

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CAMPUS GOIÂNIA
PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DOS SERVIÇOS E HOSPITALIDADE

LARIZE HELENA SALES DE ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA DOS
COLABORADORES A PARTIR DAS AÇÕES PROMOVIDAS POR HOTEL DE LUXO EM
GOIÂNIA (GO)

GOIÂNIA, 2024



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DISPONIBILIZAÇÃO NO REPOSITÓRIO DIGITAL DO IFG - ReDi IFG

Com base no disposto na Lei Federal nº 9.610/98, AUTORIZO o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás, a disponibilizar gratuitamente o documento no Repositório Digital (ReDi IFG), sem ressarcimento de direitos autorais, conforme permissão assinada abaixo, em formato digital para fins de leitura, download e impressão, a título de divulgação da produção técnico-científica no IFG.

Identificação da Produção Técnico-Científica

- | | |
|--|---|
| ☐ Tese | ☐ Artigo Científico |
| ☐ Dissertação | ☐ Capítulo de Livro |
| ☒ Monografia – Especialização | ☐ Livro |
| ☐ TCC - Graduação | ☐ Trabalho Apresentado em Evento |
| ☐ Produto Técnico e Educacional - Tipo: _____ | |

Nome Completo do Autor: Larize Helena Sales de Almeida

Matrícula: 20212011230156

Título do Trabalho: Qualidade de vida no trabalho

Autorização - Marque uma das opções

1. ☒ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso aberto);
2. ☐ Autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG somente após a data ____/____/____ (Embargo);
3. ☐ Não autorizo disponibilizar meu trabalho no Repositório Digital do IFG (acesso restrito).

Ao indicar a opção **2 ou 3**, marque a justificativa:

- ☐ O documento está sujeito a registro de patente.
☐ O documento pode vir a ser publicado como livro, capítulo de livro ou artigo.
☐ Outra justificativa: _____

DECLARAÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO NÃO-EXCLUSIVA

O/A referido/a autor/a declara que:

- i. o documento é seu trabalho original, detém os direitos autorais da produção técnico-científica e não infringe os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade;
- ii. obteve autorização de quaisquer materiais inclusos no documento do qual não detém os direitos de autor/a, para conceder ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás os direitos requeridos e que este material cujos direitos autorais são de terceiros, estão claramente identificados e reconhecidos no texto ou conteúdo do documento entregue;
- iii. cumpriu quaisquer obrigações exigidas por contrato ou acordo, caso o documento entregue seja baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás.

Goiânia, 15/05/2024.

Assinatura do Autor e/ou Detentor dos Direitos Autorais

LARIZE HELENA SALES DE ALMEIDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA DOS
COLABORADORES A PARTIR DAS AÇÕES PROMOVIDAS POR HOTEL DE LUXO EM
GOIÂNIA (GO)

Trabalho de Conclusão de Curso, no formato de artigo científico, apresentado ao curso de Pós-Graduação em Gestão dos Serviços e Hospitalidade, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Campus Goiânia/IFG, como requisito parcial à obtenção do título de especialista.

Orientador(a): Prof(a). Dr(a). Renata Fleury Curado Roriz.

GOIÂNIA, 2024



INSTITUTO FEDERAL
Goiás

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS
CÂMPUS GOIÂNIA

ATA DA SESSÃO PÚBLICA DE APRESENTAÇÃO E DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos oito dias do mês de fevereiro de dois mil e vinte e quatro, às vinte horas e trinta minutos, por via remota, plataforma Google Meet, com acesso pelo link: meet.google.com/bmm-xvzj-ubv, teve lugar a defesa pública de Trabalho de Conclusão do Curso (TCC) como requisito obrigatório para conclusão do Curso de Especialização em Gestão dos Serviços de Hospitalidade, vinculado ao Departamento de Áreas Acadêmicas I do Câmpus Goiânia. A aluna Larize Helena Sales de Almeida Matrícula Nº 20212011230156, submeteu o trabalho intitulado "**Qualidade de Vida no Trabalho: Impactos na qualidade de vida dos trabalhadores a partir das ações promovidas por hotel de luxo em Goiânia (GO)**" como exigência para obtenção do Título de Especialista em Gestão dos Serviços de Hospitalidade. A banca examinadora foi composta pelos seguintes membros: Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (Orientadora-IFG); Profa. Dra. Regina Maria Jordão Cardoso de Castro (IFG); Prof. Me. Alex Diniz Lopes (IFG).

Em conformidade com o Art. 34 da Resolução do Conselho Superior do IFG, Nº 19 de 21 de maio de 2020 "o Trabalho de Conclusão de Curso deverá ser avaliado por uma Banca de Professores, sendo considerado aprovado, aprovado com ressalvas ou reprovado".

Iniciada a sessão pelo presidente da banca examinadora, a discente expôs o assunto, dentro do tempo regulamentar de vinte minutos, sendo na sequência arguida pelos membros da banca e tendo dado os esclarecimentos necessários, obteve o parecer final:

1. ☒ (x) Aprovada.
2. ☐ () Aprovada com Ressalvas
3. ☐ () Reprovada

Goiânia, 08 de fevereiro de 2024.

Banca Examinadora

Profa. Dra. Renata Fleury Curado Roriz (presidente/orientadora - IFG)

Profa. Dra. Regina Maria Jordão Cardoso de Castro (IFG)

Prof. Me. Alex Diniz Lopes (IFG)

Pós-Graduanda

Larize Helena Sales de Almeida - Matrícula IFG Nº 20212011230156

Documento assinado eletronicamente por:

- Regina Maria Jordão Cardoso de Castro, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 25/03/2024 11:42:19.
- Larize Helena Sales de Almeida, 20212011230156 - Discente, em 25/03/2024 09:15:01.
- Alex Diniz Lopes, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 24/03/2024 09:42:32.
- Renata Fleury Curado Roriz, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 20/03/2024 15:53:58.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 04/02/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifg.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 503883
Código de Autenticação: 9aee2f64cc



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: IMPACTOS NA QUALIDADE DE VIDA DOS COLABORADORES A PARTIR DAS AÇÕES PROMOVIDAS POR HOTEL DE LUXO EM GOIÂNIA(GO)

Larize Helena Sales de Almeida¹
Renata Fleury Curado Roriz²

Resumo

A partir da análise da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), empregadores podem promover políticas internas para que o rendimento da instituição melhore gerando resultados positivos. Este estudo tem como objetivo principal investigar como se dá a Qualidade de Vida no Trabalho por meio das percepções, sentimentos e atitudes dos colaboradores e equipe gestora de um hotel de Luxo em Goiânia (GO). O estudo de caso se deu pela análise de uma pesquisa de clima organizacional que investigou pontos de satisfação dos colaboradores em referência à qualidade de vida no trabalho. Posteriormente, foi analisada a consultoria prestada por uma organização que avaliou o clima de positividade e produtividade no hotel. Os resultados foram capazes de revelar algumas similaridades em aspectos como remuneração e confiança na liderança tanto nas respostas de colaboradores quanto da equipe de gestão e liderança, para além de alguns pontos em discordância a respeito de liderança e motivação. Ao analisar as pesquisas, foi possível indicar pontos de ação para a melhoria, como forma de garantir assim excelência quanto à QVT.

Palavras-chave: Turismo. Hotelaria. Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação dos Colaboradores.

Abstract

This study aimed to investigate the Quality of Work Life (QWL) in a Luxury Hotel in Goiânia, Brazil, by examining the perceptions, feelings, and attitudes of both employees and management towards their work. Through the analysis of QWL, employers can implement internal policies to enhance performance and generate more positive outcomes for the hotel. The case study involved analyzing an employee satisfaction survey that assessed various aspects of work satisfaction and evaluated the quality of work life. Additionally, the consultancy provided by an organization, which assessed the positivity and productivity climate in the hotel, was examined. The results revealed similarities in aspects such as compensation and trust in leadership among both employee and management responses, along with some points of disagreement regarding leadership and motivation. The analysis of the surveys identified areas for improvement, aiming to ensure excellence in QWL.

Keywords: Tourism. Hospitality. Quality of Work Life. Employee Satisfaction.

¹ Acadêmica do curso de Pós-Graduação em Gestão dos Serviços e Hospitalidade do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG). Graduada em Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica (GO). Contato: larizesales@gmail.com

² Docente da Área de Turismo e Hospitalidade do IFG - Câmpus Goiânia. Doutora em Geografia pela Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Contato: renata.roriz@ifg.edu.br

1 Introdução

A interseção entre o setor de turismo e a qualidade de vida dos trabalhadores é um tema crucial no contexto atual. No âmbito do turismo, onde a hospitalidade e a experiência do cliente são essenciais, a qualidade de vida dos colaboradores desempenha um papel significativo. A natureza dinâmica e muitas vezes exigente do setor turístico pode impactar diretamente o bem-estar dos profissionais envolvidos. Ao considerar as peculiaridades do trabalho em hotéis, por exemplo, é vital analisar como as práticas de gestão e as políticas de qualidade de vida influenciam a satisfação e o engajamento dos colaboradores.

Questões como jornadas de trabalho flexíveis, programas de bem-estar e políticas de reconhecimento podem desempenhar um papel crucial na promoção de ambientes de trabalho saudáveis no setor de turismo. A compreensão desses elementos é essencial para otimizar não apenas a qualidade de vida dos colaboradores, mas também para aprimorar a experiência do turista, promovendo um ciclo positivo para toda a indústria.

A desmotivação da equipe por parte dos colaboradores das instituições muitas vezes é uma temática que está diretamente ligada à falta de qualidade de vida no ambiente de trabalho, causando vários impactos negativos para o cliente interno e externo. Para lidar com esse problema, faz-se necessário criar mecanismos que identifiquem e elevem a satisfação dos colaboradores e gestores. É importante analisar as ações promovidas pelo hotel para alcançar a qualidade de vida dos seus colaboradores, bem como demonstrar como tais ações são avaliadas pelos colaboradores.

Em se tratando de avaliar como se constitui a qualidade de vida dos colaboradores desse estudo de natureza qualitativa e perceber como se dá a dinâmica de satisfação dos mesmos, a metodologia utilizada se deu por intermédio de pesquisas para a fundamentação teórica (revisão sistêmica) associadas ao estudo de caso que se constitui em uma investigação prática e que se aprofunda em um fenômeno contemporâneo, conhecido como o caso, examinando-o minuciosamente dentro do seu contexto no mundo real.

Esse tipo de abordagem torna-se particularmente relevante quando os limites entre o fenômeno em questão e o contexto não estão claramente delineados. Em outras palavras, a opção por conduzir uma pesquisa por meio de um estudo de caso surge da aspiração de compreender como se dá a qualidade de vida no trabalho

dentro do hotel de luxo já citado e ciente de que essa compreensão está intrinsecamente vinculada às condições contextuais que permeiam o cenário em questão.

Foram selecionados artigos confiáveis encontrados nas plataformas Periódicos da Capes, Google Acadêmico, Google Scholar e Scielo. Como critério de exclusão, foram desclassificados artigos com data de publicação superior a dez anos da escrita do trabalho, a menos que sejam artigos considerados canônicos dentro da literatura do turismo.

Para que os colaboradores da rede se sentissem seguros em opinar sinceramente sobre a sua própria realidade, condições de trabalho e satisfação dentro do hotel, os questionários foram respondidos dentro da plataforma Google Forms de maneira anônima e *on-line*. As entrevistas foram realizadas presencialmente e/ou por meio da plataforma Google *Meet*. Sendo desenvolvidas mediante questionários realizados junto aos colaboradores da rede e também pesquisas realizadas em campo para agregar valor ao resultado final do artigo.

Nesse cenário, fez-se os seguintes questionamentos: Quais são as ações promovidas pelo hotel para melhoria da qualidade de vida e do trabalho de seus colaboradores? Os colaboradores nos dias atuais se sentem impactados de forma positiva sobre sua qualidade de vida no trabalho? Dessa forma, é fundamental constatar as ações que o hotel proporciona com o intuito de promover o bem estar dos seus colaboradores, bem como identificar os impactos dessas ações.

Este artigo teve como objetivo principal investigar as condições de trabalho como índice mediador do impacto que as condições trabalhistas têm na qualidade de vida dos colaboradores.

No primeiro momento, foi feita uma revisão da literatura para o levantamento de informações válidas para a realização do mesmo e o que os principais teóricos dizem sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho dentro da hotelaria. Ainda na fundamentação teórica, foram elencadas as principais argumentações encontradas por meio das referências. A segunda etapa do artigo consistiu em abordar os levantamentos obtidos por meio das pesquisas de clima organizacional e entrevistas com os gestores, discorrendo sobre tais dados levantados.

A etapa final do artigo compreendeu a análise sistêmica das entrevistas coletadas e material teórico pesquisado, determinando a tabulação das informações, para assim, realizar-se posteriores análises e reflexões à luz do referencial teórico escolhido, podendo-se estabelecer melhor a relação entre a discussão e os

resultados. O desenvolvimento permitiu que se possa compreender quais são os impactos decorrentes da boa gestão da QVT dentro do ambiente de trabalho de um hotel de luxo em Goiânia (GO).

2 Turismo

Uma das maiores áreas econômicas e grande contribuinte para o crescimento do Produto Interno Bruto, o turismo brasileiro mostra um crescimento tangível gerando milhares de empregos no país e é fonte de renda considerável para muitas famílias brasileiras. O turismo desempenha um papel crucial como uma atividade econômica significativa, com a capacidade de criar empregos, renda e divisas, além de contribuir para a redistribuição de riqueza regional (Haddad, Porse, & Rabahy, 2013, p. 173).

Devido à sua natureza predominantemente baseada em serviços e à intensiva utilização de mão de obra, o turismo possui um potencial significativo na geração de empregos. Segundo o IBGE (2012), as atividades características do turismo no Brasil contribuem com aproximadamente 6% do total de empregos no país, com mais de 50% desses empregos relacionados ao setor de alimentação, que também atende à demanda de residentes não turistas.

Para quantificar exclusivamente as ocupações diretas geradas pela atividade turística, uma estimativa preliminar foi conduzida pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (FIPE) em nome do Instituto Brasileiro do Turismo (Embratur) em 2002. Essa estimativa seguiu as diretrizes da Conta Satélite do Turismo (CST) da Organização Mundial do Turismo (OMT) e indicou que o turismo representa aproximadamente 2,3% do total de ocupações no país. Quando se consideram os efeitos indiretos, esse número totaliza 3,3% da população economicamente ativa (KADOTA & RABAHY, 2003, p. 65).

Ao passo que gera mais empregos e obtém lucros altos, é fonte direta para gerar mais impostos para o país: o turismo brasileiro arrecadou o montante aproximado de R\$ 18,2 bilhões de reais somente em maio de 2023. Os dados do Conselho de Turismo da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FECOMERCIO-SP, 2023), que tem como base as informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), mostram que esses números são o reflexo de um aumento exponencial de 7,1% e já são 26 meses seguidos de alta no setor.

Tendo em vista esse fenômeno exponencial do crescimento no turismo brasileiro, surge discussão acerca da qualidade de vida do trabalhador no campo do turismo, questão que está totalmente intrínseca à hospitalidade. Mobley (1992, n.p), afirma que a alta rotatividade de colaboradores nos diferentes setores de um hotel é frequente na maioria das organizações hoteleiras, o que prejudica a manutenção de um serviço de qualidade.

É necessário entender que a manutenção de um serviço de qualidade se deve basicamente ao fato da gestão hoteleira atuar de modo eficiente. Uma gestão hoteleira eficiente deve priorizar todos os aspectos administrativos e operacionais que englobam planejamento, organização, direção e controle dos recursos do hotel e da rede hoteleira (TOTVS 2021, p. 03).

Nesse contexto, torna-se evidente que a gestão hoteleira é uma atividade de abrangência significativa, intrinsecamente relacionada a diversos elementos que permeiam a rotina. Com o intuito de evitar dispersões e assegurar eficácia na condução das operações, Castelli (2000, n.p), discorre em seu trabalho sobre o turismo ser parceiro tecnológico que lidera na questão da indústria global de viagens, fomentando o crescimento econômico mundial e recomenda fazer uso de sistemas tecnológicos que complementem e aprimorem o processo de gestão. Vindo para a atualidade, Rostocki et. al (2019), afirma que a tecnologia permitiu a ampla expansão do turismo:

As tecnologias de informação e comunicação, ao transformarem a forma como os indivíduos comunicam entre si, desempenham um papel de elevada relevância numa sociedade cada vez mais globalizada e digitalizada, permitindo maior interação entre as agências governamentais e a forma como os indivíduos gerem a sua vida social. Estas tecnologias têm-se afirmado também no turismo, uma vez que permitem maior comunicação entre os turistas e os agentes de turismo.

A respeito das questões que dificultam o bem-estar dos trabalhadores no turismo, Silva, (2016), elenca que fatores como salários baixos, jornadas de trabalho exaustivas, como por exemplo, trabalhar na escala 6x1 (sistema de escalas de trabalho no qual um colaborador trabalha durante seis dias consecutivos e folga um dia, repetindo esse ciclo semanalmente), folgas escassas, plantões dobrados ou até mesmo triplicados, tudo isso contribui para que a qualidade de vida no trabalho não aconteça de modo eficaz. A autora ainda pontua que: “As vivências de bem-estar que levam à Qualidade de Vida no Trabalho são reduzidas, pela cegueira, ou deveria dizer miopia promovida pela ânsia de lucros constantes e a qualquer custo”. (SILVA, 2016, p. 04).

Benefícios como salários compatíveis, compensações e bônus financeiros, flexibilidade e segurança são fatores positivos e que impactam na vida dos colaboradores. Brito (2020), ainda sugere que a falta de valorização, a não organização na gestão de processos e falta de oportunidades para o desenvolvimento profissional são alguns fatores negativos para a qualidade de vida no trabalho.

3 Qualidade de Vida no trabalho

A temática da qualidade de vida no trabalho no contexto do turismo emerge como um ponto crucial de análise. A desmotivação dos profissionais que atuam nesse setor frequentemente se entrelaça com a dinâmica peculiar da indústria turística, demandando uma abordagem meticulosa para compreender as nuances que impactam diretamente o bem-estar dos trabalhadores. Nesse cenário, investigar as práticas adotadas por empresas turísticas para promover a qualidade de vida dos colaboradores torna-se imperativo. A compreensão das ações implementadas, bem como o impacto percebido pelos trabalhadores, se mostra fundamental para a construção de ambientes laborais mais saudáveis e, conseqüentemente, para o aprimoramento da experiência tanto dos profissionais quanto dos turistas envolvidos. (RAFAEL, 2020, p. 599).

As organizações não podem ter uma cultura positiva, orientada para o sucesso, quando a qualidade de vida no trabalho é baixa para um número significativo de pessoas, com isso sendo dito, em muitas organizações, o elo mais fraco é a falha da administração em se comunicar com seus colaboradores. Um primeiro passo importante para abrir essas portas é uma pesquisa de qualidade dos colaboradores. Este inquérito deve fornecer à gestão informações concretas, tanto positivas como negativas sobre a saúde interna das organizações, em termos de percepção e necessidades dos colaboradores (ALBRECHT, 1988, n.p).

Na década de 1930, os teóricos acreditavam que um trabalhador feliz é um trabalhador produtivo e ficaram muito interessados em pesquisas organizacionais. Ao longo dos anos, os pesquisadores questionaram a legitimidade das pesquisas organizacionais, mas na década de 1960 muitos fatos provam que havia uma relação direta da satisfação no trabalho com o comportamento, assim como aponta Maia (2018, p. 131).

Nas últimas duas décadas, surgiu um interesse renovado em pesquisas organizacionais que envolvem os processos de coleta, análise e interpretação de dados e informações relacionadas a uma organização objetivando obter informações e conhecimentos sobre diversos aspectos da empresa. Mais uma vez, novas pesquisas sugeriram que o trabalhador feliz é o trabalhador produtivo e bem remunerado. Além disso, critérios econômicos foram usados para demonstrar a importância fiscal da satisfação no trabalho para organizações com fins lucrativos. Globalmente, o nível de satisfação profissional do trabalhador, reflete o estado de saúde organizacional, com impacto nos lucros e na eficácia organizacional. (MAIA, 2018, p. 136).

Ainda sobre a importância das pesquisas, Bowditch (2012, p. 14), afirma em seu artigo para o Jornal *The New York Times*:

O diagnóstico de problemas organizacionais é outra função básica das pesquisas organizacionais. "As pesquisas podem explicar ou prever eventos organizacionais críticos, como rotatividade, absenteísmo, atrasos, atividade sindical e possivelmente até produtividade. Os gerentes que entendem as causas desses eventos podem ser capazes de influenciá-los". As pesquisas podem ser valiosas para a identificação inicial de um problema, mas muitas organizações as utilizam apenas para diagnosticar um problema depois que ele já surgiu. Portanto, os gestores devem estar atentos às mudanças nas atitudes dos colaboradores, para que os efeitos negativos dos problemas organizacionais possam ser minimizados (BOWDITCH, 2012, p. 14).

As pesquisas organizacionais podem abrir as linhas de comunicação dos trabalhadores com a administração e também da administração com os trabalhadores. Devido ao fato de que as pesquisas são anônimas, os trabalhadores devem se sentir à vontade para comunicar informações que normalmente não expressariam diretamente à gerência (CELLARD, 2008).

Ao olhar para os benefícios que as pesquisas têm estimulando a comunicação da gestão com os trabalhadores, há muitos benefícios para cada parte. Os dados da pesquisa podem trazer à tona vários problemas e, com sorte, evitar mais alguns. Novas ideias e problemas são trocados para que as organizações saibam exatamente o que está acontecendo, em vez de confiar no que acreditam que seus colaboradores estão pensando. Linhas abertas de comunicação criam um ambiente de trabalho próspero e agradável para todos (CELLARD, 2008).

Entende-se que pesquisas organizacionais para medirem a qualidade de vida no trabalho são importantes e devem não só serem realizadas, como também terem seus resultados e considerações colocados em prática. Nesse sentido, Silva, 2016,

elucida que para criar um instrumento que pudesse medir as percepções e atitudes dos colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho, foram gerados aspectos a partir de experiências passadas na indústria hoteleira, juntamente com informações encontradas na literatura orientada a serviços (SILVA, 2016).

A autora sugere nove pontos essenciais quando se trata de melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores na área hoteleira: treinamento, benefícios e compensações, empoderamento, motivação, reconhecimento, envolvimento e suporte, provisões para novas tecnologias, oportunidades de crescimento, políticas da empresa para bem-estar. Todos esses fatores impactam diretamente na questão da qualidade de vida dos colaboradores. (SILVA, 2016).

Segundo Campos (1992), “a qualidade total é entendida como o controle exercido por todas as pessoas para a satisfação das necessidades de todas as pessoas”. É sabido que a Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo estudada por muitos teóricos como dito anteriormente. Vale ressaltar que o assunto é amplo e carece de discussões e ações constante. Tempos depois, o mesmo autor trabalhou novamente no material e atualização a definição de Qualidade de Vida no Trabalho para: “um sistema de gerenciamento empresarial voltado para a satisfação das pessoas; não por extorsão, mas por métodos e técnicas que todos os colaboradores devem aprender para o crescimento da empresa.” (CAMPOS, 1998). A evolução da definição de Qualidade de Vida no Trabalho demonstra a importância contínua desse conceito. A mudança para um foco na satisfação das pessoas e no crescimento da empresa destaca a necessidade de abordagens equilibradas e sustentáveis no ambiente de trabalho. A constante reflexão e atualização são fundamentais para promover um melhor ambiente laboral.

4 Pesquisa de clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho: o caso de colaboradores de um hotel de luxo em Goiânia (GO)

Este capítulo versa a respeito das etapas envolvidas no desenvolvimento das medidas de qualidade de vida no trabalho e o método utilizado para conduzir a pesquisa de satisfação do colaborador. Optou-se por desenvolver o estudo de caso e para criar um instrumento que conseguisse medir a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho a partir da percepção da equipe de colaboradores, a pesquisa foi gerada a partir das experiências dentro dos serviços de hospedagem, em conjunto com estudos encontrados na literatura que discorrem sobre o tema.

Cabe ressaltar que os aspectos a serem investigados quando se quer medir a QVT são diversos e plurais, e para esta pesquisa, foram utilizados os seguintes aspectos propostos por Silva (2016): treinamento, benefícios e compensações, empoderamento, motivação e envolvimento, reconhecimento, provisões para novas tecnologias, oportunidades de crescimento, políticas da empresa para bem-estar.

França (2004, p. 47), afirma que “os colaboradores não podem atingir todo o seu potencial a menos que certas necessidades sejam satisfeitas, assim, criando um ambiente confortável e motivador”. Sendo assim, a pesquisa foi elaborada pensando em respostas objetivas, divididas em concordo totalmente, concordo parcialmente, não concordo nem discordo, discordo parcialmente e discordo totalmente.

Os oito aspectos mostrados anteriormente e que visam a melhoria na QVT foram dispostos em perguntas e os colaboradores julgaram as afirmações dentro de uma escala de concordância e junto com o sentimento que representava fielmente suas opiniões. Vale ressaltar, que quando o colaborador considerasse que a empresa cumpria determinado item, a resposta escolhida deveria ser concordo totalmente e o mesmo raciocínio foi aplicado quando o sentimento era do extremo oposto e em caso de neutralidade/indiferença à pergunta, a resposta foi não concordo nem discordo.

As pessoas que ocupam cargos de gerência e liderança também foram entrevistadas com a mesma pesquisa e orientações. Elas foram convidadas a opinar mostrando como se sentiam em relação ao que o hotel está fazendo para garantir o cumprimento das necessidades da equipe de colaboradores, garantindo assim a QVT.

É importante ainda ressaltar que a pesquisa foi dividida em duas partes, sendo a primeira a seção que engloba as oito características que ajudam a promover a QVT e a segunda parte foi um questionário geral com dados demográficos que variaram desde idade, gênero, nível escolar e informações particulares a respeito dos cargos e/ou funções exercidas dentro do hotel, conforme o detalhamento das perguntas com respostas organizadas de acordo com a escala de satisfação (de muito insatisfeito a muito satisfeito), disponibilizadas no formulário Google Formulários:

1. Treinamento

- 1.1. O treinamento fornecido para realizar meu trabalho é adequado e eficaz.
- 1.2. As oportunidades de desenvolvimento profissional e capacitação são satisfatórias.
- 1.3. Recebo feedback regular sobre meu desempenho e áreas de melhoria.
- 1.4. A empresa investe em programas de treinamento e desenvolvimento.

2. Benefícios e Compensações

- 2.1. Estou satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa (plano de saúde, refeição, etc.).

- 2.2. Considero a remuneração justa e adequada às minhas responsabilidades.
- 2.3. A empresa oferece programas de incentivos ou bônus.

3. Empoderamento

3.1. Tenho autonomia e autoridade para tomar decisões relacionadas ao meu trabalho.

3.2. A empresa incentiva a inovação e a criatividade no trabalho.

3.3. Sou encorajado(a) a contribuir com ideias e sugestões para melhorias.

4. Motivação e Envolvimento

4.1. Sinto-me motivado(a) a realizar meu trabalho diariamente.

4.2. Existe um senso de propósito e valorização do trabalho que realizo.

4.3. Sinto-me parte integrante e envolvido(a) na cultura organizacional do hotel.

5. Reconhecimento

5.1. Meu trabalho e esforço são reconhecidos e valorizados pela empresa.

5.2. Existe um sistema de recompensas e reconhecimento efetivo.

5.3. Recebo feedback regular sobre meu desempenho e conquistas.

5.4. Existe um ambiente de reconhecimento e celebração dos sucessos alcançados.

6. Provisões para Novas Tecnologias

6.1. A empresa fornece as ferramentas e tecnologias necessárias para realizar meu trabalho de forma eficiente.

6.2. Estou satisfeito(a) com o suporte técnico e treinamento fornecido para utilizar as novas tecnologias.

6.3. As ferramentas e tecnologias disponíveis facilitam a execução das tarefas diárias.

7. Oportunidades de Crescimento

7.1. Existem oportunidades claras de crescimento e avanço na carreira dentro da empresa.

7.2. Recebo suporte e orientação para desenvolver minhas habilidades e alcançar meus objetivos profissionais.

7.3. A empresa oferece programas de mentoria ou acompanhamento profissional.

7.4. Sinto-me confiante de que há espaço para progressão na minha carreira dentro da empresa.

8. Políticas da Empresa para Bem-estar

8.1. A empresa possui políticas e programas para promover o bem-estar físico e mental dos colaboradores.

8.2. Há iniciativas para promover um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional.

8.3. A empresa incentiva práticas de autocuidado e qualidade de vida.

8.4. Existe suporte e recursos disponíveis para lidar com questões relacionadas à saúde e bem-estar.

9. Comentários Adicionais

Por favor, utilize este espaço para fornecer qualquer comentário adicional sobre a qualidade de vida no trabalho no nosso hotel. Se houver aspectos específicos que

você gostaria de destacar ou sugestões de melhoria, sinta-se à vontade para compartilhá-los aqui.

A pesquisa foi disponibilizada para 60 colaboradores, dentre eles, tiveram 35 respondentes à pesquisa. Os gráficos a seguir mostram o nível de satisfação global de cada um dos oito aspectos investigados.

É possível perceber, em se tratando de um hotel que visa crescimento e garantir status de entrega de qualidade e excelência, que a equipe gestora está preocupada com a Qualidade de Vida no Trabalho. Dentre os assuntos especificados na pesquisa, havia informações que perguntaram desde as instalações e espaços físicos de convivência dos colaboradores à questão da remuneração e benefícios.

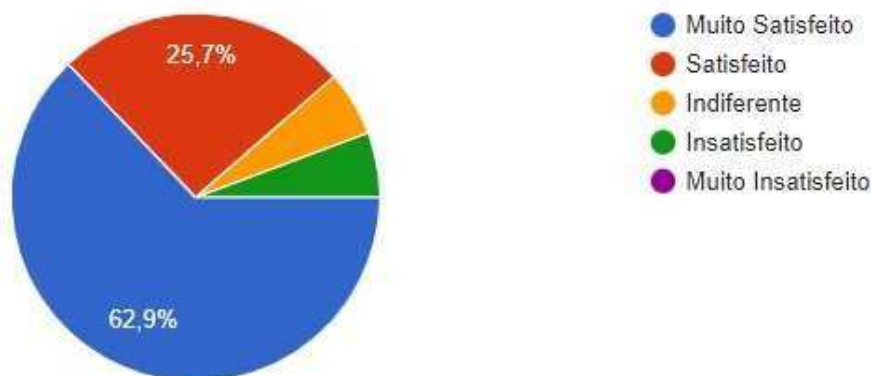
Considerando a totalidade das respostas, a primeira pergunta questionou a respeito do treinamento recebido e o consenso entre as respostas resultou em uma média de 90% de positividade. Detalhando o Item 1.3, com base nos dados fornecidos para o Item 1 da pesquisa, que abordou o aspecto do recebimento de avaliação sobre o desempenho do trabalho do colaborador e apontamento de áreas de melhoria, pode-se observar as seguintes conclusões:

Gráfico 1 – Treinamento

1. Treinamento

1.3. Recebo feedback regular sobre meu desempenho e áreas de melhoria.

35 respostas



Fonte: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEm6LLRrf3OmXxuAP45rAkTWpYcQBskvYY2JaN8wMemC4Ksg/viewform?usp=sharing>

Grande parte dos colaboradores demonstrou contentamento com a avaliação de seu desempenho e apontamento de áreas de melhoria pela empresa, com 62,9% indicando estar muito satisfeita. Esse dado positivo sugere que a empresa está fornecendo acompanhamento e avaliação adequados. Uma parcela significativa de 25,7% encontra-se satisfeita, enquanto 5,7% revelam indiferença, apontando para possíveis melhorias na comunicação desse acompanhamento. Outros 5,7% expressam insatisfação, sinalizando a necessidade de atenção para evitar impactos negativos na motivação e desempenho.

Não houve respostas de muito insatisfeito, essa ausência de respostas na categoria pode ser interpretada de duas maneiras. Pode ser que a empresa esteja realmente atendendo às necessidades dos colaboradores em termos recebimento de avaliação ou talvez os colaboradores não se sintam à vontade para expressar sua insatisfação de forma aberta.

Com base nessas conclusões, é recomendável que a empresa valorize a avaliação dos colaboradores e continue investindo em um sistema de avaliação regular e construtiva. Além disso, é importante identificar os motivos por trás das respostas indiferente e insatisfeito e tomar medidas para melhorar a eficácia e a abordagem da avaliação, garantindo que ela seja relevante, clara e útil para o desenvolvimento profissional dos colaboradores. O objetivo é promover um ambiente em que os colaboradores se sintam valorizados e apoiados em suas trajetórias de crescimento na empresa.

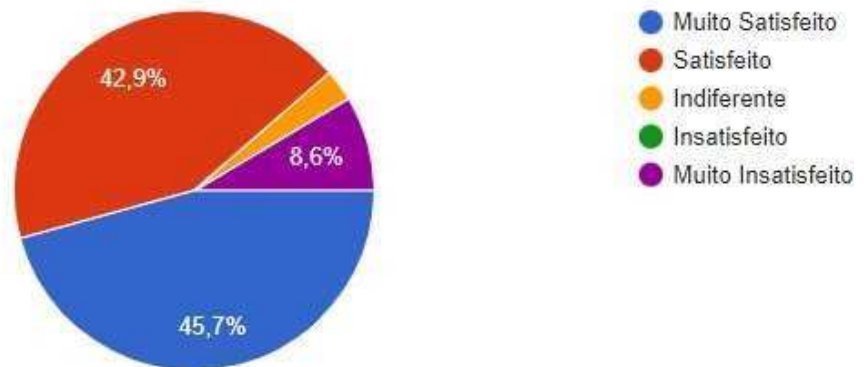
A segunda pergunta visou entender a questão dos benefícios e salários. Houve uma pequena diferença entre as respostas, cabendo à parte da gerência e liderança um resultado mais favorável. Detalhando o Item 2.2 que traz a abordagem a respeito do colaborador considerar a remuneração justa e adequada, percebe-se as seguintes conclusões:

Gráfico 2 – Benefícios e Compensações

2. Benefícios e Compensações

2.2. Considero a remuneração justa e adequada às minhas responsabilidades.

35 respostas



Fonte: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEm6LLRrf3OmXxuAP45rAkTWpYcQBskvYY2JaN8wMemC4Ksg/viewform?usp=sharing>

Analisando o gráfico é possível observar que uma expressiva porcentagem de colaboradores, correspondendo a 45,7%, demonstra satisfação com sua remuneração em relação às responsabilidades no trabalho, indicando uma percepção positiva de justiça e adequação na compensação. Para além disso, uma parcela significativa de 42,9% expressa satisfação geral com a remuneração, destacando um nível considerável de contentamento. Contudo, há uma preocupação quanto aos 8,6% que se declaram muito insatisfeitos, sinalizando uma proporção substancial de colaboradores insatisfeitos com a compensação em relação às suas responsabilidades no trabalho.

Com base nessas conclusões, a empresa deve levar a sério as respostas de muito insatisfeito e buscar entender as razões por trás dessa insatisfação. Isso pode envolver uma análise cuidadosa da política salarial da empresa, comparações com o mercado de trabalho, e a identificação de oportunidades para ajustar a remuneração de forma justa e competitiva. Além disso, é fundamental manter uma comunicação aberta com os colaboradores sobre questões salariais e buscar soluções para garantir que eles se sintam valorizados e recompensados adequadamente pelo trabalho realizado. Isso pode ser crucial para a retenção de talentos e a motivação dos colaboradores.

Observando o item empoderamento na terceira pergunta, a maior parte dos gerentes e os colaboradores sentiu que os colaboradores eram capazes de tomar decisões que visavam resolver as situações com os clientes. O item 3.3 investigou se

os colaboradores são encorajados a contribuir com ideias e sugestões para melhorias e percebeu-se que os mesmos se sentem muito satisfeitos no geral.

Na quarta pergunta, que observou a motivação dos colaboradores e gerência, as respostas positivas também foram a maior parte. Coube ao item 4.3 averiguar se os colaboradores se sentem parte integrante e envolvidos na cultura organizacional do hotel e observou-se que a maioria dos colaboradores está muito satisfeita, com um índice de 68,6%. Isso é um sinal altamente positivo, pois demonstra que os colaboradores encontram motivação e satisfação em suas tarefas e responsabilidades no ambiente de trabalho.

A partir desses entendimentos, a empresa pode continuar fortalecendo as iniciativas que promovem a motivação dos colaboradores, bem como identificar e abordar as questões que podem estar afetando negativamente a motivação daqueles que responderam de forma menos positiva. A motivação é um fator crucial para o desempenho e a retenção de talentos, portanto, investir nesse aspecto é essencial para o sucesso da empresa.

A quinta pergunta analisou o reconhecimento recebido por parte dos colaboradores, novamente, os dados tabulados foram bem congruentes entre si, totalizando uma média de satisfação de 89%. A respeito do Item 5.4 que investigou a existência de um ambiente de reconhecimento e celebração dos sucessos alcançados, notou-se resultados similares às perguntas anteriores. Os resultados apontaram que 62,9% dos colaboradores estão muito satisfeitos com o ambiente de reconhecimento e celebração dos sucessos alcançados na empresa.

O fato de não haver respostas na categoria muito insatisfeito segue o padrão de entendimento das perguntas anteriores, sendo possível definir que é importante que a empresa continue a fortalecer a cultura de reconhecimento e celebração dos sucessos alcançados pelos colaboradores. O reconhecimento adequado não apenas motiva os colaboradores a alcançarem melhores resultados, mas também fortalece o senso de pertencimento e engajamento na empresa.

Para a sexta pergunta, os colaboradores disseram que a parte estrutural e física de máquinas é genuinamente avançada, mas que sentem que os softwares que operam podem receber melhorias significativas. O item 6.2 averiguou a respeito dos colaboradores se sentirem satisfeitos com o suporte técnico e treinamento fornecido para utilizar as novas tecnologias, onde foi possível observar que é encorajador ver que os colaboradores se sentem satisfeitos com o suporte e treinamento em novas tecnologias. No entanto, a empresa deve continuar aprimorando suas estratégias para

atender às necessidades de todos os colaboradores e garantir que eles se sintam capacitados e confortáveis no uso das tecnologias em seu ambiente de trabalho.

Quanto ao crescimento na sétima pergunta, os colaboradores afirmaram que se sentem 68,6% muito satisfeitos com esta questão, enquanto na parte de gerência e liderança, as taxas de satisfação foram de 88,6%. O item 7.4 investigou o nível de confiança dos colaboradores a respeito da progressão de suas carreiras dentro da empresa, mostrou que existe consenso e confiança por parte dos colaboradores. Entretanto, a empresa ainda pode se concentrar em abordar as preocupações daqueles que se mostraram indiferentes para garantir que todos os colaboradores estejam cientes das oportunidades de crescimento disponíveis e se sintam incentivados a buscar avanço profissional dentro da organização.

A oitava e última pergunta observou o clima de bem-estar promovido pelo o hotel para sua equipe de colaboradores e de gestão também trouxe resultados satisfatórios. Dentre as políticas de bem-estar, os colaboradores relataram o clima de pacificidade do local, as instalações para descanso e também a questão da alimentação com nota superior a 93%.

Em síntese, os resultados mostram que os colaboradores percebem e valorizam o incentivo da empresa a práticas de autocuidado e qualidade de vida. Tal informação indica que o hotel está preocupado com o bem-estar e a saúde de seus colaboradores e busca promover um ambiente de trabalho que favoreça o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. É importante continuar avaliando as necessidades e preferências dos colaboradores para aprimorar as iniciativas de apoio ao autocuidado e qualidade de vida, garantindo que elas sejam efetivas e atendam às expectativas dos mesmos.

4.1 Panorama geral do estudo

Este capítulo versa a respeito das etapas envolvidas no desenvolvimento das medidas de qualidade de vida no trabalho e o método utilizado para conduzir a pesquisa. Optou-se, como ilustrado na introdução, por se utilizar a pesquisa qualitativa. Para ser capaz de criar um instrumento que conseguisse medir a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho a partir da percepção da equipe de colaboradores, a pesquisa foi gerada a partir das experiências dentro da indústria hoteleira, em conjunto com estudos encontrados na literatura que discorrem sobre o tema. Cabe ressaltar que os aspectos a serem investigados quando se quer medir a

QVT são diversos e plurais, e para esta pesquisa, foram utilizados os seguintes aspectos propostos por Silva (2016): treinamento, benefícios e compensações, empoderamento, motivação e envolvimento, reconhecimento, provisões para novas tecnologias, oportunidades de crescimento, políticas da empresa para bem-estar.

Ainda na questão dos aspectos que foram investigados, cabe ressaltar aqui que o hotel de luxo estudado é um dos mais bem conceituados e avaliados do Brasil. Pertencendo a uma das maiores redes de turismo no mundo, o hotel possui excelente estrutura e está localizado em um complexo comercial considerados um dos maiores do centro-oeste brasileiro. Em entrevista com a Gerência Geral, foi constatado que as acomodações foram pensadas para proporcionar conforto aos hóspedes, oferecendo quartos bem equipados com modernas comodidades, incluindo Wi-Fi, ar-condicionado e TV a cabo. Além disso, a experiência vai além dos quartos, já que o hotel em geral oferece uma gama de serviços, desde restaurantes no local até estacionamento, academia e espaços para eventos e reuniões. Assim, os hóspedes desfrutam não apenas de uma estadia agradável nos quartos, mas também têm à disposição facilidades que contribuem para uma experiência completa durante sua estadia.

A análise dos dados da pesquisa revelou uma visão geral positiva do ambiente de trabalho no hotel estudado. A maioria dos colaboradores está satisfeita ou muito satisfeita com diversos aspectos da empresa, incluindo o treinamento fornecido, benefícios e compensações oferecidos, oportunidades de crescimento profissional e o incentivo à contribuição de ideias para melhorias. Além disso, os resultados mostraram que os colaboradores se sentem motivados e valorizados em seu trabalho diário, percebem um ambiente de reconhecimento por seus esforços e têm confiança em relação às oportunidades de progressão em suas carreiras dentro da organização.

O hotel também demonstrou cuidado com a adoção de novas tecnologias, fornecendo suporte técnico e treinamento satisfatórios para a utilização das ferramentas disponíveis. A preocupação com o bem-estar dos colaboradores também é evidente, visto que a eles se sentem incentivados a práticas de autocuidado e qualidade de vida.

A nona pergunta era um espaço para comentários adicionais, as respostas coletadas dos colaboradores passaram por um processo de ajustes ortográficos para a seguinte transcrição: Sinto-me feliz por estar fazendo parte desta empresa que para mim é imensamente admirável. Gratidão; Estou muito satisfeito em trabalhar nesse hotel, gosto de tudo, obrigada; Graças a Deus estou muito satisfeita com meu trabalho,

vejo que a empresa se preocupa muito com o bem estar e crescimento profissional de cada colaborador sempre dando suporte que for necessário, que Deus abençoe a vida de cada dos gestores dessa rede; Sem comentários; Sou muito satisfeita em trabalhar nesse hotel; Muito satisfeito, com a maneira que hotel trata a todos os colaboradores. Parabéns; Amo muito. Meu lugar. Minha terapia. Sou muito grata. Me sinto em casa; Estou conhecendo meu trabalho agora não tenho muito o que falar, gosto do meu serviço; O João Manoel é uma pessoa maravilhosa e eu acho excelente tê-lo como meu supervisor de trabalho.

O panorama que se obtém a partir desses comentários é satisfatório, visto que parte significativa dos colaboradores demonstra gratidão, satisfação e apreço pela empresa, reconhecendo o suporte e preocupação com o bem-estar e crescimento profissional. É importante observar que existem diferentes perspectivas entre os colaboradores e essas opiniões podem refletir áreas de sucesso e oportunidades de melhoria na cultura organizacional do hotel. A opinião dos colaboradores é valiosa para identificar aspectos que estão funcionando bem e aqueles que precisam de atenção para garantir um ambiente de trabalho saudável e motivador.

4.2 Pesquisa de qualidade de vida no trabalho

A pesquisa de qualidade de vida no trabalho realizada no hotel foi produzida por uma organização global de consultoria que se dedica a ajudar empresas a criar e manter um ambiente de trabalho positivo e produtivo, além de obter melhores resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação. A organização é conhecida como Great Place To Work e tem como principal atividade realizar pesquisas e avaliações nas empresas para determinar se elas atendem aos critérios para serem consideradas ótimos lugares para se trabalhar.

As pesquisas de qualidade de vida no trabalho produzidas pela organização geralmente envolvem a coleta de avaliação dos colaboradores por meio de questionários e entrevistas, que avaliam vários aspectos do ambiente de trabalho, como cultura organizacional, liderança, oportunidades de desenvolvimento, benefícios e muito mais. Com base nas respostas dos colaboradores, a organização compila dados e analisa para determinar quais empresas atendem aos padrões de um excelente local de trabalho.

As empresas que obtêm altas pontuações nas pesquisas e atendem aos critérios estabelecidos podem receber certificações e prêmios de melhores lugares

para se trabalhar. Essas certificações e prêmios são frequentemente usados pelas empresas como uma forma de atrair talentos, melhorar a retenção de colaboradores e demonstrar seu compromisso com o bem-estar dos colaboradores.

A organização é conhecida por suas listas anuais que reconhecem os melhores ambientes de trabalho em diversos países ao redor do mundo. Essas listas são frequentemente usadas como uma referência por candidatos a emprego em busca de empresas que oferecem boas condições de trabalho e cultura organizacional positiva. Além disso, a organização realiza pesquisas setoriais e fornece consultoria às empresas para ajudá-las a melhorar seus ambientes de trabalho e alcançar melhores resultados de satisfação dos colaboradores.

A confiança é o princípio que define os excelentes lugares para se trabalhar. Criada a partir da credibilidade da liderança, do respeito com que os colaboradores se sentem tratados e do tratamento imparcial.

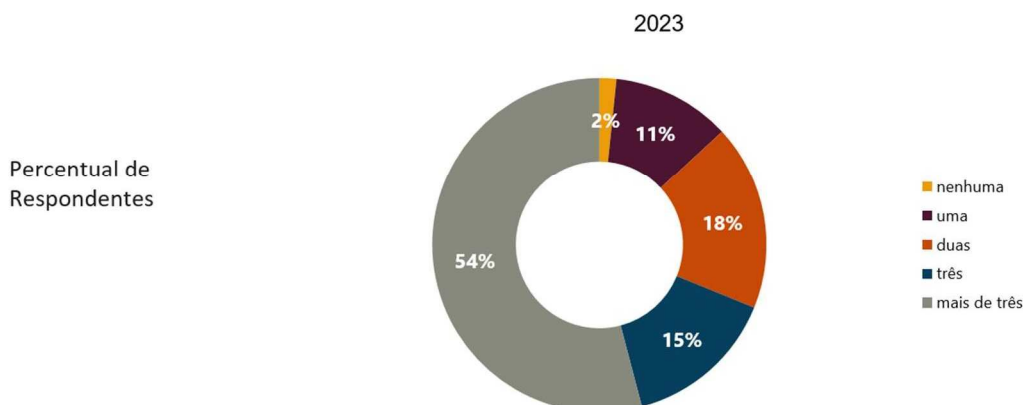
Os resultados destacam a importância dos gestores aprenderem a criar um ambiente de trabalho com uma cultura de confiança, inovação e produtividade por meio da proximidade com os colaboradores. Normalmente, o crescimento do índice de confiança é proporcional ao número de reuniões e interações entre gestor e colaboradores.

Veja a seguir o índice de confiança dos colaboradores ao serem questionados sobre a quantidade de reuniões para discussão de desempenho e avaliação contínua realizadas nos últimos 12 meses:

Gráfico 3 – Feedback

Feedback

Quantas reuniões você teve com sua gestão imediata, durante os últimos 12 meses, para discutir seu desempenho ou receber feedback?



Fonte: www.gptw.com

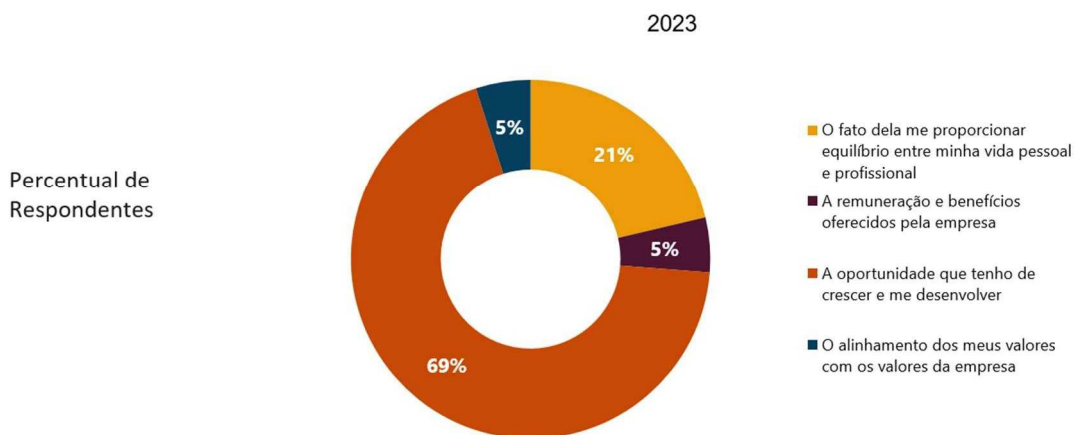
É possível perceber que os resultados são satisfatórios, visto que a média estipulada pela organização é de no mínimo duas reuniões individuais no período de 12 meses e, pelo que é constatado no gráfico, 54% dos colaboradores do hotel responderam que tem mais de três reuniões nesse período, enquanto apenas 11% dos colaboradores afirmaram ter uma reunião individual com a gestão.

O gráfico a seguir mostra os resultados da pesquisa de qualidade de vida no trabalho que avaliou o motivo da permanência dos colaboradores no hotel:

Gráfico 4 – Motivo de Permanência

Motivo de Permanência

Qual o principal motivo que faz você permanecer na empresa?



Fonte: www.gptw.com

Analizando os resultados, foi possível perceber que as políticas e práticas são de extrema importância, mas sozinhas não funcionam para criar um excelente ambiente de trabalho. A cultura da organização vai além de um programa de remuneração e benefícios.

Um exemplo disso é que 45% dos colaboradores dizem que o principal motivo de querer permanecer no hotel é a oportunidade de crescimento e desenvolvimento. Sendo que o índice de confiança é de 92%. Outro grande destaque é o índice de confiança na organização apresentado pelos colaboradores que mostrou o alinhamento dos valores como principal motivo de permanência. O índice de confiança destes colaboradores que se identificaram e conhecem a identidade e valores da empresa foi de 93%.

Em comparação, percebeu-se que o índice de confiança mudou para 79%, se considerarmos os 13% dos colaboradores que apontam remuneração e benefícios como principal fator para permanecer na empresa. Já o índice de confiança dos 2% dos colaboradores que ficam por estabilidade cai muito pouco, 72%.

A consultoria prestada pela organização apontou ações para que a gestão do hotel deve adotar para melhorar a qualidade de vida no trabalho e promover um ambiente de trabalho mais positivo.

O primeiro passo sugerido pela consultoria é revisar os resultados da pesquisa detalhadamente. Isso inclui identificar áreas de força e fraqueza, bem como entender as preocupações e opiniões dos colaboradores. Após, é importante comunicar os resultados aos colaboradores e mostrar que a gestão está comprometida em ouvir suas vozes e melhorar o ambiente de trabalho. Realizar reuniões para discutir os resultados e ouvir sugestões para melhorias.

Ainda com base nos resultados, é possível identificar que áreas específicas como questões de liderança, comunicação, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, benefícios, treinamento, entre outros, precisam de melhorias, certificando-se de que o hotel promova um ambiente de trabalho inclusivo e respeitoso, onde todos os colaboradores se sintam valorizados, independentemente de sua posição ou experiência.

Oferecer oportunidades de treinamento e desenvolvimento para colaboradores em todos os níveis, para que eles possam crescer em suas carreiras e se sentir mais engajados no trabalho e realizar avaliações regulares para acompanhar o progresso das melhorias implementadas também foram sugeridas como medidas a serem adotadas pela gestão do hotel. Isso permite ajustar estratégias conforme necessário.

Implementar programas de reconhecimento e recompensas para reconhecer e valorizar o desempenho e o comprometimento dos colaboradores, mantendo um monitoramento constante da cultura organizacional para garantir que os valores e a missão do hotel estejam alinhados com as necessidades e expectativas dos colaboradores. Também foi sugerido estabelecer um canal de avaliação contínua, onde os colaboradores possam expressar suas opiniões e preocupações regularmente.

O último ponto estipulado pela pesquisa de qualidade de vida no trabalho foi a criação de planos de ação para abordar as áreas de melhoria identificadas. Estabelecer metas claras e um cronograma para implementar as melhorias necessárias. Veja abaixo o modelo de plano de ação sugerido ao hotel pela organização contratada:

Modelo de Desenvolvimento do Plano

Itens do Plano	Descrição
Objetivo	Qual o resultado esperado do Plano de Ação. O que vocês desejam que melhore após a implementação de suas ideias. Use verbos de quantificação ou ligados à realidade concreta: "reduzir", "aumentar", "eliminar", "estabelecer"
Ações	Liste o que precisa de fato ser feito para que o objetivo seja alcançado. Quanto mais detalhes, mesmo que pareçam óbvios, melhor. Concentre-se nas ações que estão ao seu alcance e ao alcance de sua equipe.
Medidas de sucesso	O que vocês vão considerar como medida de que estão no rumo certo. O ideal é conseguir apontar fatos concretos, que possam ser contados ou observados por diferentes pessoas, resumidos em tabelas no mural etc.
Recursos necessários	Grande parte do sucesso dos planos de ação geralmente depende mais de uma revisão de processos ou adoção de novos procedimentos do que de novos investimentos. Muitas vezes o essencial é o compromisso genuíno das pessoas em mudar sua atitude perante uma situação. Esteja aberto para identificar essas situações e estabelecer acordos produtivos com os integrantes.
Equipe de projeto	Como uma melhoria raramente decorre de uma ação puramente individual, defina claramente os papéis e responsabilidades de todos os envolvidos. As pessoas têm muito mais chance de "acertar" quando sabem claramente o que se espera delas e como isso será avaliado.
Responsável	Deverá haver somente um dono do plano de ação que irá coordenar toda equipe envolvida para realizar o plano de ação.
Data de finalização	Qualquer mudança deve ser prevista e comunicada a todos os envolvidos. Os prazos podem variar, mas é importante que haja fixação de datas para que todos os envolvidos saibam quando o "jogo já está valendo". Toda a ação deve ter data de início e término. Para ações de caráter permanente, defina datas específicas para apuração ou revisão, para que todos saibam se estão ou não no rumo certo. NÃO ESPERE A PRÓXIMA PESQUISA PARA DESCOBRIR SE HOUVE MELHORIA NO AMBIENTE DE TRABALHO DA SUA ÁREA.

Fonte: www.gptw.com

5 Considerações finais

Houve algumas limitações que foram observadas na interpretação dos resultados deste estudo. Primeiramente, é o número total de colaboradores entrevistados. Para a pesquisa, foram considerados colaboradores que trabalham em setores como Recepção, Governança, Alimentos e Bebidas, Administração e Gestão e Liderança. Os gerentes que responderam, escreveram na observação, quase que em consenso, que a QVT é satisfatória, mas não foram todos os que participaram da pesquisa. Em segundo lugar, em alguns casos, houve uma porcentagem 8% de respostas neutras. Acredita-se que a razão para isso pode ter sido por parte de perguntas que não se aplicaram ou até mesmo não afetaram os colaboradores.

Analisando os resultados coletados por meio da pesquisa, líderes e colaboradores compartilham de quase todos os sentimentos semelhantes entre si, com apenas algumas diferenças. Ficou constatado que tanto gerentes quanto colaboradores receberam treinamento adequado, que eles tem poder na tomada de decisões e que as políticas da empresa são justas.

Os resultados da pesquisa refletem um ambiente de trabalho positivo e saudável no hotel. A alta satisfação dos colaboradores com diversos aspectos, como treinamento, reconhecimento, oportunidades de crescimento e o incentivo à inovação, indica que a empresa está investindo de forma efetiva no desenvolvimento e motivação de sua equipe. No entanto, algumas áreas de melhoria foram identificadas,

como o acompanhamento da avaliação contínua dos colaboradores insatisfeitos em relação à remuneração e suporte técnico. Essas preocupações devem ser tratadas com atenção, visando aprimorar o ambiente de trabalho e garantir a satisfação geral dos colaboradores. Em geral, a pesquisa oferece uma valiosa oportunidade para a empresa continuar aprimorando sua cultura organizacional, ouvindo e valorizando as vozes de seus colaboradores, e criando um ambiente que promova o crescimento profissional, bem-estar e engajamento de todos os membros da equipe.

Os salários e benefícios recebidos por todos são compatíveis com uma porcentagem alta, mas houve observações para aumentos. De modo geral, no hotel estudado, os resultados globais da pesquisa foram satisfatórios, o que indica uma ótima notícia e mostra que a equipe de colaboradores está geralmente satisfeita com o ambiente de trabalho. No entanto, mesmo com resultados positivos, ainda há a oportunidade de melhorar e fortalecer ainda mais a qualidade de vida no trabalho e a cultura organizacional.

É fundamental reconhecer e celebrar esses resultados com a equipe, destacando áreas de destaque. Além disso, manter canais abertos de comunicação, coletar avaliação contínua dos colaboradores e investir em treinamento e desenvolvimento são práticas essenciais para manter um ambiente de trabalho positivo e promover o crescimento constante da satisfação dos colaboradores. Mesmo quando os resultados são positivos, é importante continuar a promover um ambiente de trabalho que valorize e apoie a equipe, pois a satisfação dos colaboradores desempenha um papel fundamental no sucesso do hotel.

Referências

ALBRECHT, Karl. **A Serviço da América:** Como as Empresas Podem Revolucionar a Maneira Como Tratam Seus Clientes. Homewood, Illinois: Dow Jones-Irwin. 1988. Disponível em: <http://link.library.in.gov/portal/At-Americas-service--how-corporations-can/nZCeDwe-n8E/> Acesso em: 22 nov. 2022.

ALVES-MAZZOTTI, Alda Judith; GEWANDSZNAJDER, Fernando. **O método nas ciências naturais e sociais:** pesquisa quantitativa e qualitativa. Pioneira, 2000.

BOWDITCH, James L; BUONO, Anthony F. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho:** uma Abordagem Baseada em Pesquisa. 18. ed. Boston: Auburn House Pub. Co. 2012. Disponível em: https://issuu.com/cengagebrasil/docs/livreto_elementos_de_comportamento. Acesso em: 14 dez. 2023.

BRITO, Julia Martins de. **A qualidade de vida no trabalho:** um estudo na empresa Brasil brasileiro e Turismo S/A. Três Rios: UFRRJ, 2020. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://itr.ufrj.br/portal/wp-content/uploads/2021/01/07.20-JULIA-MARTINS-DE-BRITO.pdf>. Acesso em: 01 set. 2023.

CAMPOS, V. F. **TQC:** Controle da Qualidade Total (no estilo japonês). Rio de Janeiro: Boch, 1992.

CAMPOS, V. F. **Gestão da Qualidade:** Compromisso que Gera Satisfação e Confiança. Correios Hoje, ano IV, n. 25, jan./fev. 1998.

CASTELLI, G. **O hotel como empresa**, 20. ed. Porto Alegre: Sulina, 2000. Disponível em: https://www.bing.com/search?q=CASTELLI%2C+G.+O+hotel+como+empresa+scielo&cvid=206f0db3f8094aaa8562d07919b6aedef&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqBggAEEUYOzIGCAAQRRg7MgYIARAAGEAyBggCEAAYQNIBCDU3NDZqMGo0qAIAA&FORM=ANAB01&PC=WSEDDb. Acesso em: 12 dez. 2023.

CELLARD, A. **A análise documental.** In: POUPART, J. Et al. A pesquisa qualitativa: Enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, Vozes, 2008.

FECOMÉRCIOSP. **Turismo brasileiro fatura R\$ 18,2 bilhões em maio.** São Paulo: FECOMÉRCIOSP, 2023. Disponível em: <https://www.fecomercio.com.br/noticia/turismo-brasileiro-fatura-r-18-2-bilhoes-em-maio-1#:~:text=Com%20crescimento%20anual%20de%207,%2C2%20bilh%C3%B5es%2C%20em%20maio. Acesso em 30 ago. 2023.>

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho-QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Haddad, E. A.; Porse, A. A. & Rabahy, W. A. (2013). **Domestic tourism and regional inequality in Brazil.** Tourism Economics, 19(1), 173-186. <https://doi.org/10.5367%2Fte.2013.0185>

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Economia do Turismo: Uma Perspectiva Macroeconômica 2003-2009.** Estudos e Pesquisas Informação Econômica, 18. Rio de Janeiro: IBGE. 2012.

KADOTA, D. K. & RABAHY, W. A. (2003). **Conta Satélite de Turismo no Brasil: método de avaliação do impacto econômico do turismo.** Turismo em Análise, São Paulo, 14(1), 65-84. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v14i1p65-84>

MAIA, Karina Nogueira; SOUSA, Gustavo Henrique Barreto. **Qualidade De Vida No Trabalho: Uma Investigação Em Unidades Da Rede Hoteleira Na Cidade De Mossoró, Rio Grande Do Norte/RN, Brasil.** 2018. p. 128-146. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/58911>. Acesso em: 14 nov. 2022.

MOBLEY, William H. **Turnover: Causas, consequências e controle; tradução de Vânia Conde,** Porto Alegre: Ortiz, 1992. Disponível em: <http://repositorio.laboro.edu.br:8080/jspui/bitstream/123456789/351/1/Suyane%20BO RGES%2010.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2022.

RABAHY, W. A. (2003). **Turismo e Desenvolvimento: Estudos Econômicos e Estatísticos no Planejamento.** Barueri (SP): Manole.

RABAHY, W. A.; SILVA, J. C. D. & VASSALLO, M. D. (2007). **Os Efeitos Assimétricos da Taxa de Câmbio Real sobre a Conta de Viagens Internacionais do Balanço de Pagamentos Brasileiro.** Boletim de Informações FIPE. São Paulo:

FIPE. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i2p293-306>
<https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i2p293-306>.

Rafael, C. (2020). **Analysis of Scientific Production-** Smart Tourism Destination, Technology and Sustainability. IN Á. Rocha, A. Abreu, J. V. de Carvalho, D. Liberato, E. A. González, & P. Liberato (Eds.), *Advances in Tourism, Technology and Smart Systems* (Vol. 171, pp. 599-613). Springer Singapore. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tva/a/Hn8rKMV97pDScmcLSGJjM3D/> Acesso em: 01 fev.2024.

SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. **Estudos de revisão sistemática:** um guia para síntese criteriosa da evidência científica. *Revista Brasileira de Fisioterapia*, v. 11, n. 1, p. 83-89, 2007. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/licere/article/view/16282/13077>. Acesso em 15 dez. 2023.

SILVA, Catiane da. **A percepção dos colaboradores da hotelaria Accor sobre as políticas de gestão da diversidade adotadas pela empresa.** 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/1725>. Acesso em: 12 dez. 2023.

TOTVS. **Administração hoteleira:** dicas para melhorar a sua. São Paulo: TOTVS, 2021. 10 p. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-hoteleira/administracao-hoteleira/#:~:text=Ent%C3%A3o%2C%20a%20administra%C3%A7%C3%A3o%20hoteleira%20trata,at%C3%A9%20a%20supervis%C3%A3o%20dos%20funcion%C3%A1rios>. Acesso em 27 ago. 2023.

YIN, Robert. **Case Study Research:** design and methods . 5 ed. Thousand Oaks, CA: Sage , 2014. 16p. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edreal/a/DKbTxRWrsV8ghQnCVcBkbnM/?lang=pt> Acesso em 03 fev. 2024.

ZOLTOWSKI, A. P. C.; COSTA, A. B.; TEIXEIRA, M. A. P. KOLLER, S. H. **Qualidade metodológica das revisões sistemáticas em periódicos de psicologia brasileiros.** *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 30, n. 1, p. 97-194, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/licere/article/view/16282/13077>. Acesso em 15 dez. 2023.