

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERSPECTIVAS DO SETOR HOTELEIRO DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

QUALITY OF WORKING LIFE: PERSPECTIVES OF THE HOSPITALITY SECTOR IN THE CITY OF RIO DE JANEIRO

Eunice Mancebo

Doutoranda em Engenharia Civil, Docente Adjunta da Escola de Turismologia do Centro de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

manceboeunice@gmail.com

Luciano Pereira

Mestrando em Administração, Docente Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Pesquisador do Grupo Gestão Empresarial, Turismo e Desenvolvimento Sustentável

luciano.santosp@hotmail.com

Orlando Longo

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da Universidade Federal Fluminense

orlandolongo@gmail.com

RESUMO

A rede hoteleira carioca precisa de um olhar cuidadoso no tangente à acolhida de turistas por parte do setor hoteleiro. Situações problemas emergem: estaria o receptivo hoteleiro apto a receber uma gama enorme de turistas uma vez que a cidade do Rio de Janeiro sediará eventos como a Copa do Mundo em 2014, Olimpíadas em 2016? Como se apresenta o grau de qualidade de vida no trabalho desse contingente? Este trabalho tem como foco principal validar um modelo de avaliação de qualidade de vida no trabalho proposto por Mancebo et al. Diante deste cenário foi elaborado instrumento de base qualitativa e quantitativa que tem por objetivo estabelecer níveis de qualidade de vida no trabalho pela visão dos colaboradores. Diante do crescimento do turismo nacional o trabalho reflete a necessidade de uma mudança de olhar direcionada às práticas de gestão em organizações que tenham contato com a esfera do turismo.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo, Qualidade de Vida no Trabalho, Copa do Mundo 2014, Setor Hoteleiro Brasileiro, Jogos Olímpicos 2016.

ABSTRACT

Hotels in Rio de Janeiro need to care about the way they receive tourists. Problematic situations arise: is the hospitality sector able to receive a wide range of tourists while the city of Rio de Janeiro will host events like the World Cup in 2014 and the Olympic Games in 2016? What will the quality of working conditions be like? This work aims at validating a model for evaluating the quality of work life proposed by Mancebo et al. With this purpose an instrument of analysis based on qualitative and quantitative data was created in order to measure the levels of quality of work life of employees according to their perceptions.

Given the growth of tourism in Brazil this study reflects the need for a change in the management practice in organizations that have contact with tourists.

KEYWORDS

Tourism, Quality of Working Life, World Cup 2014, Brazil Hospitality Sector, 2016 Olympic Games.

1. INTRODUÇÃO

Vários autores tais como Mancebo (2006), Ayres (2000), Silva (1999) têm relevado essa temática. Muitas pesquisas abordam o conteúdo que envolve outras situações tais como motivação, satisfação, qualidade de vida, absenteísmo, estresse no trabalho. No entanto, pouco existe na literatura acerca do tema qualidade de vida no trabalho voltado para a hotelaria no Brasil. E paradoxalmente, de acordo com Mancebo (2006) aqueles para os quais o “mercado” turístico vem tentando demonstrar seus maiores investimentos (empresários, altos administradores e trabalhadores bem empregados) também tem visto seu tempo “livre” reduzir-se, por causa das exigências e mudanças constantes da sociedade contemporânea. Em um mundo onde o número de colaboradores autônomos só aumenta, e os que possuem um emprego fixo cada vez mais abrem mão de suas horas vagas e férias em troca de melhores remunerações, o turismo de lazer tradicional parece uma espécie ameaçada de extinção.

Para o desenvolvimento do turismo, um dos principais instrumentos existentes foram os meios de hospedagem. Um dos homens mais importantes para a gestão hoteleira até hoje, foi o suíço Cesar Ritz. Seus hotéis até hoje são considerados padrões de excelência e qualidade no serviço na Hotelaria.

Existem hotéis com diferentes características que, segundo Botton(2009) atendem a diferentes demandas. Algumas delas são: faixa de preço; localização e acesso; se são independentes ou fazem parte de uma rede regional, nacional ou mundial; se são voltados para negócios, lazer ou outros; entre vários outros. Cabendo ao cliente descobrir quão quesito será determinante para ele, na hora da escolha do produto a ser adquirido. Nessa escolha deve levar em conta a satisfação de suas necessidades, o que é um conceito bastante subjetivo.

Na busca pela satisfação das necessidades básicas de serviços e produtos de qualidade e segurança, surgem em torno do planeta uma gama enorme de empreendimentos e megaempreendimentos hoteleiros, para dar suporte à atividade turística. (KANDASAMY, ANCHERI, 2009)

O produto hoteleiro é dividido em duas partes:

- A parte física: o edifício, bem como sua área útil e de circulação interna e externa, equipamentos e instalações. O empreendedor/proprietário deve optar pelo marketing de reconhecimento que deseje que seu hotel seja lembrado, definindo o grau de modernidade, elegância, requinte e bom gosto, simplicidade ou sofisticação, aparência, decoração, manutenção e limpeza das instalações, entre diversos outros.

- A parte humana: todos que estão envolvidos diretamente ou indiretamente, sempre à disposição do cliente/hóspede. Além de ser o principal contato com o cliente/hóspede, são eles que irão, através de suas atribuições, demonstrar os serviços, políticas e filosofia da empresa, fazendo com que a qualidade

do serviço se transforme em satisfação do hóspede, e conseqüentemente na fidelização da carteira de clientes do estabelecimento. (BOHDANOWICZ, ZIENTARA,2009)

Somados aos elementos supracitados o cliente hóspede representa importante papel na esfera hoteleira, pois sem a sua participação inexistiria qualquer sentido para a hotelaria, ainda mais se “considerarmos a perecibilidade do produto hoteleiro”.

Ao longo das ideias até agora apresentadas fica relevante à necessidade de construir e validar modelos de certificação para a qualidade de vida no trabalho do setor hoteleiro. Pessoas felizes, capazes de interagir no ambiente organizacional representam produtividade e sucesso para o empreendimento.

O interesse sobre o tema qualidade de vida foi inicialmente partilhado por cientistas sociais, filósofos e políticos. A expressão qualidade de vida foi empregada pela primeira vez pelo presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, em 1964, ao declarar que: “... os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas”.

Historicamente, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu na década de 50, na Inglaterra, a partir dos estudos de Eric Trist e colaboradores, do Tavistock Institute, com o objetivo de analisar a relação indivíduo-trabalho-organização. Foi desenvolvida uma abordagem sócio-técnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do funcionário no trabalho e em relação a ele. Contudo, só a partir da década de 60, houve um novo impulso nos movimentos de QVT, com o desenvolvimento de várias pesquisas sobre melhores formas de realizar o trabalho, enfocando aspectos da saúde e bem-estar geral dos colaboradores.

A partir dos anos 80, configura-se a qualidade de vida envolvendo diferentes dimensões, acompanhada de estudos para melhor compreensão do fenômeno, com avanço do conceito em bases científicas. A Organização Mundial de Saúde define qualidade de vida como: “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

Os conceitos inicialmente propostos sobre a qualidade de vida enfatizavam os aspectos materiais, como bens adquiridos, salário e sucesso profissional. Contudo, a sociedade foi percebendo que a expressão “qualidade de vida” significava algo mais. Existem momentos em que a incapacidade de estar bem consigo mesmo, pertencer a um ambiente de trabalho desconfortável, viver em constante conflito interpessoal, alimentar ambições neuróticas, tais como vaidades, inveja, baixa autoestima propiciam um estado de fadiga física e mental interferindo na qualidade de vida do colaborador. A seguir, foi enfatizado o quanto uma sociedade havia se desenvolvido. Economicamente, como medida e comparação da qualidade de vida.

As atuais tendências da Administração de Recursos Humanos nos levam a refletir sobre a pertinência de agregar à concepção atual de QVT, uma abordagem mais ampla, com uma visão integradora dos ambientes interno e externo da organização, para uma efetiva Qualidade de Vida do indivíduo no trabalho e fora dele.

Nessa linha de pensamento citamos alguns teóricos tais como Kandaamy e Ancheri (2009), Botton (2009) e Nunes (2003) que defendem a ideia onde os conceitos referentes à Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho são diferenciados e existem esforços no sentido de se aprofundar na literatura científica para compreendê-los, mas entrelaçam-se e revelam grande preocupação com relação ao equilíbrio, satisfação pessoal e profissional. Evidenciam como harmonizar as emoções e a

afetividade visando a melhoria contínua de condutas pessoais objetivando uma maior produtividade e qualidade de resultados nas empresas.

Mancebo (2010) et al. preconizam que existe uma grande carência na literatura que aborde questões voltadas à mensuração da qualidade de vida no trabalho em ambientes voltados à prática do turismo. Os autores destacam que:

O fortalecimento de ações que reflitam ao bem estar dos colaboradores do setor turístico atenderá ao momento atual aonde práticas que venham mitigar situações nocivas ao colaborador sejam atenuadas ou mesmo extirpadas do seu cotidiano. O estado Rio de Janeiro e a cidade do Cristo Redentor vivenciam um período ímpar em sua recente história. A necessidade de construir um cenário favorável ao recebimento de mega eventos impulsiona adotar modelos eficientes e eficazes na esfera organizacional. Existe a consciência que muito deverá ser realizado com o objetivo de acolher esse contingente de turistas que estarão a desembarcar em nosso país, cujo deslocamento passará pela cidade do Rio de Janeiro.

Fica evidente que o tema proposto para reflexão vai diretamente ao encontro das necessidades preconizadas pela esfera do turismo em um momento que diversos segmentos, tais como, gastronomia, hospedagem, agenciamento, hotelaria entre outros estão voltados à prática turística. Pensar qualidade de vida no trabalho requer um planejamento em médio prazo uma vez que o trabalho com as variáveis endógenas e exógenas remete a um estudo metódico e cuidadoso. Igualmente, o assunto merece destaque pois o ser humano precisa ser reconhecido na esfera organizacional uma vez que interage diretamente com o principal cliente do turismo: o turista.

2. SITUAÇÃO- PROBLEMA

A rede hoteleira carioca precisa de um olhar cuidadoso no tangente à acolhida de turistas por parte do setor hoteleiro. Situações problemas emergem tais como: estaria o receptivo hoteleiro apto a receber uma gama enorme de turistas uma vez que a cidade do Rio de Janeiro sediará eventos como a Copa do Mundo em 2014, Olimpíadas em 2016? Como se apresenta o grau de qualidade de vida no trabalho desse contingente? Os colaboradores estariam preparados quanto à sua formação para atender às expectativas desses turistas?

Neste contexto, a utilização de um modelo relacionado à qualidade de vida no trabalho é relevante para orientar as empresas hoteleiras brasileiras na formulação das estratégias corporativas visando propiciar melhores condições de trabalho, interação com clientes, procedimentos éticos com objetivo de melhoria do principal produto intangível da empresa que é a sua imagem o que motivou a autora a elaborar o estudo em questão.

3. OBJETIVOS

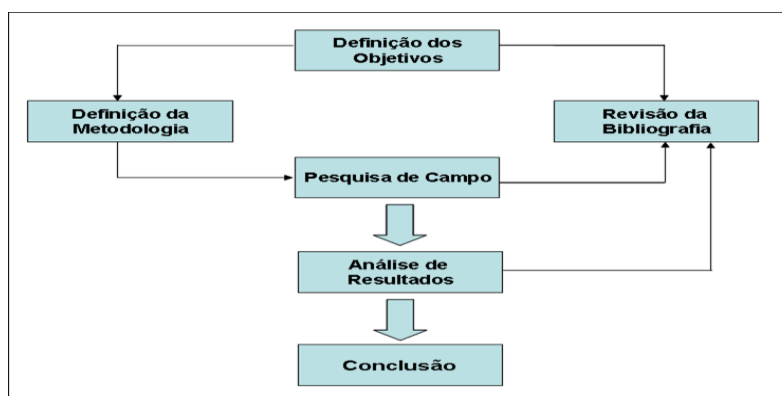
No cenário econômico, o segmento da hotelaria está incluído no setor do turismo ocupando uma posição importante na econômica global. Dados extraídos do Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) apontam que esse segmento só perde para a indústria do petróleo sendo uma atividade que movimenta, anualmente, US\$ 4 trilhões e aproximadamente 280 milhões de empregos em todo o mundo. O turismo é uma das principais fontes de receitas no mundo com estimativas de crescimento no deslocamento de indivíduos a nível internacional à ordem de 1,6 bilhões para 2020. O objetivo

principal do estudo é testar um modelo relacionado à qualidade de vida no trabalho, desenvolvido por Mancebo (2010) et.al. , baseado no modelo de excelência da gestão e nas pesquisas de Kandaamy e Ancheri (2009), para colaboradores envolvidos no cotidiano de uma rede hoteleira brasileira. Atendendo ao objetivo principal temos enquanto objetivos específicos: Conhecer a percepção dos colaboradores da rede hoteleira quanto à qualidade de vida no trabalho através de pesquisa qualitativo-quantitativa; testar o modelo relacionado à qualidade de vida no trabalho, baseado no modelo de excelência da gestão e nas pesquisas de Kandaamy e Ancheri (2009) desenvolvido por Mancebo (2009) et.al. e analisar os dados obtidos.

4. METODOLOGIA

Conforme apresentado na figura abaixo, inicialmente definiu-se o objeto da pesquisa. Em seguida, foi descrito as etapas para a elaboração da monografia, identificado os sujeitos para o estudo de caso bem como a posterior análise dos resultados obtidos através do modelo elaborado por Mancebo et.al.

Figura 1: Fluxo de Método de Pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora com dados da pesquisa (2010)

Utilizando-se do modelo proposto por Mancebo (2010) et. al. foi possível verificar situações que envolvem o cotidiano dos colaboradores que lidam em hotéis. O modelo proposto é constituído por oito dimensões, a saber: Políticas de RH, Relacionamento do grupo de trabalho e Integração social na organização do trabalho. Condições físicas de trabalho (Condições seguras e saudáveis de trabalho), Características do trabalho, Equilíbrio trabalho-vida e melhoria da qualidade de vida fora do ambiente da organização, Interação com os clientes, A imagem da empresa e Ética.

Em relação às considerações metodológicas, na elaboração da pesquisa foi feita uma pesquisa teórica com ênfase na produção recente de autores ligados às ciências humanas e cunho teórico conceitual para o turismo. Foram utilizadas pesquisas exploratórias caracterizadas por levantamentos bibliográficos, como análise de livros, artigos e monografias que tratam direta ou indiretamente dos tópicos supracitados, além de aplicação de instrumento de pesquisa referente ao objeto de estudo em um hotel situado à zona sul da cidade do Rio de Janeiro que solicitou não ser divulgado seu nome. Considerou-se para a amostra do estudo sujeitos pertencentes ao quadro efetivo do referido hotel. Num total de 30 (trinta) cópias do modelo a ser testado foram devolvidos 15 (quinze), ou seja, 50% dos sujeitos responderam ao solicitado. Considerando-se que os elementos que formam a amostra

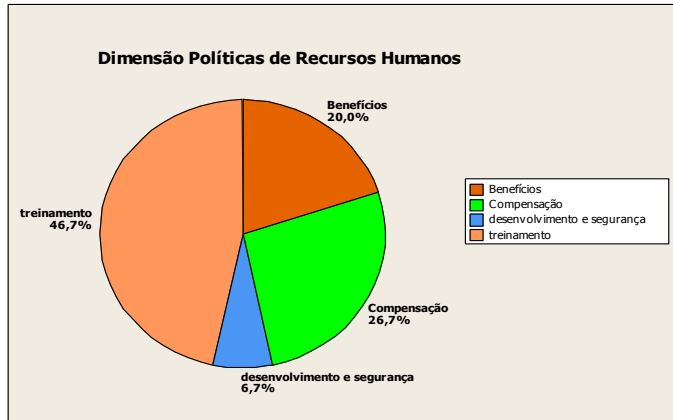
relacionam-se intencionalmente com certas características estabelecidas no objetivo do estudo, foram consideradas amostras não probabilísticas do tipo intencional ou de seleção racional.

O trabalho constitui-se de contatos com níveis hierárquicos superiores da organização com intuito de solicitar aplicação do instrumento de pesquisa. O universo da amostra é formado de 70 funcionários mesmo número de formulários enviados, obtendo resposta de 15 instrumentos com universo de amostra reduzido a 21% do total de empregados.

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O modelo proposto para ser testado é constituído por oito dimensões a saber: Políticas de RH, Relacionamento do grupo de trabalho e Integração social na organização do trabalho, Condições físicas de trabalho (Condições seguras e saudáveis de trabalho), Características do trabalho, Equilíbrio trabalho-vida e melhoria da qualidade de vida fora do ambiente da organização, Interação com os clientes, A imagem da empresa e Ética. Utilizou-se o software Minitab para a avaliação estatística da amostra. Pelas respostas obtidas apresentadas na Fig.02 podemos analisar que a dimensão 1 abordou as políticas de recursos humanos utilizadas pela empresa. Composta por cinco atributos o item “avaliação e desempenho” não foi assinalado por nenhum sujeito ficando com 0%, o item “compensação adequada e justa” ficou com 26,7%, “benefícios” com 20% e “oportunidade contínua de desenvolvimento e segurança” com 6,7%. O item “treinamento” ficou com maior pontuação recebendo 46,7%.

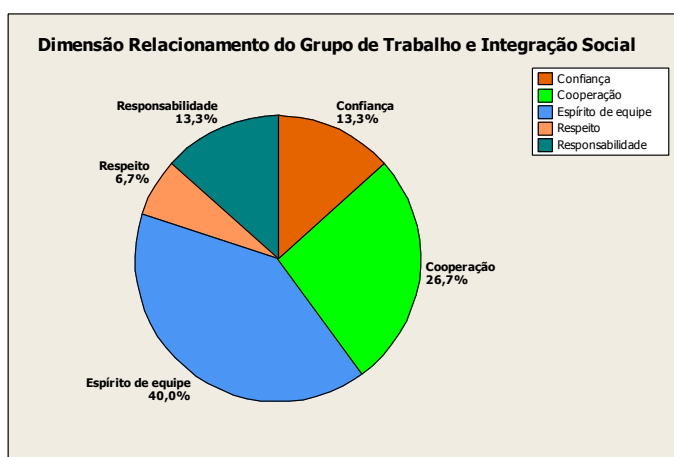
Figura 2: Dimensão 1 – Políticas de RH - Atributo



Fonte: Elaborado pela autora

A dimensão 2 focou o relacionamento do grupo de trabalho e integração social na organização do trabalho. Composta por nove atributos foi possível verificar, através da Fig.03, que aspectos relacionados aos itens “suporte”, “comunicação”, “bem-estar, satisfação e motivação das pessoas” e “manutenção do clima organizacional” não foram selecionados ficando com 0%, os itens “confiança” e “responsabilidade” ficaram com 13,3%, “cooperação” com 26,7%, “respeito” com 6,7% e “espírito de equipe” com 40%.

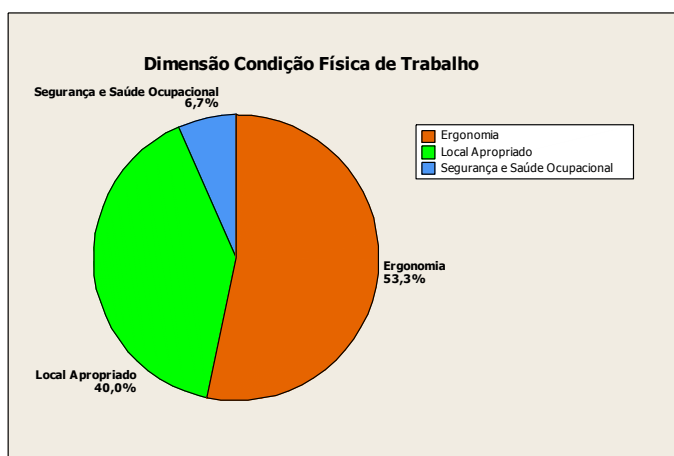
Figura 3: Dimensão 2 – Relacionamento do grupo de trabalho- Atributos



Fonte: Elaborado pela autora

Com os atributos voltados às condições físicas de trabalho, a dimensão 3 buscou verificar situações as quais os sujeitos sentiam-se seguros e com boas condições para exercer o trabalho. Os resultados foram assim percebidos: o item “ergonomia” foi o que ficou com maior pontuação recebendo 53,3% , em seguida “local apropriado” com 40% e “segurança e saúde ocupacional” com 6,7%.

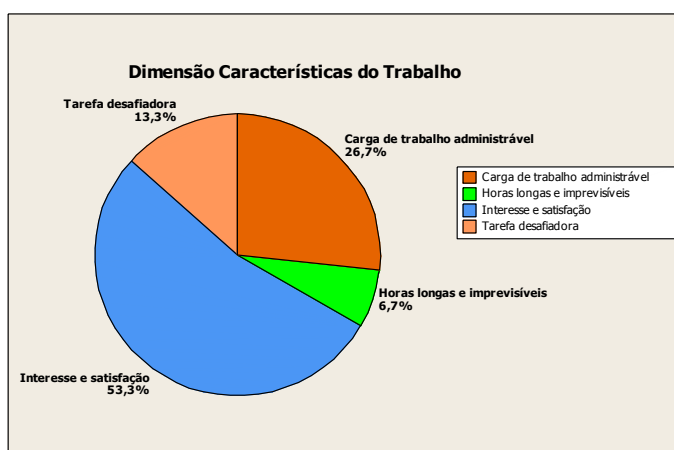
Figura 4 – Dimensão 3 – Condição física de trabalho- Atributos



Fonte: Elaborado pela autora

A dimensão 4 relacionou situações referentes às características do trabalho. Apenas o item “autonomia” não foi assinalado pelos sujeitos ficando com 0%. Os demais atributos “carga de trabalho administrável”, “tarefa desafiadora” e “horas longas e imprevisíveis” receberam respectivamente 26,7%, 13,3% e 6,7%. O atributo “interesse e satisfação” ficou com 53,3% sendo o mais assinalado.

Figura 5 – Dimensão 4 - Atributos



Fonte: Elaborado pela autora

A dimensão 5 equilíbrio, trabalho-vida e melhoria da qualidade de vida fora do ambiente da organização era composta por duas dimensões a saber: “tempo para vida social e familiar” e “congruência do trabalho com o espaço total da vida”. A primeira dimensão foi a única assinalada ficando com 100% das marcações.

A dimensão 6 interação com os clientes era composta por duas dimensões “cliente mostrando desrespeito para com a hospitalidade dos empregados e uso de palavras ásperas” e “cliente elogiando o empregado pelo bom serviço/comida”. Observou-se que a primeira dimensão foi a única assinalada ficando com 100% das marcações.

A imagem da empresa foi abordada através da dimensão 7. Composta por três dimensões o aspecto relacionado à “imagem da organização na sociedade” foi o mais assinalado ficando com 60%, “crescimento e desempenho” com 33,3% seguido de “padrões de segurança e higiene” 6,7%.

A última dimensão ética contava com dois atributos, a saber: “constitucionalismo na organização do trabalho” e “direitos de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial e direitos trabalhistas”. Todos os sujeitos assinalaram a segunda dimensão que ficou com 100%.

6. CONCLUSÕES

O objetivo principal do estudo foi testar um modelo relacionado à qualidade de vida no trabalho, desenvolvido por Mancebo (2009) et.al. , baseado no modelo de excelência da gestão e nas pesquisas de Kandaamy e Ancheri (2009), para colaboradores envolvidos no quotidiano de uma rede hoteleira brasileira. Nesse tocante, finaliza-se o presente conseguindo atingir o objetivo inicialmente proposto.

Através da análise dos resultados foi possível constatar a relevância das dimensões apresentadas no modelo proposto entre os colaboradores vindo corroborar para a questão formulada inicialmente, ou seja, todos os aspectos relacionados às oito dimensões propostas no modelo testado são considerados importantes por parte dos colaboradores da rede hoteleira.

No tocante da primeira dimensão do modelo proposto – políticas de RH –adimensão treinamento foi a que recebeu expressiva marcação. Desta forma, o estabelecimento de um programa de treinamento e educação continua para os funcionários apresenta-se como fator importante sob a luz dos colaboradores. Os conceitos inicialmente propostos sobre a qualidade de vida enfatizavam os aspectos materiais, como bens adquiridos, salário e sucesso profissional. Através desse modelo ficou clara a preocupação dos colaboradores com os benefícios indiretos, espírito de equipe bem como elogio recebido indo de encontro com a premissa de que pessoas felizes, capazes de interagir no ambiente organizacional representam produtividade e sucesso para o empreendimento.

Finalmente, durante as pesquisas realizadas junto à literatura especializada sobre a qualidade de vida no trabalho na esfera hoteleira, encontramos dificuldades em obter, sobre o assunto, dados e informações estatísticas consolidadas, o que consideramos de vital importância como material de consulta e pesquisa tanto para pesquisadores, quanto para profissionais e empresas envolvidas em programas de QVT.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AYRES, K. V. (2000), “Qualidade de Vida no Trabalho e qualidade de vida: uma proposta integradora”, *Revista da Universidade Estadual da Paraíba Grande*, 7 (1).
- BOHDANOWICZ, P., ZIENTARA, P. (2009), “Hotel companies' contribution to improving the quality of life of local communities and the well-being of their employees”, *Tourism and Hospitality Research* 9 (2), 147-158.
- BOTTON, A. de. (2009), *Os prazeres e desprazeres do trabalho*, Editora Rocco, São Paulo.
- BUNJA, D. (2002), "Management and organizational communication in cross-cultural environment in tourism and hospitality", *Informatologia*, 35 (4), 303-308.
- FNQ (Fundação Nacional da Qualidade)(2008), "Pessoas", *Cadernos de Excelência*, Série Cadernos de Excelência, n. 6.
- HOLJEVAC, I.A., (2008), "Business ethics in tourism - As a dimension of TQM", *Total Quality Management and Business Excellence*, 19 (10), 1029-1041.
- KANDASAMY, I., ANCHERI, S. (2009), "Hotel employees' expectations of QWL: a qualitative study", *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3), 328-337.
- MANCEBO, E. (2006), *Qualidade de Vida nas Organizações do Século XXI*, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO.
- NUNES, J. O. C. (2003), *Qualidade de Vida e Satisfação no Trabalho: Um Estudo nas Empresas Hoteleiras de Fortaleza*, Tese de Mestrado.
- PEDROSO, B., PILATTI, L. A., KOVALESKI, et al. (2008), “LQOL-70: Um Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida com Base no Lazer”, *XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção*.
- SILVA, TOLFO, S. da R. (1999), "Qualidade de Vida no Trabalho e Cultura Organizacional: Um Estudo no Ramo Hoteleiro de Florianópolis", *Convergência*, 20 (3), 208-300.