



Bastidores da hotelaria: qualidade de vida no trabalho no setor de governança – camareiras dos hotéis de Foz do Iguaçu – PR - Brasil

Behind the scene in the hospitality industry: Quality of life at work in the housekeeping sector – chambermaids at hotels in Foz do Iguaçu – PR – Brazil

Marcus Henrique Rolim Leite

Universidade do Vale do Itajaí - Univali, Mestrado acadêmico em Turismo e Hotelaria, 5ª Avenida, 1100, Bairro dos Municípios - Balneário Camboriú - SC, CEP: 88337-300, marcusleite.rolim@hotmail.com

Carlos Alberto Tomelin

Universidade do Vale do Itajaí - Univali, Centro de Ciências Sociais Aplicadas: Comunicação, Turismo e Lazer, CEP: 88337-300, Balneário Camboriú-SC, Brasil, tomelin@univali.br

Marcos Roberto Ramos

Universidade do Vale do Itajaí - Univali, Centro de Ciências Sociais Aplicadas: Comunicação, Turismo e Lazer, CEP: 88337-300, Balneário Camboriú-SC, Brasil, marcos.roberto@univali.br

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. Nesse contexto, o objetivo deste artigo foi avaliar a QVT dos colaboradores do setor de governança – camareiras – dos hotéis executivos filiados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH-PR no município de Foz do Iguaçu – PR. O método de pesquisa é exploratório e deu-se por meio da aplicação do instrumento de coletas de informações TQWL - 42 - Questionário e entrevistas em 6 hotéis do tipo executivo numa população de 51 camareiras. A análise estatística multivariada possibilitou uma leitura ora qualitativa, ora quantitativa do local de trabalho sob a óptica 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 necessidade de melhoria no ambiente e no convívio do trabalho. Na visão das camareiras o entendimento de que a qualidade na prestação de serviços dá-se pela condição humana em sua quase totalidade.

Palavras-chave: Hotelaria, camareiras, qualidade de vida, trabalho, prestação de serviços.

Abstract

This study assesses the Quality of Life at Work (QLW) of employees of the housekeeping sector – chambermaids – in executive hotels that are members of the Brazilian Hotel Industry Association (ABIH-PR) in the municipality of Foz do Iguaçu, PR. The method used was exploratory research, through the use of the TQWL – 42 questionnaire and interviews conducted in six executive type hotels with a population of 51 maids. Multivariate statistical analysis enabled a qualitative and quantitative reading of the workplace from the point of view of those who experience it on a daily basis. In general, the workers are reasonably satisfied with their working environment, but these results could also be seen as a need for improvement in the working environment and relationships. In view of the maids’ understanding that quality of services is linked to the quality of life of workers, we found that the maids provide their organisations with a more human face.

Keywords: Hotel management, maid, quality of life, work, provision of services.

1. Referencial teórico

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

O turismo vem ganhando importância no contexto mundial e está crescendo rapidamente no Brasil, impulsionando um avanço econômico social em suas regiões e possibilitando, assim, a expansão do mercado de trabalho. As expectativas para esse setor são muito promissoras, considerando que o Brasil será sede da copa do mundo em 2014 e das Olimpíadas em 2016.

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 ser proeminentes para estudantes, profissionais da área ou qualquer outro indivíduo que se sinta atraído por esse mercado de trabalho.

De acordo com estudos publicados na Revista Valor – Análise setorial da Indústria Hoteleira 2010, para a empresa de consultoria Ernst & Young – “Global Hospitality Insights” -, o crescimento mundial da hotelaria é reforçado pelas estimativas de que o turismo evoluirá, mundialmente, a curto e médio prazo. 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 sozinho uma recuperação entre 1% e 3% no turismo global em 2010, segundo a OMC (Organização Mundial do Comércio). (Revista Valor, 2010).



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

Se considerados os investimentos feitos pela União juntamente com a iniciativa privada no que se refere à 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, apesar de toda sua potencialidade econômica, apresenta índices tímidos de desenvolvimento como demonstra o Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR no documento "Estatísticas Básicas de Turismo, Brasil, 2009 e Organização Mundial do Turismo - OMT. Barômetro Mundial do Turismo".

Sob essa perspectiva, o município de Foz do Iguaçu, localizado ao 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 tendem a ofertar um número considerável de postos de trabalho.

De acordo com informações publicadas pela Secretaria Municipal de Turismo da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu (2013), o estudo "Dados socioeconômicos de Foz do Iguaçu 2011" informa que a cidade utiliza-se, 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. Dessa tabela, excetuam-se os meios de hospedagem classificados como pousadas, motéis, *campings* e albergues da juventude. Para esse trabalho, utilizou-se apenas M. H classificados como hotéis, sendo 38 hotéis que praticam diárias a partir de R\$ 101,00 com 11.321 leitos; 39 hotéis com diárias entre R\$ 51,00 a R\$ 100 com 6.064 leitos; e 33 hotéis com diárias até R\$ 50,00 com 2.302 leitos. Assim, para essa pesquisa, os dados foram coletados em seis meios de hospedagem do tipo executivo os quais são associados à ABIH-PR, entidade nacional a qual representa a indústria hoteleira nacional.

Os resultados são parciais e representam a 1ª fase da pesquisa que se encontra em aprofundamento em outros setores junto aos hotéis afiliados, contando 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 o número de funcionários. Os resultados advindos 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, visto que uma das características do município é, justamente, a qualidade dos serviços prestados na hotelaria local, dado este verificado pelos turistas quando usufruem da estrutura hoteleira existente.

O parque hoteleiro de Foz de Iguaçu beneficia a população local. Ele gera melhor qualidade de vida da comunidade, promove 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.

O setor hoteleiro é essencialmente um serviço. Para ser bem sucedido no mercado é importante que os gestores saibam como os seus colaboradores se sentem no trabalho e o que

eles querem. O tamanho do esforço que um funcionário dedica para alcançar os objetivos da empresa depende se este funcionário acredita que este esforço poderá levar à satisfação de suas necessidades ou desejos. Nesse contexto, a chave para facilitar a motivação está no bom entendimento do gerente no que se refere ao que o funcionário quer do trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. O conceito de QVT implica uma visão mais humanista do trabalho, implicando em maior respeito pelas pessoas. (Chiavenato, 2004; Ayres, Silva & Soto-Maior, 2004). A otimização do potencial humano depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização.

Ainda que a abrangência do conceito QVT impeça que haja uma conceituação única e definitiva, em decorrência da necessidade do termo ser embasado na percepção da representatividade e significado do trabalho, a QVT 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 & Limongi-França, 2005).

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, 1974)

Nesse sentido, sua importância para os estudos organizacionais é representada, fundamentalmente, pela possibilidade do administrador ampliar sua visão sobre a importância e o significado de investir-se tempo e recursos financeiros em programas de QVT, alinhando metas com os objetivos da organização, o que acaba refletindo na estratégia global da empresa as ações ali implantadas.

Assim podemos questionar: Os meios de hospedagem da cidade de Foz do Iguaçu propiciam um ambiente laboral que valoriza a qualidade de vida das camareiras?

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.

2. Revisão da literatura

2.1 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 que se sobressai no contexto hoteleiro nacional é a designação do termo "qualidade", seja ela dos produtos ou dos serviços que propõe o meio de hospedagem a seus hóspedes. Diante da busca no que se refere aos quesitos mencionados, poucas vezes se observou um acirramento por novas formas de gerir-se um dos elementos mais valiosos para um meio de hospedagem: o elemento humano. Este, por razões intrínsecas, se sobressai, uma vez que, 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, sem o qual boa parte dos serviços oferecidos aos 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 queiram 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 estas a finalidade de informar aos gestores as condições em que as ações laborais são desenvolvidas no cotidiano laboral de seus funcionários.

Subsequente a isso, as pesquisas revelam uma leitura das particularidades dos locais de trabalho e de seus reflexos junto às empresas hoteleiras. A partir dessas pesquisas é possível verificar ou não o 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 experiência profissional dos autores junto à hotelaria nacional por mais de dez anos e frente ao panorama observado no que tange à QVT, essa é uma temática com relativo grau de importância a ser pesquisado 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 o autor suscita o seguinte questionamento: “[...] não se pode falar da qualidade de produtos ou serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”.

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 às 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 nesse contexto, com representatividade na satisfação dos trabalhadores e consequente produtividade dos hotéis, seja de produtos ou de 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, buscou-se por evidenciar o termo qualidade de vida no trabalho. Mesmo que próximos, há de 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 na redução da carga horária, nos melhores salários ou em 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. 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 justifica a busca por intervenções que passem a considerar o

trabalhador como elemento susceptível às condições de trabalho impostas.

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

A partir disso, percebe-se que o ambiente laboral detém características que podem vir a originar diminuição da produtividade e consequente 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 uma melhor produção.

Para tal, dois momentos distintos são importantes e se fazem necessários. Primeiramente, a necessidade de modelos e de conceitos que enfatizem o que é 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 pesquisam a qualidade de vida no trabalho, sendo os mais proeminentes: Walton (1974), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983).

Dentre os autores acima citados, há um que se mostra proeminente nacional e internacionalmente. O modelo de Walton (1974) constituiu-se em oito dimensões nos quais 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, também, fora de sua zona de trabalho.

Apesar das proposições no que se refere à qualidade de vida no trabalho defendida por Walton (1974), 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 como citado em 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, subgrupos pertinentes formam-se a cada dimensão e, com isso, a qualidade de vida incorpora, além de seu referencial teórico, os instrumentos que permitem a busca por sua mensuração.

Já Westley (1979 como citado em Fernandes, 1996) estabelece variáveis econômicas; políticas; psicológicas e sociológicas que corroboram para o entendimento do como se entrelaçam as características para 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 influenciar a qualidade de vida do trabalhador. Entender essa complexa relação de como os fatores mencionados se inter-relacionam possibilita outro pequeno avanço nos 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 permitir quais os



resultados e os benefícios resultariam em 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 as aplicações dos conceitos requerem desde simples cuidados estabelecidos pela legislação de saúde até atividades voluntárias dos empregados e dos empregadores nas áreas de lazer e de motivação.

Nesse 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: a necessidade de estudar-se 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), 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. Saber, assim, efetuar uma leitura no ambiente laboral, possibilita à organização trabalhar situações negativas e desconfortáveis de seus trabalhadores em seu cotidiano laboral.

3. Metodologia

Este estudo baseia-se no método hipotético dedutivo e a pesquisa caracteriza-se como exploratória. A abordagem será de métodos mistos, que incorpora a combinação de dados qualitativos e quantitativos (Creswell, 2010). Isso porque em alguns casos haverá a mensuração de dados, além do entendimento do fenômeno social, a partir dos pesquisadores

como elemento chave no processo, valorizando o contato do mesmo com os processos presentes no meio, descrevendo os fatos para compreensão das complexidades relativas ao tema e objeto analisados (Godoy, 1995; Richardson, 1999).

O instrumento de coletas de dados foi o modelo TQWL - 42 - Questionário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho e entrevistas de apoio. O instrumento de 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 como citado em Pedrosa e Pilatti, 2010). A análise estatística multivariada possibilitou uma leitura ora qualitativa, ora quantitativa do local de trabalho sob a óptica daqueles que o evidenciam diariamente.

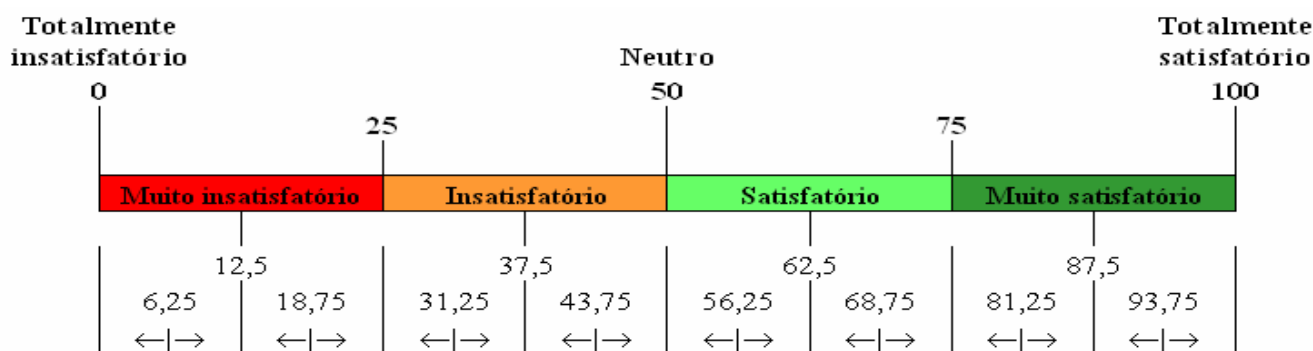
O questionário foi constituído de 47 questões abertas e fechadas as quais avaliam o local de trabalho na percepção dos trabalhadores dos setores pesquisados em cinco grandes esferas: Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional,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

Pedrosa e Pilatti (2010) sugerem a utilização da escala de classificação da qualidade de vida no trabalho proposta por Timossi, Pedrosa, Pilatti e Francisco (2008), em que o ponto central (50) caracteriza o nível intermediário da qualidade de vida no trabalho. Já os pontos 25 e 75 são caracterizados, respectivamente, como insatisfação e satisfação.

O universo da pesquisa foi os seis hotéis do tipo executivo associados à ABIH - PR na cidade de Foz do Iguaçu numa amostra de cinquenta e uma camareiras. A coleta de dados ocorreu entre os dias 19 e 30 de março de 2013.

As informações e os resultados da pesquisa foram tratados de acordo com a escala proposta por Timossi, Pedrosa, Pilatti e Francisco (2008) conforme sugere a figura 1 a seguir.

Figura 1 - Escala de respostas de QVT



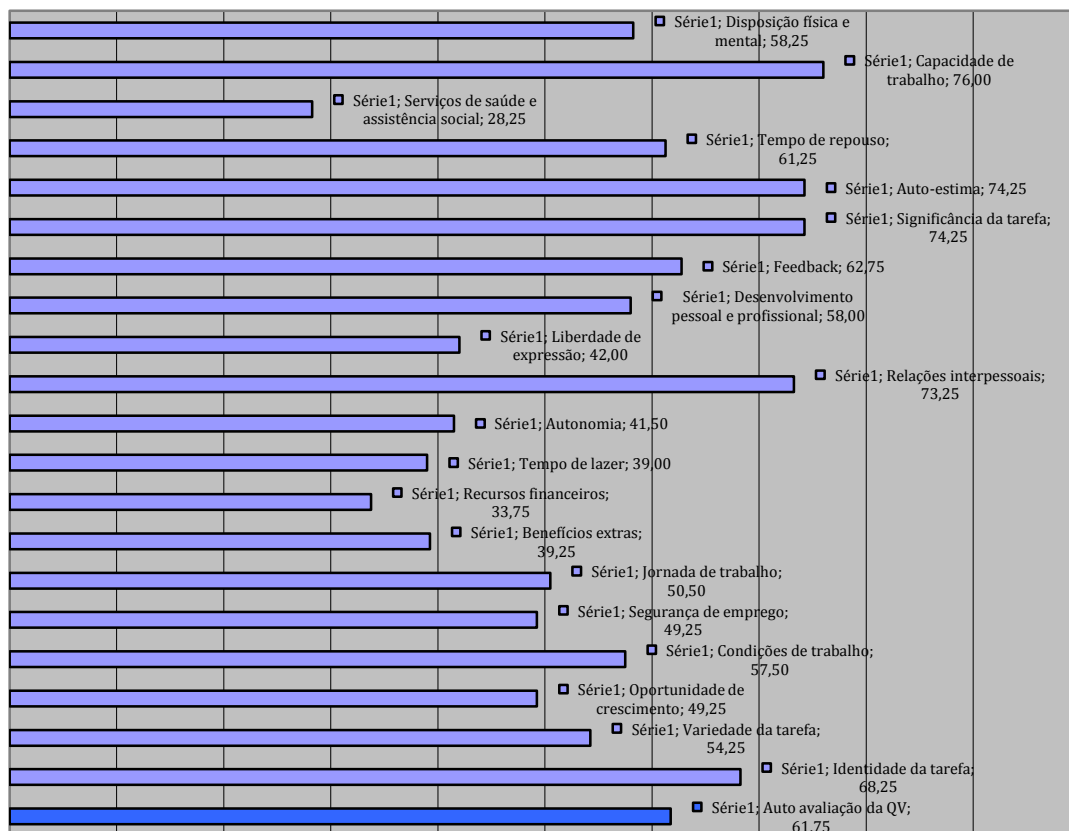
Fonte: Timossi, Pedrosa, Pilatti e Francisco (2008)

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 nesses segmentos apresentam as tendências para outra classificação (Timossi, Pedrosa, Pilatti & Francisco, 2008).

4. Discussão dos resultados

A utilização dos questionários e entrevistas de apoio não limitou as possibilidades de generalização dos resultados, permitindo a verbalização de pensamentos, sentimentos e pontos de vista sobre o tema. Na figura 2, verificam-se os atributos a respeito da percepção dos entrevistados sobre a satisfação no ambiente de trabalho.

Figura 2 - Satisfação no ambiente de trabalho



Fonte: Autores (2013)

De acordo com o resultado parcial da pesquisa, observam-se os elementos descritos a seguir.

Para a temática *Disposição física e mental para o trabalho*, o percentual, segundo a metodologia disposta por Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco (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 sentem-se 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, isso denota insatisfação com as políticas desse quesito por parte da empresa a seus colaboradores, portanto índice negativo. Nessa categoria, um dos aspectos mais importantes a serem tratados é a compensação no apoio a convênios e a auxílios médicos.

Referindo-se a *Tempo de repouso*, observa-se 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 versus 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 colaboradoras 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 colaboradoras 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 serem já estabelecidas (rotinas de trabalho), isso não permite que elas visualizem 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, considerando-se possibilidades como: cultura empresarial, valores humanos e pessoais no ambiente de trabalho, denota certo engessamento por parte dos envolvidos. Isso infere a necessidade de mais reuniões e programas de motivação bem como a ampliação de canais de comunicação interna.

Para o quesito *Relações interpessoais*, o percentual disposto de 73,25 representa um ambiente de trabalho satisfatório e aceitável, considerando-se 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 de 41,50 pontos percentuais reflete insatisfação por parte das colaboradoras, porém passível de entendimento sob a óptica de que, para se alcançar os objetivos diários de trabalho, excesso de autonomia poderia objetivar o não alcance das metas de trabalho.

Com relação ao *Tempo de lazer*, o índice percentual alcançado, 39,00, reflete uma insatisfação. Contudo, frente à alegação de que a disposição pessoal para esse quesito é pessoal e subjetiva, considerando-se aspectos variados 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 de 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 é passível de discussão.

Em relação à *Jornada de trabalho*, o índice 50,50 denota neutralidade e, por pouco, não demonstra insatisfação. Entretanto, se consideradas as atividades laborais desenvolvidas pelas camareiras, o quesito evidenciou que esse aspecto é passível de reavaliação em se tratando do 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 dos trabalhadores. O índice em questão, sob uma óptica pessoal, prediz, inconscientemente, que o trabalhador, ao perceber que o hotel lhe possibilita essa segurança, permite a ele se programar de modo pessoal e financeiro.

O quesito *Condições de trabalho*, empiricamente para qualquer profissão, é fator *mister*. Para o caso da hotelaria e, de modo específico, para o trabalho das camareiras frente às peculiaridades das condições de trabalho do cotidiano delas, apesar de haver pontuado de modo satisfatório, 57,50 ponto percentuais, é algo que os administradores hoteleiros devem observar. Tendo em vista que uma melhor condição no ambiente de trabalho permite a percepção positiva da qualidade de vida no trabalho por meio do ambiente de convívio, o que é corroborado pela visão de Crozier (1989), citada anteriormente.

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

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

Para a pergunta *Identidade da tarefa*, o índice percentual alcançado foi de 68,25, o qual reflete que os entrevistados bem satisfeitos identificam-se 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. Isso se explica por poder variar de trabalhador para trabalhador, tendo em vista diversos fatores, tais como: sociais, culturais, estruturais. Contudo, mesmo sob essa óptica, os 61,75 pontos percentuais alcançados revelam que os trabalhadores estão satisfeitos com suas observações referentes à qualidade de vida deles. Fator importante ao hotel, trabalhadores e sociedade de modo geral.

5. Conclusões

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 à 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 estes que têm impactos negativos, também, 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 (Chiavenato, 2004; Ayres, Silva & Soto-Maior, 2004).

Em segundo lugar, os indicadores de QVT descritos pelos entrevistados, os quais 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 ao 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 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 compreendem como ambiente de trabalho.

Assim, do ponto de vista das políticas de RH, há muito a ser feito no sentido de desenvolvimento de estratégias 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 (Chiavenato, 2004).

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

- Ayres, K. V, Silva, I. P & Souto-Maior, R. C. (2004). Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria. *Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho*, 4.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto* (3.ª ed). Porto Alegre: Bookman.
- Crozier, M. J. (1989). *Landslides: Causes, consequences and environment*. London: Routledge.
- 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.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35(2), 57-63.
- 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*. Acedido em abril 18, 2013, em www.dtic.mil/cgi-bin/GetTRDoc?AD=AD0779828
- Limongi-França, A. C. (2004). *Qualidade de vida no trabalho - QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. (2.ª ed.). São Paulo: Atlas.
- Limongi-França, A. C. & Rodrigues, A. L. (2005). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática* (4.ª ed.). São Paulo: Atlas.
- MTUR - Ministério do Turismo. (2008). *Dados do Turismo Brasileiro*. Acedido em abril 18, 2013, em http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Cartilha-Dados_Turismo-15x21-web.pdf
- Mullins, L. J. (2004). *Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional* (4.ª ed). Porto Alegre: Bookman.
- Nadler, D. A. & Lawler, E. E. (1979). Quality of work life: perspectives and directions. *Amacon Periodicals Division*, 11(3), 20-30.
- Oliveira, P. M. & Limongi-França, A. C. (2005). *Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho*. *RAE eletrônica*. Acedido em abril 18, 2013, em <http://www.rae.com.br/eletronica>
- 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). *Secretaria Municipal de Turismo - Dados Socioeconômicos*. Acedido em abril 18, 2013, em <http://www.pmf.iguaçu.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*. Acedido em abril 18, 2013, em share.pdfonline.com/6ae0cdf79b6b4cf393a448dc94b4ab7e/AnSet_In dHoteleira_Estudo.htm
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: métodos e técnicas* (3.ª ed). São Paulo: Atlas.
- Timossi, L. S. (2009). *Correlações entre a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho em Colaboradores das Indústrias de Laticínio*. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2009).
- Timossi, L., Pedroso, B., Francisco, A. & Pilatti, L. (2008). Evaluation of QWL: An Adaptation from the Walton's QWL Model. *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*. ICIEOM, 14. Rio de Janeiro: ABREPO.
- Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. *Harv. Bus. Rev*, Vol. 52, 12-16.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

Werther, W. & Davis, K. (1983). *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo: McGraw Hill.

Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human relations*, 32(2), 113-123.

Processo do artigo

Submetido: 14 junho 2013

Aceite: 13 novembro 2013