

143. DIREITO CONTENCIOSO: A ANÁLISE DA SITUAÇÃO JURÍDICA DE SORVETERIA

Flávia Cristina Alves Barbosa Farani de Souza

Graduanda, Unicesumar.

Maringá – Paraná – Brasil

<http://lattes.cnpq.br/2240563637760063>

ra-23160337-2@alunos.unicesumar.edu.br

Juan Estevam Galeano Rosa

Graduando, Unicesumar.

Maringá – Paraná – Brasil

<http://lattes.cnpq.br/7810923422029283>

ra-24534223-2@alunos.unicesumar.edu.br

Stephany Christina Amaral Polonio

Graduanda, Unicesumar.

Maringá – Paraná – Brasil

<http://lattes.cnpq.br/9930751285559206>

ra-23233034-2@alunos.unicesumar.edu.br

Kleber Eduardo Men

Mestre em história e Advogado

Maringá – Paraná – Brasil

<http://lattes.cnpq.br/3535529964768389>

kleber.men@unicesumar.edu.br

RESUMO

Esta pesquisa faz a análise de uma filial de sorveterias, destacando as problemáticas decorrentes de desorganização e conflitos internos na administração, onde acarretam prejuízos no desempenho de seus funcionários e insatisfação dos clientes, sendo eles: ausência de plano de carreira, dependência extrema da matriz, ausência de contratação pelo programa de jovem aprendiz, e benefícios limitados aos funcionários de maneira problemática. O exposto tem o objetivo de analisar relações trabalhistas e empresariais em uma empresa de sorvetes, com foco em: analisar tais relações para prevenir problemas legais, examinar a conexão entre matriz e filial, distinguir filial de franquia, e definir sociedade empresária. A metodologia aplicada segue uma abordagem descritiva qualitativa, que tem como enfoque exploratória, utilizando de métodos bibliográficos, documental e de estudo de campo, utilizando doutrinas, leis, artigos, relatórios e a pesquisa de campo. Apesar dos esforços realizados durante o desenvolvimento da pesquisa, enfrentamos algumas limitações que dificultaram uma análise mais aprofundada. Porém ainda assim, foi possível traçar estratégias com o objetivo de aumentar a eficiência da filial. O tema permanece relevante para as ciências administrativas, considerando que as organizações dependem essencialmente das pessoas para alcançar seus objetivos. Nesse contexto, a gestão eficiente de colaboradores e processos internos é essencial para evitar complicações jurídicas com o avanço e crescimento da empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Direito Empresarial. Administração. Direito Trabalhista.

ABSTRACT

This research analyzes a branch of an ice cream chain, highlighting issues arising from disorganization and internal conflicts in management, which result in reduced employee performance and customer dissatisfaction. The main problems identified include: the absence of a career plan, extreme dependence on the headquarters, lack of hiring through the young apprentice program, and limited benefits for employees in a problematic manner. The study aims to analyze labor and business relations within an ice cream company, focusing on: examining these relations to prevent legal issues, exploring the connection between the headquarters and the branch, distinguishing a branch from a franchise, and defining a business corporation. The methodology applied follows a qualitative descriptive approach with an exploratory focus, using bibliographic, documental, and field study methods, including doctrines, laws, articles, reports, and field research. Despite the efforts made during the research, some limitations hindered a more in-depth analysis. Nevertheless, it was possible to propose strategies aimed at increasing the branch's efficiency. The topic remains relevant to administrative sciences, considering that organizations fundamentally depend on people to achieve their objectives. In this

context, efficient management of employees and internal processes is essential to avoid legal complications as the company grows and expands.

KEYWORDS: Business Law. Management. Labor Law.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi desenvolvido para uma matéria multidisciplinar de Clínica de Direitos: Orientação Empresarial e Empreendedorismo para a realização de uma pesquisa sobre empresas e quais os problemas que podem ser encontrados. Na qual a escolhida foi a filial de uma franquia de sorveterias, cujo nome não pode ser revelado por motivos de não ter a permissão desta para a divulgação, e ter sido assinado um termo de confidencialidade. Portanto, será demonstrado nesta pesquisa as definições e o que foi encontrado.

Uma empresa de acordo com Maria Helena Diniz (2011, p. 13), a definição de empresa:

[...] é uma instituição jurídica despersonalizada, caracterizada pela atividade econômica organizada ou unitariamente estruturada, destinada à produção ou circulação de bens ou de serviços para o mercado ou à intermediação deles no circuito econômico, colocando em funcionamento o estabelecimento a que se vincula, por meio do empresário individual ou societário, entre personalizado, que a representa no mundo negocial.

Neste caso, sendo uma empresa de sociedade limitada que é uma empresa em que os sócios são conhecidos, possuem cotas, e em que respondem solidariamente limitada pelo valor da sua cota (FRAPORTI, GIACOMELLI, et al, 2020, p. 65) com o porte de uma microempresa (ME), que é organizada de acordo com o seu porte, tendo menos burocracia do que em outros tipos de empresas, são pessoas jurídicas que possuem Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) (SEBRAE, 2023), e possuem uma rede de franquias, que são negócios que tem um modelo de operação copiado e transferido para outro ponto comercial com a autorização de quem tem os direitos e criou inicialmente este modelo de negócio (FRANCHISING, 2025), e por fim chegamos a filial, que é do que se trata nosso trabalho, sendo uma filial uma extensão da matriz, seguindo as mesmas diretrizes, normas e padrões da sede principal, mas em outro local, uma das suas principais características é que ela é dependente da matriz, portanto, não possuindo autonomia total e deve seguir as diretrizes dadas pela sede (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2018).

Portanto, este trabalho foi feito para fazer uma análise da filial da sorveteria para encontrar quais as suas deficiências e no que ela pode impactar no desempenho, satisfação dos funcionários e clientes, além dos problemas jurídicos que a empresa possa ter,

trazendo uma análise da gestão interna da empresa, falta de benefícios para os funcionários, falta de plano de carreira e as condições de trabalho. Nas quais as informações foram obtidas por entrevistas com o gerente da filial, no qual foi fornecida quais as principais deficiências da empresa, o restante sendo encontrado em seu site.

Este tema é relevante dentro também das ciências administrativas, pois já há muito entende-se que o objetivo principal das empresas se trata de trabalhar com e através de pessoas. Por conta disso tem-se que ao administrar uma grande empresa, como no caso da companhia analisada, no caso não é possível esquecer-se de que a empresa tem de pensar em como administrar seus funcionários e processos de desenvolvimento a fim de evitar problemas jurídicos com o avanço e crescimento da empresa (BARRETO, 2007).

Os objetivos gerais desta pesquisa foram de compreender as relações de trabalho e empresarias dentro da sorveteria pesquisada. Tendo como objetivo específico analisar referidas relações a fim de identificar possíveis ações cautelares a serem tomadas para evitar recebimento de processos, fazer a distinção entre o que é uma filial e o que é uma franquia, estudar a relação com a empresa e a filial e se tem potencial de vir a causar problemas e fazer a caracterização de uma sociedade empresária.

Durante o desenvolvimento do projeto foram encontradas algumas limitações que impedirão maior desenvolvimento da pesquisa. Ao realizar entrevista inicial junto a filial da sorveteria os entrevistadores foram bem recebidos, entretanto, a mesma realizou recusa na apresentação de documentos como o contrato de trabalho. Para maior desenvolvimento do tema, os pesquisadores foram atrás da empresa matriz para coleta de mais informações como terem acesso a contrato social, nem a circular de oferta de franquias (COF).

Entretanto, mesmo com diversas tentativas de contato por meio de Whatsapp e e-mail, além do próprio suporte ao consumidor da empresa, não houve, até a elaboração desse resumo expandido resposta da empresa para acesso a mais informações. Essa dificuldade no acesso aos dados dificultou uma análise mais completa e aprofundada da situação da empresa, especialmente em relação aos aspectos contratuais e à relação jurídica com a franqueadora. Foram, também, realizadas visitas presenciais as diferentes franquias da rede localizadas na mesma cidade, e em cidade diversa, que infelizmente, não resultou na obtenção de informações também devido à mesma restrição imposta pela matriz, visto que os donos das franquias se recusaram a responder sem autorização explícita da empresa mãe.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Uma empresa é definida de acordo com a sua estrutura organizacional, sua eficiência e sua adaptabilidade ao meio em que ela está, portanto, a pesquisa tem como objetivo diagnosticar quais as falhas da filial analisada, principalmente no que se refere aos problemas jurídicos, a dependência na matriz e a satisfação dos funcionários.

De tal maneira, tendo em mente toda a pesquisa teórica desse projeto, os pesquisadores objetivaram diagnosticar os problemas encontrados na sociedade empresária, a partir dos dados conseguidos desse modo desenvolvendo possíveis orientações para a implementação de melhorias nos âmbitos operacionais, gerenciais e jurídicos.

Dentre os problemas identificados, destaca-se: a dependência excessiva da matriz, a qual vai além de uma hierarquia organizacional, o que desencadeia um impacto negativo na eficiência e na capacidade de resposta das suas unidades. Pois a matriz necessita de controle sobre a filial, a fim de evitar desacordos com a mesma, entretanto, é preciso, também que a filial tenha autonomia pra poder se adequar as condições de mercado da região em se localiza e para que assim possa trazer desenvolvimento econômico para a empresa mãe (Souza, Mucci, Mancebo, 2024).

Outro problema que foi identificado foi a ausência de um plano de carreira estruturado, ferramenta utilizada pela empresa para desenvolvimento de pessoas através de estratégias que estabeleçam a melhoria contínua dos processos organizacionais e o desenvolvimento dos funcionários para que tenham capacidade real de assumir atribuições e responsabilidades em níveis crescentes de complexidade. Sua grande importância e o real motivo para o qual deveria existir dentro da empresa pesquisada é para que contribua para a organização, não apenas sobreviva neste mercado altamente competitivo e faça seu diferencial, tornando-se sólida, através de seus colaboradores. Dentro da empresa existe a priorização de cargos para os funcionários, entretanto não existe um plano organizacional estruturado, que gera desmotivação e incerteza dos funcionários com relação ao seu avanço dentro da empresa, o que também pode acabar gerando, juntamente com o problema anteriormente identificado, a falta de comunicação clara dentro da empresa (De Souza, 2014).

A mesma lógica aplica-se para o próximo problema identificado, a ausência de jovens aprendizes dentro da empresa e limitar o ingresso de novos talentos, estes programas de aprendizagem ajudam a oferecer oportunidades de desenvolvimento,

ingresso no mercado de trabalho e trazer novas perspectivas e uma nova fonte de energia ao mercado e a equipe, além de gerar potência de crescimento com novos talentos para a empresa (De Souza, 2014).

Ademais, ainda existem dois problemas relacionados a limitação de benefícios aos funcionários, sendo, primeiramente, a oferta de apenas vale-alimentação, que pode gerar uma insatisfação e dificultar a manutenção de funcionários, esse vale alimentação é feito juntamente com o salário em dinheiro. Acontece que de acordo com a lei 6.321 de 14 de abril de 1976 o pagamento deve ser feito de maneira não monetária, ou seja, sem ser por meio de transferência bancária, ou junto ao salário, sendo exclusivo para comprar alimentos, seu pagamento dessa maneira facilita a o desvio do benefício para outros fins, o que faz com que o valor pago de maneira monetária tenha de ser adicionado in natura ao salário do funcionário, acarretando todas as consequências trabalhistas e previdenciárias, visto que foi pago de tal maneira.

Finalmente, outro problema identificado com relação aos benefícios trabalhistas foi a falta dos mesmos, sendo que os funcionários relatam não ter acesso nem aqueles presentes na Convenção Coletiva de Trabalho que representa os trabalhadores de sorveteria da região em que a filial se localiza, sendo os principais para serem citados aqui: a participação em lucros e resultados, o vale alimentação (a ser pago por meio de tíquetes, ou cestas básicas), auxílio funeral, disponibilização de vacinação antigripal, auxílio creche, abono de faltas para estudantes e em casos de hospitalização, a ausência dos mesmos gera um impacto negativo na lealdade e satisfação dos funcionários, além de desgaste físico e mental. Além dos benefícios da Convenção Coletiva, alguns benefícios como vale-transporte e folgas regulares presentes na Consolidação das Leis do Trabalho (lei 5.452/1943), também não estão sendo cumpridas.

3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida usando uma abordagem descritiva qualitativa, com foco de natureza exploratório e descritivo, de acordo com os objetivos da disciplina Clínica de Direitos da Unicesumar, que visa integrar teoria e prática por meio da análise de casos reais. Sendo realizada utilizando métodos bibliográficos, pesquisa documental, estudo de campo e entrevista semiestruturada, buscando analisar dados disponíveis em doutrinas, relatórios, artigos, leis e em pesquisa de campo. O estudo sendo focado em de uma sorveteria, uma microempresa (ME) do setor alimentício que opera por meio de franquia,

justificando o estudo por ter uma natureza teórica e prática que busca encontrar os problemas jurídicos que a franquia possa enfrentar e compreender as obrigações legais que a franquia possui, adaptando - se de acordo com as limitações, por conta da dificuldade de acesso a documentos confidenciais, como o Contrato de Franquia.

Inicialmente na pesquisa documental foi procurado analisar as informações públicas sobre a empresa, como seu CNPJ, a natureza jurídica, seu porte e se estava de acordo com a Lei de Franquias (Lei nº 13.966/2019). Em que foram consultados o registro na Associação Brasileira de Franchising (ABF), nos portais do governo, como o site da Receita Federal e na plataforma de consultas do Programa de Alimentos do Trabalhador (PAT) para estar verificando se a empresa possuía a adesão a este benefício obrigatório, porém, como houve a falta de informação por conta de não haver resposta da Matriz na disponibilização de documentos contratuais específicos para poder analisar as obrigações jurídicas entre o franqueador e o franqueado, limitou a pesquisa a apenas os dados básicos.

O estudo de campo foi estruturado por meio de entrevista semiestruturada, que foi realizada presencialmente no dia vinte e cinco do mês de fevereiro de dois mil e vinte e cinco (25/02/2025) com o gerente da filial. A lista de perguntas foram compostas por 30 (trinta) perguntas que abrangiam temas como relações hierárquicas, políticas internas, gestão de conflitos, benefícios aos funcionários, conformidade legal e processos operacionais. As respostas foram registradas por meio de anotações e posteriormente categorizadas em eixos temáticos, como a comunicação interna, a dependência da matriz, ausência de plano de carreira e a falta de benefícios. Os dados foram triangulados por meio das informações coletadas na entrevista e as referências legais, como a Lei nº 7.967/1989 (vigilância sanitária), a análise das políticas de benefícios (restritas ao vale-alimentação) que foi confrontada com a legislação trabalhista para identificar possíveis vulnerabilidades jurídicas. Porém, a amostragem não foi probabilística e intencional, tendo como centro a filial, por conta de ser uma unidade que é administrada diretamente pela Matriz, foi possível estudar a relação de dependência institucional desta filial, mas a tentativa de ampliar a pesquisa foi impedida pela recusa dos franqueados em compartilhar informações sem autorização da matriz, limitando o campo de pesquisa.

A análise qualitativa dos dados seguiu por meio de categorização onde as respostas da entrevista foram organizadas por categoria, por interpretação contextual em que os dados foram conectados com bases legais que a elas podem ser aplicáveis e com a propositura de soluções, que foi feita conforme fossem identificadas lacunas.

As limitações metodológicas aconteceram por conta da impossibilidade de acessar documentos-chave, como o contrato de franquia por conta de a matriz não responder as tentativas de contato. Para que seja evitada essas restrições e continuar a pesquisa, foi priorizada a análise de dados indiretos, como relatos do gerente sobre o faturamento, que é de 10% (dez por cento) de lucratividade mensal e práticas de gestão. A metodologia procurou garantir a confiabilidade por meio da descrição detalhada dos procedimentos, permitindo a replicação do estudo em outras filiais.

Finalizando, a abordagem descritiva e exploratória além de permitir encontrar os problemas, também permitiu encontrar intervenções que podem ser alinhadas com a realidade da empresa, como a implementação de treinamentos e a possibilidade de negociação com a matriz para ampliar a autonomia decisória da filial. A inserção entre teoria jurídica e prática empresarial fortaleceu a possível aplicação na empresa, cumprindo o objetivo pedagógico da Clínica de Direitos: Orientação Empresarial e Empreendedorismo de ajudar na formação de profissionais que são capazes de atuar em casos concretos com a técnica e conhecimento necessária.

4 RESULTADOS ESPERADOS

Considerando todos os fatores apresentados no decorrer da pesquisa, os pesquisadores conseguiram definir estratégias fim de aumentar a eficiência da filial, aumentar a satisfação dos funcionários e fortalecer a relação com os clientes. Os mesmos fatores, se ignorados, podem atrasar ou até mesmo impedir o crescimento sustentável da unidade e a sua competitividade no mercado.

Portanto, esta pesquisa revelou que a sorveteria em questão precisa revisar sua estrutura organizacional, na autonomia da filial, na gestão de pessoas e na valoração do trabalho. Isto posto, é necessário reconhecer que problemas apresentados no decorrer do texto, geram uma limitação para tomar decisões urgentes dentro da filial, além que a falta de um plano de carreira e a ausência de benefícios mais atrativos vêm trazer uma rotatividade grande de funcionários e a falta de engajamento dos mesmos com a empresa.

A análise expõe que apesar da filial apresentar uma gestão funcional e se manter no limite obrigações legais, há espaço para mudanças e melhoramento na empresa para poder se manter de forma estável no mercado e melhorar seu desempenho. Com isto, o objetivo final que é esperado desta pesquisa é que com o seu desenvolvimento a análise possa

ajudar a empresa a repensar suas estratégias internas para corrigir suas falhas, o tornando mais produtivas, atrativas e com melhores condições de trabalho.

A análise feita na filial da sorveteria, foi feita com o intuito de diagnosticar os problemas que se encontram na empresa e dar uma possível orientação para a implementação de melhorias tanto no âmbito operacional e gerencial, quanto no âmbito jurídico. A identificação dos problemas, como a dependência excessiva da matriz, a falta de um plano de carreira estruturado, as deficiências na comunicação interna, a ausência de programas para jovens aprendizes e a limitação de benefícios aos funcionários, permitiu pensar em estratégias que procura melhorar a eficiência da filial, aumentar a satisfação dos funcionários e fortalecer a relação com os clientes. De tal maneira, esses fatores, se ignorados, podem atrasar ou até mesmo impedir o crescimento sustentável da unidade e a sua competitividade no mercado local.

Portanto, do ponto deste diagnostico mostra que a empresa precisa de uma revisão em sua estrutura organizacional, na autonomia da filial, na gestão de pessoas e na valoração do trabalho. Pois com os problemas apresentados anteriormente, sofre com a limitação para tomar decisões urgentes, com a falta de um plano de carreira, com a ausência de benefícios que sejam mais atrativos, o que pode vir a trazer uma rotatividade grande de funcionários e a falta de engajamento deles com a empresa, além disso, a falta de harmonia no trabalho por conta da má comunicação tende a refletir de forma negativa na experiência e no atendimento ao cliente.

Finalmente, esta análise mostra que apesar da filial apresentar uma gestão funcional e se mantém com as obrigações legais, há espaço para mudanças e melhoramento na empresa para poder se manter de forma estável no mercado e melhorar seu desempenho. Com isto espera-se que a análise possa ajudar a empresa a repensar suas estratégias internas para corrigir suas falhas, o tornando mais produtivas, atrativas e com melhores condições de trabalho.

REFERÊNCIAS

BARRETO, M. D. T. Como administrar recursos humanos; consultor interno: uma visão holística nas mudanças organizacionais e quebras de paradigmas: considerações e análise. [s. l.], 2007. Disponível em: <https://research.ebsco.com/linkprocessor/plink?id=bb16dd0f-ee8f-3fc7-a4f0-67a5099af3cd>. Acesso em: 9 maio. 2025.

BRASIL. Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 14 abr. 1976. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6321.htm. Acesso em: 9 mai. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Decisão: AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.273.046 - RJ (2018/0076301-9). Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=127105192&tipo=91&nreg=201800763019&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20210630&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 9 maio 2025.

DINIZ, Maria Helena. Lições de Direito Empresarial. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

FRAPORTI, Simone; GIACOMELLI, Cinthia L F.; VIERO, Guérula M.; et al. Direito Empresarial I. Porto Alegre: SAGAH, 2020. E-book. p. 65. ISBN 9788595025608. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595025608/>. Acesso em: 8 maio 2025.

SEBRAE. Microempresa: conheça as características desse negócio. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ac/artigos/microempresa-conheca-as-caracteristicas-desse-negocio.eb44cb35a666a810VgnVCM1000001b00320aRCRD#:~:text=De%20acordo%20com%20a%20Lei,facilitado%20ao%20mercado%20de%20trabalho%2C>. Acesso em: 9 maio 2025.

SOUZA, Matheus Borges; MUCCI, Daniel Magalhães; MANCEBO. Victor Oroña Claussen. Revista Brasileira de Contabilidade. 2025. p. 11. Disponível em: https://cfc.org.br/wp-content/uploads/2025/04/RBC272_mar_abr.pdf#page=11.09. Acesso em: 9 maio 2025.

SOUZA, Luan Henrique Fernandes de. As vantagens da elaboração e a implementação do plano de carreira dentro da empresa. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso Administração – Faculdade de Educação e Meio Ambiente (FAEMA), Ariquemes, 2014. Orientadora: Elizete Mello da Silva. Disponível em: <https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1011260557.pdf#page=15.10>. Acesso em: 9 maio 2025.

STIAM. Convenção Coletiva de Trabalho 2024/2025. Registro no Ministério do Trabalho e Emprego: PR002456/2024. Brasília, 9 out. 2024. Disponível em: https://sindiracoes.org.br/wp-content/uploads/2024/10/PR0024562024_FEAPAR_Sindicatos_CCT_Registrada.pdf. Acesso em: 9 maio 2025.

PORTAL DO FRANCHISING. O que é franquia e como funciona? Disponível em: <https://www.portaldofranchising.com.br/franquias/o-que-e-franquia/>. Acesso em: 9 maio 2025.