

## Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do setor de governança – camareiras - de Foz do Iguaçu – PR.

Marcus Henrique Rolim Leite<sup>1</sup>

Carlos Alberto Tomelin<sup>2</sup>

Doris Van De Meene Ruschmann<sup>3</sup>

**Resumo:** Os estudos da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) buscam verificar o bem-estar dos trabalhadores em seus postos de trabalho no decorrer diário de suas atividades laborais, de acordo com Walton 1973, a meta da (QVT) é propor uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva simultaneamente, relativo grau de responsabilidade, autonomia e nível do cargo, recebimento de recursos de *Feedback* sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. O objetivo desse artigo foi avaliar a QVT dos colaboradores do setor de governança – camareiras – dos hotéis executivos filiados a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH-PR no município de Foz do Iguaçu – PR. O método de pesquisa é exploratório e se deu por meio da aplicação do instrumento de coletas de informações TQWL - 42 - Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. A análise estatística multivariada possibilitou uma leitura ora qualitativa, ora quantitativa do local de trabalho sob a ótica daqueles que o evidenciam diariamente. De modo geral os trabalhadores estão razoavelmente satisfeitos com o ambiente de trabalho, porém essa característica pode ser também compreendida como necessidades de melhoria no ambiente e convívio do trabalho. Essa ação agrega o entendimento de que a qualidade na prestação de serviços se dá pela condição humana em sua quase totalidade. Elementos estratégicos para a gestão dessas organizações.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho. Meios de Hospedagem. Desenvolvimento Pessoal. Estatística Descritiva.

### Introdução

A hotelaria nacional desde os anos 90 quando do início da entrada de grandes redes hoteleiras internacionais passa por um período de significativas mudanças, antes caracterizada em sua essência como uma hotelaria de administração basicamente familiar de pequeno ou médio

---

<sup>1</sup> Bacharel em Hotelaria pela Universidade Estadual do Estado do Paraná - Campus Foz do Iguaçu – PR, Especialista em Administração Hoteleira pelo Senac – Campus - Águas de São Pedro - SP. Mestrando em Turismo e Hotelaria pela UNIVALI – Campus - Balneário Camboriú. [marcusleite.rolim@hotmail.com](mailto:marcusleite.rolim@hotmail.com).

<sup>2</sup> Doutorado em Administração e Turismo; Mestrado em Turismo e Hotelaria; Especialização em Turismo e Hotelaria; Especialização em Marketing; Especialização em Metodologia do Ensino Superior; Graduação em Turismo. Diretor do Centro de Ciências Sociais Aplicadas: Comunicação Turismo e Lazer – Universidade do Vale do Itajaí. [tomelin@univali.br](mailto:tomelin@univali.br)

<sup>3</sup> Doutorado em Ciências da Comunicação; Mestrado em Ciências da Comunicação; Graduação em Turismo. Docente e Pesquisadora do Curso/Programa de Mestrado Acadêmico em Turismo e Hotelaria – Universidade do Vale do Itajaí. [d.ruschmann@univali.br](mailto:d.ruschmann@univali.br)

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

porte, é distinguida atualmente também pela atuação no mercado brasileiro de hospedagem das grandes redes nacionais e internacionais as quais denotam a hotelaria nacional atual, uma característica mais profissional de suas atividades.

Frente a esse panorama, suas tendências e interesses incluindo se expectativas advindas dos megaeventos Copa do Mundo de Futebol em 2014 e Olimpíadas em 2016, o mercado hoteleiro de hospedagem sinaliza para excelentes perspectivas de ocupação para suas unidades habitacionais (UH).

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH), a entidade do setor hoteleiro:

“calcula a existência de aproximadamente 25 mil meios de hospedagem no País. Segundo a associação, o setor possui patrimônio imobilizado de R\$ 78,7 bilhões, gasta em média R\$ 2 bilhões por ano com mão de obra e mais de R\$ 30 milhões com Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (Cofins)”. Revista Valor (2010, p.10).

Diante dessa magnitude, no país ainda segundo a mesma fonte,

“ainda não existe um modelo de hotel que possa ser considerado proeminente, pois, dada a diversidade de regiões, climas e destinos, há atratividade para investimentos em empreendimentos para todos os segmentos turísticos. Nos últimos anos, os destaques têm sido os segmentos de negócios, de eventos, de lazer e ecológico, com empreendimentos espalhados por todo o Brasil”. Revista Valor (2010, p.10).

Percebe-se assim que, o mercado brasileiro de hospedagem desponta com boas oportunidades e perspectivas de crescimento para os anos futuros e com isso, as oportunidades de emprego passam a serem proeminentes para estudantes, profissionais da área ou qualquer outro indivíduo que sinta-se atraído por esse mercado de trabalho.

De acordo com estudos publicado na Revista Valor – Análise setorial da Indústria Hoteleira 2010, para a empresa de consultoria Ernst & Young – “Global Hospitality Insights”, o crescimento da hotelaria a nível mundial é reforçada pelas estimativas de que o turismo a nível mundial evoluirá a curto e médio prazos, tal expectativa é corroborada pela informação de que:

O continente africano foi o primeiro a sentir os efeitos da retomada econômica para o setor hoteleiro, em função de um grande evento: a Copa do Mundo de futebol, realizada entre junho e julho de 2010, que deve ter impulsionado sozinha uma recuperação entre 1% e 3% no turismo global em 2010, segundo a OMC (Organização Mundial do Comércio). Revista Valor (2010, p.12).

Frente a essas informações tendo como elemento balizador o cenário que se desenha para os anos futuros, existe uma perspectiva governamental e também da iniciativa privada de que o turismo de modo geral seja incrementado em toda sua base estrutural com parâmetros de

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

qualidade de serviços e produtos tendo em vista a expectativa do aumento da demanda turística nacional e internacional.

Se considerado os investimentos feitos pela União juntamente com a iniciativa privada no que se refere a reestruturação da cadeia de suporte básico ao turismo e pelo índice alcançado pelo Brasil em 2011 no “ranking de competitividade no turismo”, é perceptível mesmo com todos os investimentos feitos e aprovados, que o turismo nacional mesmo com toda sua potencialidade econômica, apresenta índices tímidos de desenvolvimento como demonstra a EMBRATUR no documento “Estatísticas Básicas de Turismo, Brasil, 2009 e OMT. Barômetro Mundial do Turismo”.

Sob essa perspectiva, o município de Foz do Iguaçu, localizado no extremo oeste do estado do Paraná de acordo com Ministério do Turismo (MTUR) 2008, ocupa a quarta posição no ranking das cidades mais visitadas no Brasil em viagens de lazer, o que para a economia local representa empiricamente que os meios de hospedagem da cidade tendam a ofertar um número considerável de postos de trabalho.

De acordo com informações publicadas pela Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu (2011), “Dados socioeconômicos de Foz do Iguaçu 2011” onde informa que a cidade faz uso para distinguir seus meios de hospedagem (M.H) de uma característica peculiar a qual subdivide os (M.H) por uma tabela de valores de diárias excetuando-se pousadas, motéis, *campings* e albergues da juventude para esse trabalho, permanecendo apenas (M.H) caracterizados como hotéis unicamente a localidade dispõe de 38 hotéis com diárias a partir de R\$ 101,00 totalizando 11.321 leitos, 39 hotéis com diárias entre R\$ 51,00 a R\$ 100 totalizando 6.064 leitos e 33 hotéis com diárias até R\$ 50,00 totalizando 2.302 leitos.

Para essa pesquisa, os dados foram coletados em seis meios de hospedagem do tipo executivo os quais são associados ABIH-PR entidade em nível nacional e representa a indústria hoteleira nacional.

Os resultados são parciais e representam a 1ª fase da pesquisa que se encontra na fase de aprofundamento em outros setores junto aos hotéis afiliados e conta com o apoio da diretoria regional da entidade. Para essa pesquisa trabalhou-se com meios de hospedagem – hotéis do tipo executivo desconsiderando o número de leitos e número de funcionários, os resultados advindos da mesma são dados gerais dos setores de governança – camareiras - e representam seis hotéis os quais totalizaram cinquenta e uma entrevistas.

Observou-se que a cidade detém um enorme potencial turístico hoteleiro e espera-se que se mantenha como um destino competitivo economicamente viável a médio e longo prazo, uma das características do município é justamente a qualidade dos serviços prestados na hotelaria local, dado a seus turistas pela estrutura hoteleira existente.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Este parque hoteleiro beneficia a população local gerando melhorar qualidade de vida da comunidade, promovendo uma experiência de alta qualidade para o visitante e preocupa-se com o desenvolvimento ambiental, social e cultural tanto para a comunidade quanto para o visitante.

Para que concretize seu desenvolvimento regional num plano macro, a qualidade de vida da população local é fator relevante e que não pode ser relegado a um segundo plano. Subsequente a isso, investigar a (QVT) dos trabalhadores hoteleiros da região é uma forma de se evidenciar o primeiro aspecto mencionado a melhoria de vida do trabalhador no ambiente interno e externo.

É importante destacar que o trabalhador fica exposto não apenas a condições únicas de trabalho, mas também a situações as quais no decorrer de um período variável de elemento para elemento, podem ocasionar algum tipo de desequilíbrio decorrente das condições de trabalho. No caso específico da hotelaria o elemento humano ocupa um lugar de destaque na estratégia empresarial, uma vez que diferentemente das indústrias automatizadas onde a presença do elemento humano é reduzida, na indústria hoteleira a presença de pessoas se faz necessária quase que na totalidade de seus serviços.

Essa visão congrega o entendimento de que a qualidade na prestação de serviços se dá pela condição humana em sua quase totalidade.

Assim a expectativa que recai sobre (QVT), é que ela possa ser utilizada para evolução da sociedade como um todo, e que proporcione uma nova visão do significado do trabalho para o homem do século XXI.

Ainda que a abrangência do conceito (QVT) impede que haja uma conceituação única e definitiva do mesmo, isso em decorrência da necessidade do termo (QVT) ser embasado na percepção da representatividade e significado do trabalho tem por finalidade:

Propor uma série de ações que envolvam diagnósticos e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. (OLIVEIRA E LIMONGI-FRANÇA, 2005, p. 8).

Gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve simultaneamente relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível de cargo, recebimento de recursos de retro informação sobre o desempenho com tarefas adequadas, variedade e enriquecimento do trabalho com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. (WALTON, 1973 apud FERNANDES, 1996, p. 36 e 37).

Neste sentido sua importância para os estudos organizacionais é representada fundamentalmente pela possibilidade do administrador ampliar sua visão sobre a importância e o significado de se investir tempo e recursos financeiros em programas de (QVT), alinhando metas

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

com os objetivos da organização, o que acaba refletindo na estratégia global da empresa as ações ali implantadas.

Assim podemos questionar: Estariam os meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu propiciando um ambiente laboral que considere a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários?

Para isso o objetivo do presente artigo foi o de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários do setor operacional de governança - camareiras dos hotéis associados à ABIH-PR, entidade de classe de Foz do Iguaçu – PR. Por meio da aplicação do instrumento de coletas de informações TQWL - 42 - Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. Os resultados obtidos foram lidos a partir da proposta elaborada por Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco (2008) em sua “Escala de respostas de QVT”.

## **QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR – QVT**

No contexto social e econômico do século XXI observa-se que a condição humana no trabalho é tema de estudos em diversas áreas do conhecimento e para o turismo e a hotelaria não poderia ser diferente. Diante disso, um ponto se sobressai inserido no contexto hoteleiro nacional é a designação do termo “qualidade”, seja ela dos produtos ou serviços a que se propõe o meio de hospedagem a seus hóspedes. Diante da busca no que se referem a quesitos mencionados, poucas vezes se observou um acirramento por novas formas de se gerir um dos elementos mais valiosos para um meio de hospedagem o elemento humano, esse, que por razões intrínsecas se sobressai uma vez que a para a hotelaria poucas são as possibilidades de se automatizar as tarefas de trabalhos evidenciadas por seus trabalhadores inseridos nos mais diversos setores hoteleiros.

Dessa forma o trabalho humano é fator preponderante para a hotelaria e sem o qual boa parte dos serviços oferecidos a seus hóspedes não poderiam ser disponibilizados.

Assim, a relevância para a indústria do turismo e da hotelaria que o fator humano representa ao pesquisar o ambiente de trabalho desses trabalhadores desponta como um valioso instrumento para as organizações que querem se manter viáveis socioeconomicamente em um mercado bastante concorrido e acirrado, como o da hotelaria.

Um dos estudos de valor bem representativo para esse contexto econômico hoteleiro são as pesquisas de cunho organizacional, mais precisamente as que abordam a temática Qualidade de Vida no Trabalho, tendo essas, a finalidade de informar aos gestores as condições em que as ações laborais são desenvolvidas no cotidiano laboral de seus funcionários.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Subsequente a isso, possibilita uma leitura de quais particularidades dos locais de trabalho podem afetar a empresa hoteleira e conseqüentemente provocar o não alcance das metas e objetivos organizacionais que se propôs a alcançar enquanto organização empresarial.

Nesse sentido, investigar a temática (QVT) busca clarificar a taxa de satisfação dos trabalhadores responsáveis pelos produtos ou serviços hoteleiros, sabendo-se que situações negativas e desconfortáveis advindas do ambiente de trabalho são capazes de afetar e até mesmo reduzir a satisfação dos consumidores.

Por já haver atuado na hotelaria nacional por mais de dez anos e frente ao panorama observado no que tange a (QVT), essa é uma temática com relativo grau de importância a ser pesquisada pelos meios de hospedagem em se tratando da qualidade, a questão central e motivadora dessa pesquisa pode ser percebida ao se levar em conta o pensamento de Crozier (1989), quando suscita a seguinte questão: “...não se pode falar da qualidade de produtos ou serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

Para a sociedade representa uma evolução das relações entre o trabalhador, às empresas e o Estado, uma vez que em virtude de uma não conformidade e conseqüente insistência nessa, pode fazer com que o trabalhador acabe afetado em seu ser biopsicossocial com conseqüências sociais diretas.

Para o turismo e a hotelaria a temática (QVT) representa uma possibilidade de se congregarem uma realidade social concreta na qual o ser humano seja considerado como elemento de imprescindível valor as organizações e não meros elementos descartáveis, essa preocupação tem por base alicerçar princípios humanistas nos vários aspectos do ambiente de trabalho e com isso sugerir observações no aspecto do ambiente de trabalho a fim de possibilitar uma nova visão do ser humano no ambiente de trabalho, com representatividade na satisfação dos trabalhadores e conseqüente produtividade dos hotéis, seja de produtos ou serviços.

Na busca por uma tentativa de se mensurar o grau de satisfação do trabalhador com seu ambiente laboral a partir do termo qualidade de vida, acabou por evidenciar uma espécie de ampliação do ensaio inicial, advindo dessa busca surge o termo qualidade de vida no trabalho. Mesmo que próximos, há que se deixar claro que são proposições distintas para um mesmo indivíduo.

Assim, a concepção moderna da qualidade de vida no trabalho passa a ser evidenciada a partir do momento em que a classe trabalhadora buscava por melhores condições laborais, fossem elas redução da carga horária, melhores salários ou outra reivindicação que buscasse promover um melhor ambiente de trabalho a seus operários, tendo o período da Revolução Industrial como o marco inicial dessas primeiras manifestações trabalhistas, justamente por caracterizarem o ambiente laboral como desumano.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

É necessário enfatizar também que o trabalho ocupa no âmbito do ser humano um papel proeminente e de importância a sua existência, diante disso é que se justificam a busca por intervenções que passem a considerar o trabalhador como elemento susceptível as condições de trabalho impostas.

Pedroso e Pilatti (2010) enfatizam que a partir de então, fica evidenciado que a mão de obra necessária para produzir é movida por um homem com sentimentos e realizações pessoais e que o estado emocional pode acarretar sérios agravamentos na produção.

A partir disso, se percebe que o ambiente laboral detém características que podem vir a originar diminuição da produtividade e conseqüente perda da competitividade empresarial. É diante dessa probabilidade que as empresas devem passar a observar o trabalhador em seu local de trabalho uma vez que frente a essa proposição fica claro que um ambiente com melhores condições de trabalho propicia a uma melhor produção.

Para tal, dois momentos distintos são importantes e se fazem necessários, primeiro, necessidade de modelos e conceitos que enfatizem o que é a qualidade de vida no trabalho e segundo, o uso de uma ferramenta capaz de analisá-la, mensurando as variáveis que refletem as condições de trabalho a partir da perspectiva dos próprios trabalhadores.

Pedroso e Pilatti (2010) destacam que na literatura internacional, vários autores que pesquisam a qualidade de vida no trabalho e os mais proeminentes são: Walton (1974), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983), e Nadler e Lawler (1983).

Dentre os autores acima citados, há uma que se mostra proeminente tanto a nível nacional quanto internacional, o modelo de Walton (1974) constituiu-se em oito dimensões na qual a ação do trabalho deve passar a ser percebida não apenas por aspectos unicamente do local de trabalho, sendo necessário que o trabalhador seja visto fora de sua zona de trabalho.

Apesar das proposições no que se refere à qualidade de vida no trabalho defendida pelo mesmo, as quais buscam compreender o homem em vários aspectos sociais, para Pedroso e Pilatti (2010), aspectos biológicos e fisiológicos são pouco explorados, fator que caracteriza uma fragilidade em relação ao modelo proposto por Walton (1974).

O modelo proposto por Hackman e Oldham (1974), apud Fernandes (1996), buscava modelar as dimensões básicas das tarefas: Dimensões da Tarefa; Estados Psicológicos Críticos e Resultados Pessoais e de Trabalho.

O interessante do modelo proposto por Hackman e Oldham é que para cada uma das características iniciais propostas, permitiam formar subgrupos pertinentes a cada dimensão e com isso a qualidade de vida vai encorpando além de seu referencial teórico, também os instrumentos que permitem a busca por sua mensuração.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Já para Westley (1979), apud Fernandes (1996), estabelece variáveis econômicas; políticas; psicológicas e sociológicas que corroboram para o entendimento do como se entrelaçam as características propostas pelo mesmo tendo em vista a qualidade de vida no trabalho.

Fernandes (1996), ao estudar Werther e Davis (1983), cita que ambos estruturaram um modelo no qual especificam elementos organizacionais, ambientais e comportamentais capazes de influenciarem a qualidade de vida do trabalhador, entender essa complexa relação de como os fatores mencionados se inter-relacionam possibilita outro pequeno avanço aos estudos da qualidade de vida no trabalho.

Pedroso e Pilatti (2010) enfatizam que para Nadler e Lawler (1983), a variável qualidade de vida no trabalho deveria ser claramente definida em um conceito que exprimisse um legítimo sentido do termo a fim de se permitir quais os resultados e benefícios resultariam os estudos da qualidade de vida no trabalho contemplando o bem-estar dos indivíduos com consequente melhoria da produtividade.

Para Limongi-França (2004), o tema qualidade de vida no trabalho por sua ampla abrangência, possibilita o entendimento de que as definições e aplicações dos conceitos requerem desde simples cuidados estabelecidos pela legislação de saúde até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer e motivação.

Neste mesmo sentido a base das discussões advindas da qualidade de vida no trabalho, encerra escolhas de bem-estar e percepção do que pode ser feito para entender a expectativa das ações voltadas à qualidade de vida dos trabalhadores.

Diante de todas essas perspectivas, uma é comum a todos os autores, é a necessidade de se estudar o elemento humano enquanto trabalhador e agente social, o qual vê refletido em si as características dos locais onde trabalham.

Frente a essa visão, entender o comportamento organizacional o qual para Davis e Newstrom (2004, p.4) significa estudo e aplicação do conhecimento sobre como as pessoas agem dentro das organizações, denota para qualquer organização e de modo especial para as hoteleiras que são as pessoas os principais representantes das empresas onde trabalham e saber efetuar uma leitura desses no ambiente laboral, possibilita a organização trabalhar situações negativas e desconfortáveis aos trabalhadores em seu cotidiano laboral.

## **METODOLOGIA**

Tendo por base o método hipotético dedutivo, a metodologia dessa proposta se deu por meio de uma pesquisa exploratória e tendo como instrumento de coletas de dados o modelo TQWL – 42 - Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. Esse instrumento de

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

coleta foi construído a partir dos modelos teóricos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), e Werther e Davis (1983), com ações metodológicas de sua construção orientadas por Quivy e Campenhoudt (1992) in Pedroso e Pilatti (2010).

São 47 questões as quais buscam avaliar o local de trabalho na percepção dos trabalhadores dos setores pesquisados em cinco grandes esferas: Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional, sem identificação dos funcionários. Os dados advindos da pesquisa sofreram tratamento estatístico a partir do software *Excel*.

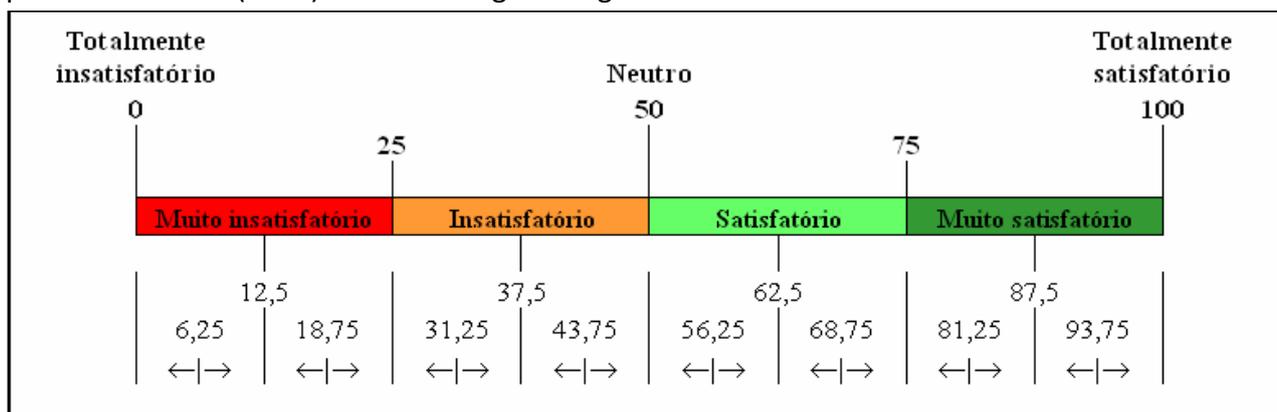
Pedroso e Pilatti (2010), sugerem a utilização da escala de classificação da qualidade de vida no trabalho proposta por Timossi et al. (2009), em que o ponto central (50) caracteriza o nível intermediário da qualidade de vida no trabalho, enquanto os pontos 25 e 75 são caracterizados como insatisfação e satisfação respectivamente.

O universo da pesquisa foi de cinquenta e uma camareiras as quais trabalham em seis meios de hospedagem associados à ABIH-PR na cidade de Foz do Iguaçu. A coleta de dados ocorreu entre os dias 19 a 30 de março de 2013.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Por tratar-se de um trabalho ora qualitativo e ora quantitativo, os dados coletados por meio de questionários e entrevistas em profundidade com funcionários da governança – camareiras. O método de pesquisa exploratória se deu com aplicação do instrumento de coleta de informações TQWL – 4L – Questionário de Avaliação de Qualidade de Vida.

As informações e resultados da pesquisa foram tratados de acordo com a escala proposta por Timossi et al. (2008) conforme sugere a figura 01 abaixo.



**Figura 01: Escala de respostas de QVT.**

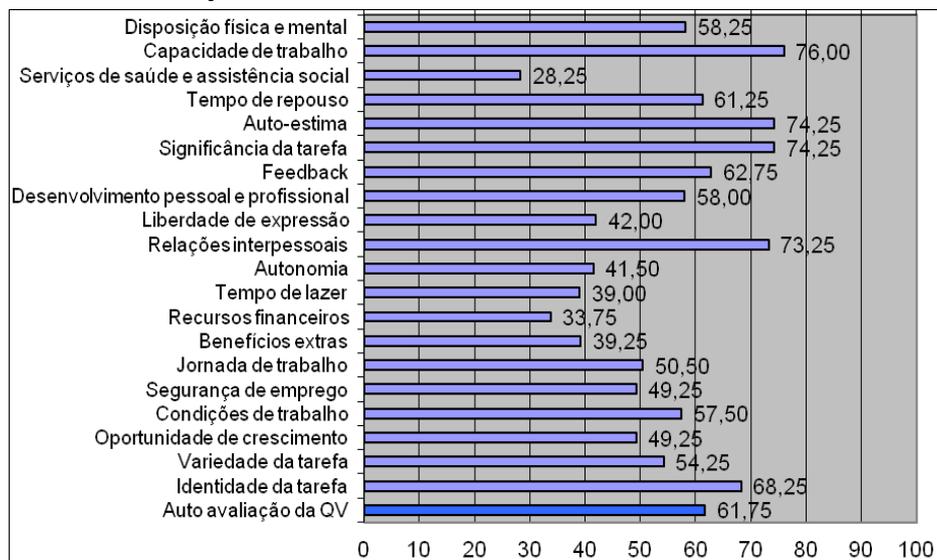
Fonte: Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco (2008).

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A escala sugere que escores acima de 50 sejam considerados positivos e acima de 75 sejam fatores de muita satisfação no ambiente de trabalho. As setas unilaterais indicam o sentido da tendência do resultado. Isto é, seccionando cada intervalo de 25 pontos em quatro segmentos de 6,25 pontos, os valores contidos nestes segmentos apresentam as tendências para outra classificação (TIMOSSI, PEDROSO, PILATTI, FRANCISCO, 2008).

A utilização dos questionários e entrevistas em profundidade não limitou as possibilidades de generalização dos resultados, permitindo a verbalização de pensamentos, sentimentos e pontos de vista sobre o tema. Na figura 02 verifica-se os atributos a respeito da percepção dos entrevistados sobre a satisfação no ambiente de trabalho.



**Figura 02: Satisfação no ambiente de trabalho**

Fonte: Autores, 2013.

De acordo com o resultado parcial da pesquisa, se observa que a:

Para a temática “Disposição física e mental para o trabalho” o percentual alcançado de acordo com a metodologia disposta por Timossi et al (2008), alcançou 58,25 pontos percentuais, portanto aceitável e considerado como positivo na relação trabalho e tarefa desempenhada.

Já para o quesito “Capacidade de trabalho”, o índice alcançado foi de 76,00 pontos percentuais, notadamente o maior índice alcançado nesse quadro, fato que evidencia que as colaboradoras do setor se sentem aptas para o desenvolvimento de suas atividades laborais e sua pré-disposição para o trabalho.

Na variável “Serviços de saúde e assistência social”, contrapondo o índice anterior, foi o que apresentou o menor percentual 28,25 pontos, de acordo com a metodologia aplicada denota insatisfação com as políticas desse quesito por parte da empresa a seus colaboradores, portanto,

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

índice negativo. Nesta categoria, um dos aspectos mais importantes a serem tratados é a compensação no apoio a convênios e auxílios médicos.

Se referindo a *“Tempo de repouso”*, se observa que o percentual alcançado denota de acordo com a metodologia, muita satisfação por parte dos colaboradores sendo considerado como positivo. Percebe-se o respeito dos horários de trabalho x descanso.

Para o quesito *“Autoestima”* o índice advindo da pesquisa 74,25, evidencia que as colaboradoras do setor visualizam esse ponto como positivo de sua percepção pessoal de si mesmas. São reconhecidas como colaboradores de grupo organizacional.

Para o quesito *“Significância da tarefa”*, o índice 74,25 representa que no entendimento pessoal das respondentes, estas, têm a concepção da importância de seu trabalho diário para o hotel, índice positivo e relevante para organização que demonstra adequação da formação profissional.

No que se refere ao *“feedback”*, 62,75 pontos percentuais, reflete que o percentual alcançado é positivo e satisfatório, fato esse importante, pois preconiza que as mesmas são valorizadas no retorno das atividades desenvolvidas dentro do cotidiano de trabalho.

Para a característica *“Desenvolvimento pessoal e profissional”*, o índice 58,00 pontos percentuais apesar de positivo e satisfatório, reflete que em virtude das atividades laborais no cotidiano de trabalho ser já estabelecidas (rotinas de trabalho), não permite as mesmas visualizarem o desenvolvimento da potencialidade pessoal e profissional de cada uma delas. Identificando um elemento a ser mais valorizado pela organização.

Em *“Liberdade de expressão”* o índice percentual alcançado 42,00, reflete uma insatisfação com esse quesito, em se tratando de uma organização privada, se considerado possibilidades como: cultura empresarial, valores humanos e pessoais no ambiente de trabalho, denota certo engessamento por parte dos envolvidos. Isto infere a necessidade de mais reuniões e programas de motivação bem como ampliar os canais de comunicação interna.

Para o quesito *“Relações interpessoais”*, o percentual disposto de 73,25 representa um ambiente de trabalho satisfatório e aceitável, se considerando que em se tratando de relações pessoais a questão unanimidade seja impossível de se prospectar, o índice alcançado reflete um ambiente de trabalho positivo e aceitável. Mesmo quando se trata de tarefas cotidianas e repetitivas.

Em se tratando de *“Autonomia”*, em um ambiente organizacional privado, o índice percentual alcançado 41,50 pontos percentuais, reflete insatisfação por parte das mesmas, porém passível de entendimento sob a ótica de que para se alcançar os objetivos diários de trabalho, excesso de autonomia poderia objetivar o não alcance das metas de trabalho dispostas as mesmas.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Com relação ao “*Tempo de lazer*”, o índice percentual alcançado 39,00 reflete uma insatisfação, porém frente à alegação de que a disposição pessoal para esse quesito é pessoal e subjetiva e se considerando aspectos variados como disposição tais como renda financeira, tempo disponível para tal dentre diferentes variáveis é passiva de contestação a qualquer defesa dessa característica.

Para o quesito “*Recursos financeiros*”, o índice percentual alcançado 33,75 reflete insatisfação por parte dos respondentes, uma explicação plausível seria a de quanto mais baixa for a qualificação do sujeito para o desenvolvimento de sua atividade laboral menor será seu salário. Esse fato envolve variáveis sociais e culturais, porém as empresas pesquisadas deveriam iniciar a discussão a fim de se prospectar novas possibilidades de elevar o índice constatado.

Para “*Benefícios extras*”, o índice percentual visualizado 39,25 reflete insatisfação por parte dos trabalhadores com a política salarial das empresas para com seus colaboradores, da mesma forma que o quesito anterior passível de discussão.

Em relação a “*Jornada de trabalho*”, o índice 50,50 denota neutralidade e por pouco não demonstra insatisfação, porém se considerado as atividades laborais desenvolvidas pelas camareiras, o quesito evidenciou que aspecto é passível de reavaliação ao quadro de horários para desempenho das tarefas.

Para o quesito “*Segurança de emprego*” o índice foi de 49,25 o qual denota insatisfação por parte do trabalhadores, o índice em questão sob uma ótica pessoal, prediz inconscientemente que o trabalhador ao perceber que o hotel lhe possibilita essa segurança, permite ao mesmo se programar de modo pessoal e financeiro.

O quesito “*Condições de trabalho*” empiricamente para qualquer profissão é fator *mister*, note que para o caso da hotelaria e de modo específico para o trabalho das camareiras frente as peculiaridades das condições de trabalho do cotidiano dessas, onde apesar de haver pontuado de modo satisfatório 57,50 ponto percentuais, é algo que os administradores hoteleiros devem observarem, tendo em vista que uma melhor condição desse fator, permite em uma visão simplista econômico financeira e de recursos de modo geral a qual é corroborado pela visão de Crozier (1989) citada anteriormente.

O resultado obtido pelo quesito “*Oportunidades de crescimento*” alcançou 49,25 pontos percentuais e de acordo com a metodologia predisposta nesse trabalho, representa que existe insatisfação por parte dos trabalhadores.

Para a questão “*Variedade de tarefa*” o taxa percentual alcançada foi de 54,25 a qual de acordo com a metodologia indica que os trabalhadores estão satisfeitos com o ambiente de trabalho, porém para Davis e Newstrom (2004), p. 156, essa característica pode ser também compreendida como enriquecimento no trabalho.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Para a pergunta “*Identidade da tarefa*” o índice percentual alcançado foi de 68,25 o qual reflete que os entrevistados bem satisfeitos e se identificam com as atividades laborais. Da mesma forma que a questão “*condição de trabalho*” é *mister*, ter um trabalhador que se identifica com as tarefas laborais representa uma condição psicológica relevante a ambos (empresa e trabalhador).

O último questionamento “*Autoavaliação da qualidade de vida*”, detém uma subjetividade e tal se explica tendo em vista que essa pode variar de trabalhador para trabalhador tendo em vista diversos fatores tais como: sociais, culturais, estruturais, porém mesmo sob essa ótica os 61,75 pontos percentuais alcançados revelam que os trabalhadores estão satisfeitos com suas observações referentes a qualidade de vida dos mesmo. Fator importante ao hotel, trabalhadores e sociedade de modo geral.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De modo geral, os resultados obtidos até o presente momento são representativos a partir do objetivo proposto refletindo a realidade dos meios de hospedagem pesquisados no que se refere a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores do setor de governança, mais especificamente as camareiras.

Pode-se assim apontar algumas importantes conclusões. Em primeiro lugar, as entrevistas realizadas mostraram, no geral, uma tendência ao excesso de trabalho, ao trabalho rotineiro e pouco complexo, pouca autonomia e o trabalho “*invadindo*” um espaço considerável da vida das pessoas, com reflexos negativos na vida familiar dos funcionários; aspectos esses que têm impactos negativos na qualidade de vida no trabalho. Assim, detectou-se uma distância entre as proposições e as situações vivenciadas pelos entrevistados. Há deficiências de caráter estrutural do trabalho que acabam por prejudicar a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores. Isso, no entanto, reflete a falta de uma política estratégica de recursos humanos mais eficaz nos hotéis pesquisados, que garantam melhorias nas condições de trabalho.

Essa falta de visão estratégica nas políticas de gestão de pessoas, incorporando práticas de QVT é uma das principais barreiras à promoção de QVT nas organizações.

Em segundo lugar, os indicadores de QVT descritos pelos entrevistados, que apontam para qualidade de vida no trabalho, são os relativos ao cumprimento das leis trabalhistas e à estabilidade relativa no emprego. Há, nos hotéis, políticas claras quanto à remuneração e o cumprimento de leis trabalhistas. Estas, no entanto, se enquadram nas políticas táticas e operacionais de Recursos Humanos. Essas ações, segundo Walton (1974), podem atuar positivamente na qualidade de vida no trabalho, porém seus impactos são restritos. Isso se

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

verificou na pesquisa, por exemplo, na constatação da insatisfação com salários, no sentimento de pouco reconhecimento e na alegação por parte dos funcionários que buscariam outro trabalho.

Além disso, os entrevistados não possuem a percepção da relevância social do seu trabalho, o que, segundo Walton (1974), seria um aspecto importante da qualidade de vida no trabalho. As diferentes concepções de QVT também são uma barreira importante à consolidação de políticas de RH voltadas à QVT: os funcionários entendem QVT como fazer o que se gosta e ter boa alimentação e tempo para a família; já os hotéis a compreende como ambiente de trabalho.

Assim, do ponto de vista das políticas de RH, há muito a ser feito no sentido de desenvolvimento de políticas estratégicas de RH com ações coordenadas voltadas à QVT, como a contemplação de aspectos de QVT no cotidiano do trabalho, no equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e nas políticas de salários, premiações e reconhecimento.

Este artigo analisou as práticas de QVT e verificou-se que a aplicação do conceito de QVT limitou-se às ações de ordem tática e operacional de RH. Considera-se que políticas estratégicas de RH voltadas à qualidade de vida no trabalho poderiam ser mecanismos importantes no sentido de promover as transformações necessárias para a qualidade de vida no trabalho dos hotéis. Ressalta-se que esses resultados devem ser considerados dentro das limitações do tipo de pesquisa realizada e não devem ser generalizados para a totalidade de hotéis. No entanto, a análise dos resultados abre outras questões como, por exemplo, a existência ou não de percepções diferentes de QVT entre gerentes e trabalhadores, que podem ser exploradas em pesquisas futuras.

## REFERÊNCIAS

- Chiavenatto, I. (2003). *Gerenciando pessoas: Como transformar gerentes em gestores de pessoas*. (4a ed.). São Paulo: Person Pratices Hall.
- Crozier, M.J. (1989) *Landslides: Causes, consequences and environment*. Routledge.
- Dejours, C. (1992). *A Loucura do trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. (5a ed. Ampliada). São Paulo: Cortez – Oboré.
- Davis, K., Newstrom, J. W. (2004). *Comportamento humano no trabalho* (Vol. 1 e 2). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: Como medir para melhorar* (5a ed). Salvador: Casa da Qualidade.
- Hackman, J. R.; Oldham, G. R. (1974). *The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. Technical report n. 4, Department of Administrative Sciences of Yale University*.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

- Limongi-França, A. C. (2004). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. (2a ed). São Paulo: Atlas.
- Limongi-França, A. C.; Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática* (4a ed). São Paulo: Atlas.
- Lipp, M. E. N. (2004). *O stress no Brasil: pesquisas avançadas (org.)*, Campinas: Papirus.
- Mello, G.; Goldenstein, M. (2011). *Perspectivas da Hotelaria No Brasil - Bndes Setorial 22, "Setor De Turismo No Brasil: Segmento De Hotelaria"*.
- Moreira, W. W. (2001). *Qualidade de vida: complexidade e educação (org)*, Campinas: Papirus.
- Nadler, D. A.; Lawler, E. E. (1979). Quality of work life: perspectives and directions. *Amacon Periodicals Division* (p20-30).
- Oliveira, P. M., Limongi-França, A. C. (2005). Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE eletrônica*. Recuperado de <http://www.rae.com.br/eletrônica>.
- Pedroso, B., Pilatti, L. A. (2010). *Guia de Avaliação da Qualidade de Vida e Qualidade de vida no Trabalho*. Ponta Grossa: UEPG.
- Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu (2013). *Dados Socioeconômicos*. Recuperado em 18, abril, 2013, de <http://www.pmf.pr.gov.br/conteudo/984/1182/Dados-Socioeconomicos>.
- Revista Valor. (2010). *Análise Setorial da Indústria Hoteleira 2010. A indústria hoteleira no Brasil: Mercado, Perspectivas, Perfis de Empresas*.
- Timossi, L. da S. (2009). *Correlações entre a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho em Colaboradores das Industrias de Laticínio*. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Área de Concentração: Ergonomia em Processos Produtivos. Ponta Grossa, RS, Brasil.
- Universidade Tecnológica Federal do Paraná. (2013). Recuperado em 19, abril, 2013, de <http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep>.
- Vasconcelos, A. F. (2001). *Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas* [Caderno de Pesquisas em Administração]. São Paulo.
- Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. *Harv. Bus. Rev.* (v. 52, p. 12-16).
- Walton, R. E. (1985). From Control to Commitment in Workplace. *Harv. Bus. Rev.* (v. 63, p. 77-84).
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (3a. ed.) Porto Alegre: Bookman.
- Zuanetti, R., Hargreaves, L., Lee, R. (2002). *Qualidade em prestação de serviços* (Edição atualizada e ampliada, 2ª. reimpressão) Rio de Janeiro: Senac.