com os demais de convivência; e a integração, pois através dela se gerará sinergia e motivação.

A LIDERANÇA

Novos conceitos como a visão holística devem fazer parte da cultura organizacional, porém não apenas como um instrumento a serviço de necessidades específicas. O ser humano precisa encontrar o seu verdadeiro espaço na dimensão profissional. Ele deve sentir a sensação de pertencer ao todo e não de ser somente uma peça que compõem a máquina. Para que isso aconteça, a liderança deve se preparar para servir e não apenas ser servida. Os líderes e não somente chefes, localizados estrategicamente, são fundamentais neste processo. Eles atuam como facilitadores, que percebem as individualidades de seus seguidores, canalizando-as em prol da equipe que, por sua vez, dirige a sua energia partilhada para o todo da organização.

Nessa perspectiva, as pessoas percebem-se ouvidas e compreendidas, alargando o canal de comunicação, fator resultante do respeito e da motivação que se instala naturalmente nesse tipo de relação humana. A forma de aprender e assimilar as mudanças, incluindo-se os programas de qualidade, torna-se parte da cultura da organização, a qual sofre as transformações necessárias, com menor dificuldade, além de gerar possibilidades de maior êxito. Estimula-se o desenvolvimento motivacional contando com a força intrínseca e extrínseca das pessoas na sua totalidade, também na vida profissional.

QUALIDADE DE VIDA PARA QUALIDADE TOTAL

Nota-se que os aspectos sutis, quando observados e respeitados, são a base para uma nova compreensão acerca de si mesmo e sobre o todo. A qualidade de vida desenvolvida nas questões mais simples, e de baixíssimo custo financeiro, pode formar a estrutura que se tornará o terreno fértil para a geração de um programa de qualidade total. Será, então, um processo natural, que faz parte do jeito de se sentir internamente de cada colaborador. Então a qualidade interna é motivadora da qualidade externa.

De um modo geral, expressamos externamente o que somos por dentro. Podemos até disfarçar em alguns casos, todavia acabamos por demonstrar o que sentimos e pensamos. Influenciamo-nos pela vida interior e a representamos externamente, mas também nos “alimentamos” do mundo externo, o qual também exerce ascendência no mundo interno. São a mente e o coração que determinam a vontade de realizar algo e, não, pelo menos na essência, a norma escrita e a imposição que o fazem. Motivar para a qualidade, portanto, está na base do ser humano, na sua essência. Naturalmente, e em combinação com objetivos comuns, é possível haver espaço para novos projetos, além de assegurar eficácia nos resultados.

TÓPICO 4

Programa 5S

OBJETIVOS

- Conhecer o programa 5S's
- Compreender a implantação e manutenção de um SGQ

Logo quando crescemos, somos cobrados o tempo todo para que sejamos organizados, “arrumadinhos”, limpos, higiênicos e para que saibamos manter o que conquistamos durante a vida. Essas exigências fazem parte de um conceito ou de uma filosofia de vida chamado 5S's, que surgiu no Japão na década de 90 para auxiliar as empresas, como uma cópia do que devemos fazer em nossas vidas, mas que, na maioria das vezes, é esquecida ou deixada de lado pelo estresse do cotidiano.

Mas, com tudo, o que vem a ser os 5S's?

Os 5S's são 5 passos integrados, ou seja, que andam juntos e têm relação entre si, assim como as células de nosso corpo.

Onde um 5S bem estruturado existe, o sucesso da certificação ISO é praticamente garantido! As pessoas são mais conscientes da importância da Qualidade, da Disciplina, da Padronização, etc. Fica mais fácil e rápido o processo de criar um SGQ.

Se a empresa implantou a ISO há pouco tempo ou está implantando, mas não tinha 5S antes, ele auxilia no amadurecimento do SGQ! Pode inclusive ser implementado como parte do processo de certificação, aproveitando a mobilização já presente com a novidade de obter o certificado ISO, um evento na vida de qualquer empresa.

Mas e depois? Compensa implantar 5S em uma empresa que já é certificada faz tempo? É claro que sim! Ele contribui para a revitalização do SGQ, trazendo muitas vezes novos desafios e um patamar mais elevado para os processos e para o pessoal, o que afinal está implícito na melhoria contínua

Ele não só é recomendado para empresas, mas também para nossa vida pessoal, até porque nossa vida pessoal e profissional estão, quase sempre, inteiramente ligadas. É inviável acreditar que um funcionário irá deixar de pensar em seus problemas pessoais no momento em que está em sua jornada de trabalho. Ele pode até tentar conciliar, mas cabe a cada gestor, líder, supervisor (ou qualquer outra nomenclatura) detectar a insatisfação de seus colaboradores.

Não adianta acreditar que a filosofia pode mudar a realidade em dois segundos, pois, para que ela seja eficaz, é preciso tempo, disciplina e dedicação.

DE ONDE VEM O 5S?

“5S” é uma prática desenvolvida no Japão, onde os pais ensinam a seus filhos princípios educacionais que os acompanham até a fase adulta. Depois de ocidentalizada, ficou conhecida como “Housekeeping”. Assim, as organizações com o objetivo da busca de melhoria da qualidade de vida no trabalho criam no programa 5S uma base para o desenvolvimento dessa qualidade. Não só os aspectos de qualidade e produtividade devem ser delegados aos funcionários, mas também deve ocorrer com relação à organização da área de trabalho, gerando descarte dos itens sem utilidade, liberação de espaço, padrões de arrumação, manutenção da arrumação, limpeza, áreas isentas de pó, condições padronizadas que clareiam a mente do funcionário e a disciplina necessária para realizar um bom trabalho, em equipe, dia após dia. O caminho prático é a implantação dos 5S’s, cinco passos integrados que buscam fortalecer 5 Sentidos, formando um todo único e simples que nos ajudam a encarar o ambiente de trabalho de uma maneira totalmente nova.

A denominação “5S” é devido as cinco palavras iniciadas pela letra “S”, quando pronunciadas em japonês. São elas

SEIRI - Utilização

SEITON - Arrumação, Ordenação

SEISO - Limpeza

SEIKETSU - Padronização

SHITSUKE - Disciplina

OBJETIVO

O objetivo principal do 5S é melhorar a qualidade de vida das pessoas, construindo um ambiente saudável e acolhedor para todos. Este objetivo somente será alcançado se todos nós vivermos alguns valores básicos como respeito a cada pessoa, trabalho em equipe, qualidade e excelência no trabalho, responsabilidade, organização e empenho, defesa da vida, satisfação e alegria de todos.

O novo cenário mundial tem motivado empresas para avaliarem sua postura em relação ao consumidor, isto é, aos seus clientes, sejam internos ou externos. Os requisitos de Qualidade Total (qualidade intrínseca, custo, entrega, segurança e moral) são fatores críticos para a sobrevivência das empresas diante deste cenário e junto com a visão da qualidade total há o programa 5S.

PROGRAMA 5S

SEIRI - SENSO DE UTILIZAÇÃO

Seiri significa separar o necessário do desnecessário. Manter no local de trabalho apenas o que você realmente precisa e usa, na quantidade certa. Refere-se à identificação, classificação e remanejamento dos recursos que são úteis ao fim desejado. Refere-se a eliminar tarefas desnecessárias e desperdícios de recursos, inclui uma utilização correta dos equipamentos para um aumento do tempo de vida destes.

Não deve haver excessos de materiais, equipamentos ou ferramentas no local de trabalho. Devemos lembrar-nos de manter somente o necessário ocupando espaço. Isso se aplica a todos os aspectos do ambiente do trabalho: mesas, gavetas, armários, etc. Não ache que jogar fora é desperdício, nem descartar algo achando que poderia precisar daquilo algum dia. O material deverá ser enviado à área de descarte.

Procedimentos:

1. Analisar tudo o que está no local de trabalho.
2. Separar o necessário do que é desnecessário.
3. Verificar utilidade de cada item perguntando se aquilo agrega valor.
4. Manter estritamente o necessário.

Resultado: Sem bagunça, melhora a produção.

SEITON – SENSO DE ORDENAÇÃO

Seiton significa a arte de cada coisa em seu lugar para pronto uso. Refere-se à disposição dos objetivos, comunicação visual e facilitação do fluxo de pessoas. Com isso, haverá a diminuição do cansaço físico, economia de tempo e facilidade na tomada de medidas emergenciais. O primeiro passo é definir um lugar para as coisas. O segundo é como guardar as coisas. O terceiro passo é obedecer às regras. Cada coisa tem de ter nome. Dê nome a tudo! Um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar. Nenhum item deve ficar sem lugar definido, mesmo que alguém esteja usando este item. Assim fica mais fácil de localizar as coisas. Devemos usar muito as etiquetas em tudo que há no local de trabalho: nas pastas, nos armários, nas ferramentas e materiais que utilizamos no dia a dia.

Procedimentos:

1. Definir arranjo físico da área de trabalho.
2. Padronizar nomes.
3. Guardar objetos semelhantes no mesmo lugar.
4. Usar rótulos e cores vivas para identificação.
5. Buscar comprometimento de todos na manutenção da ordem.

Resultado: Em um ambiente organizado, vive-se e trabalha-se melhor. Não se perde tempo e se evitam erros.

SEISO – SENSO DE LIMPEZA

Seiso significa inspeção, zelo, a arte de tirar o pó. Cada pessoa deve limpar a sua própria área de trabalho e conscientizar o grupo para não sujá-la. Tem por objetivo manter o ambiente físico agradável. Mantenha tudo sempre limpo. Limpeza é forma de inspeção. Ela possibilita a identificação de defeitos, peças quebradas, vazamentos, etc, inclusive nos apartamentos. Cada responsável deve cuidar da sua área. Seguem algumas dicas para manter o ambiente continuamente limpo: a) realizar diariamente a limpeza dos 3 minutos; b) observar a fachada e recepção de sua empresa, que é o elo com a comunidade e logicamente com os clientes; c) observar com atenção se o aspecto físico está agradável e bem cuidado; d) ver a imagem da sua organização pelos olhos do cliente; e) evitar a sujeira desnecessária (lembre-se que ambiente limpo não é o que mais se limpa, é o que menos se suja!).

Procedimentos:

1. Educar para não sujar
2. Limpar instrumentos de trabalho após uso.
3. Conservar limpas mesas, gavetas, armários, equipamentos e móveis em

geral.

4. Inspecionar enquanto executar a limpeza.
5. Descobrir e eliminar as fontes de sujeira.

Resultado: Ambiente de trabalho saudável e agradável.

SEIKETSU – SENSO DE SAÚDE

Seiketsu significa padrões, ambientação, higiene, conservação, asseio. É a arte de manter em estado de limpeza. Manter condições favoráveis de saúde, no trabalho, em casa bem como na vida pessoal. Refere-se à preocupação com a própria saúde física, mental e emocional. A aplicação dos 3S acima citados já faz com que o senso de saúde não seja abalado por outros aspectos que poderiam afetar a saúde.

Padronização significa manter “em estado de limpeza” que, no contexto dos 5S, inclui outras considerações, tais como cores, formas, iluminação, ventilação, calor, vestuário, higiene pessoal, e tudo o que causar uma impressão de limpeza. A padronização busca então manter os três primeiros S (organização, arrumação e limpeza) de forma contínua. A padronização, ou seja, a definição de métodos *standard* de trabalho é fundamental. Por exemplo: na pintura das paredes, devem ser usados padrões de cores para cada setor. A sinalização também é bastante importante, letras claras e grandes, identificando andares, áreas de fumantes/não fumantes, voltagem de cada tomada, indicadores de extintores de incêndio, etc.

As anomalias, aquilo que não está em conformidade com os padrões definidos, precisam ser percebidas para que seja efetivado o processo de padronização. Um importante aspecto de padronização para os meios de hospedagem são o cuidado com a higiene pessoal, com o uniforme, etc. O registro das anomalias na folha de verificação (ferramentas da qualidade aula 3, tópico 3) reflete o padrão de cada área. Fica fácil saber onde devemos atacar. A padronização busca criar “o estado de limpeza”. Não basta estar limpo, é necessário também parecer limpo. Devemos definir qual o padrão ideal para o nosso ambiente de trabalho, buscando, como objetivo, a melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Procedimentos:

1. Pensar e agir positivamente.
2. Manter bons hábitos e higiene pessoal.
3. Manter limpos e higienizados ambientes de uso comum.
4. Conservar ambiente de trabalho com aspecto agradável.

5. Evitar qualquer tipo de poluição.
6. Melhorar as condições de trabalho.

Resultado: Cuidar da saúde tanto em casa como no trabalho.

SHITSUKE - SENSO DE AUTO-DISCIPLINA

Significa auto-disciplina, educação, harmonia. A arte de fazer as coisas certas, naturalmente. Comprometimento com normas e padrões éticos, morais e técnicos e com a melhoria contínua ao nível pessoal e organizacional. Refere-se a padrões éticos e morais. Uma pessoa autodisciplinada discute até o último momento, porém, assim que a decisão for tomada, ela executa o combinado. Disciplina é a base de uma civilização e o mínimo para que a sociedade funcione em harmonia. A disciplina é o caminho para a melhoria do caráter dos funcionários.

Enxergamos a disciplina nos 5S quando a) executamos a limpeza diária dos 3 minutos, como rotina; b) fazemos a medição periódica, utilizando a folha de verificação e colocando os resultados no gráfico de controle; c) não sujamos mais, e quando sujamos limpamos imediatamente; d) devolvemos ao local os instrumentos que utilizamos; e) quando reorganizamos os folhetos informativos disponíveis no balcão da recepção e corrigimos as falhas na estrutura física do hotel se aparecem falhas.

Quando se quer fazer algo bem feito e com habilidade, o que se deve fazer? Praticar! Repetir! Disciplinar é praticar e praticar para que as pessoas façam a coisa certa naturalmente. É uma forma de criar bons hábitos. Disciplina é um processo de repetição e prática. Assim estaremos no caminho certo.

REFERÊNCIAS

BRANCATO, Ricardo Teixeira. **Instituições de Direito Público e Privado**. São Paulo: Saraiva, 2006.

FACHIN, Luiz Edson. **Teoria Crítica do Direito Civil à luz do novo Código Civil Brasileiro**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

FERREIRA, Gecivaldo Vasconcelos. **Caracterização do Empresário Individual diante do Código Civil Vigente**. Disponível em: < <http://jus.com.br/artigos/7026/caracterizacao-do-empresario-individual-diante-do-codigo-civil-vigente>>. Acesso em: 26 fev. 2010.

FÜHRER, Maximilianus Cláudio Américo. **Resumo de Direito Civil**. São Paulo: Malheiros Editores Ltda, 2007.

GONÇALVES, M. G. **Direito Comercial**. São Paulo: Saraiva, 2010.

MARTINS, F. **Manual de Direito Comercial**, São Paulo: Saraiva, 2000.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2000.

MONTEIRO, Washington de Barros. **Curso de Direito Civil, Parte Geral**, Volume 1. São Paulo: Saraiva, 1989.

MOREIRA FILHO, José Roberto. **O Direito Civil em Face das Novas Técnicas de Reprodução Assistida**. Disponível em: < <http://jus.com.br/artigos/2747/o-direito-civil-em-face-das-novas-tecnicas-de-reproducao-assistida>> . Acesso em: 1 mar. 2010.

NEGRÃO, Ricardo. **Direito Empresarial**: estudo unificado. São Paulo: Saraiva, 2008.

NERY, Rosa Maria de Andrade et al. Código civil anotado e legislação extravagante. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2008.

QUEIROZ, Vitor Santos. **A Personalidade do Nascituro à Luz do Estatuto da Criança e do Adolescente**. Disponível em: <<http://www.portaldafamilia.org/datas/nascituro/estatuto.shtml>>. Acesso em: 1 mar. 2010.

RAMOS, A. L. **Direito Empresarial**. São Paulo: Método, 2011.

SILMARA J.A. CHINELATO E ALMEIDA. **Tutela Civil do Nascituro**. São Paulo: Saraiva, 2000.

SILVA, José Solon Sales e. **Legislação Turística**. Fortaleza: IFCE/UAB, 2009.

ULHOA, Fábio Coelho. **Manual de Direito Comercial**. São Paulo: Saraiva, 1999.

ULHOA, F. **Manual de Direito Comercial**. São Paulo: Saraiva, 2007.

CURRÍCULO

José Solon Sales e Silva

Possui Graduação em Direito pela Universidade de Fortaleza (1982), Especialização em Planejamento Turístico também pela Universidade de Fortaleza (1988), Mestrado em Gestão de Negócios Turísticos pela Universidade Estadual do Ceará (2002) e Doutorado em Geografia, na área de concentração de Organização do Espaço com linha de pesquisa: espaço, cultura e sociedade pela Universidade Estadual Paulista, Júlio de Mesquita Filho, Campus Rio Claro(2013). Atualmente é professor do ensino técnico, tecnológico e bacharelado do INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO CEARÁ. Foi professor adjunto, nível 5 do Curso de Turismo da Universidade de Fortaleza. Tem ainda experiência de mercado na área de Turismo, agenciamento e guia, atuando principalmente nos seguintes temas: turismo, folclore, planejamento turístico, cultura, agências de turismo e transportes turísticos e cerimonial e protocolo.

Tarcísio Lemos Pereira Leite

Advogado graduado em Direito pela URCA(1999-2003); Especialista em Direito Processual Civil pela UNIFOR(2009-2010); Licenciado Pleno no Programa Especial de Formação Pedagógica para disciplinas específicas do ensino fundamental e médio(do Ensino Médio: Filosofia do Direito e História do Direito;do Ensino Fundamental e Médio:Português)pela UECE(2004-2005); Professor militante; Atualmente é Professor Bolsista da Universidade Aberta do Brasil do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará. Com experiência na área de Direito e de Ensino-Magistério.Atualmente é Servidor Público, vinculado à Prefeitura de Fortaleza

