

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE INFRAESTRUTURA DE UM RESORT EM JURERE NA CIDADE DE FLORIANÓPOLIS- SC

Magalli Cristina da Silva Dias

Prof^a Orientadora: MSc. Thianne Durand M.de Freitas

RESUMO

O comprometimento e amabilidade do trabalhador da hotelaria são fundamentais para o hotel, uma vez que o serviço prestado e a hospitalidade. Para isto o profissional da hotelaria precisa ter um ambiente salubre e com qualidade de vida. A partir dessas considerações, esta pesquisa, tem como objetivo identificar como é a realidade da gestão de qualidade de vida dos colaboradores por meio da perspectiva do gerente e supervisor de infraestrutura de um resort em Florianópolis-SC. O método empregado consiste em questionários aplicados nos colaboradores, gerente e supervisor compreendendo toda a população do setor. A pesquisa indicou que os colaboradores estão satisfeito e muito satisfeito com o ambiente de trabalho que e proporcionado pelo setor. Por fim, entende-se que na hotelaria já existam iniciativas de gerentes que veem o futuro diferente, e sabem, que não e só salario o ponto principal para manter colaboradores qualificados no hotel, atualmente muitos são os gestores que buscam a qualidade de vida para manter os colaboradores na hotelaria.

Palavras-chave: Hotelaria; Qualidade de vida; Infraestrutura.

ABSTRACT

The commitment and kindness of the hospitality worker are key to the hotel, since the service provided and the hospitality. For this the hotel professional must have a healthy environment and quality of life. Based on these considerations, this research aims to identify the reality of the quality of life management of employees through the perspective of the manager and supervisor of infrastructure of a resort in Florianópolis -SC. The employed method consists of questionnaires applied to the employees, manager and supervisor comprising the entire population of the sector. The survey indicated that employees are satisfied and very satisfied with the work environment that is provided by the industry. Finally, it is understood that in the hotels there are already initiatives of managers who see the future different, and know that it is not only salary the main point to keep qualified employees in the hotel, nowadays many are the managers who seek the quality of life for keep the employees in the hotel business.

Keywords: Hospitality; Quality of life; Infrastructure.

1 INTRODUÇÃO

O turismo, atualmente, no Brasil, apresenta um considerável crescimento e destaca-se como uma área em ascensão, transformando suas atividades em promissoras fontes de renda e de trabalho. Considerando a hotelaria no país como grande geradora de empregos, tem-se como consequência direta a geração de mais impostos para o governo. Segundo Amadeus (2015), parceira tecnológica líder para a indústria global de viagens, o Brasil é um dos mercados que mais cresce globalmente, tendo uma média de crescimento na indústria de 12,6%. Já de acordo com a Associação do Comércio e Indústria de Florianópolis (ACIF, 2014), Florianópolis tem o turismo local como um dos principais geradores de emprego e renda do município. Por ser uma ilha cercada por lindas praias e belezas naturais, atrai a atenção e curiosidade de milhares de visitantes do Brasil e do mundo, que encontram, além de belezas naturais, altos índices de qualidade de vida.

Esse crescimento no setor turístico permite discutir uma questão diretamente relacionadas à hospitalidade, o bem-estar do trabalhador: ou seja, a qualidade de vida no ambiente de trabalho. 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 (MOBLEY, 1992). Por exemplo, os baixos salários e a carga horária de jornada 6x1 a dificuldade de os colaboradores conseguirem trocar folgas para conciliar com os convívios familiares, são fatores que dificultam os colaboradores a ter um certo nível de qualidade de vida. “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” (MAGALHÃES, 2006, p.4).

Rodrigues (1996), por sua vez, considera o trabalho como algo inseparável da vida humana e afirma que, provavelmente, as organizações são o melhor meio para o homem adquirir sua identidade, buscar seu ego ideal. Muitos gestores e proprietários de empreendimentos hoteleiros também tem este ponto de vista e acabam por não atentar para a importância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A ideia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio

organizacional (WALTON, 1973).

A qualidade retrata um modo de gestão dos estabelecimentos em que as pessoas devam fazer as coisas certas, no tempo certo e ao menor custo possível. Como afirmam Longenecker; Moore; Petty (1997, p. 470), “qualidade são aspectos de um produto ou serviço que lhe permitem satisfazer necessidades”. Por outro lado, da perspectiva de Miranda (1994, p.5), as organizações precisam gerar produtos e serviços em condições de satisfazer as demandas dos usuários finais – consumidores sob todos os aspectos.

Enquanto organizações que visam satisfazer as expectativas de seus hóspedes, os empreendimentos hoteleiros necessitam, para sua sobrevivência no mercado, zelar pela qualidade em seus serviços e produtos, pois o trabalho com hospitalidade precisa ser feito com qualidade é uma exigência dos clientes. Esses estão cada vez mais exigentes, em função das facilidades de comunicação por meio de redes sociais. Tanto as informações negativas, quanto as positivas se disseminam muito rapidamente, o que contribui para a competitividade maior entre os hotéis. Como afirmam Rodrigues, Leal e Hargreaves (1997), com essa complexidade dos produtos e serviços hoteleiros, nos dias atuais, com um mercado cada vez mais competitivo, onde o consumidor se torna cada vez mais exigente, a qualidade torna-se um diferencial do produto.

Diante das questões colocadas, pode-se perceber que a gestão da qualidade traz consigo um processo de transformação cultural, que não é instantâneo, mas é um processo gradativo em que o investimento da empresa deve ser concentrado nas pessoas. Ou seja, deve iniciar pela conscientização da necessidade de mudança, tendo como finalidade única o envolvimento de todos os membros da organização na busca da qualidade total (MONACO; GUIMARAES, 2000). Por este fato, deve-se sempre apresentar aos funcionários os programas antes de serem aplicados e conscientizar os gestores, bem como a alta gerência da importância dessa mudança cultural. Pois, são eles que devem passar aos funcionários de chão de fábrica (no contexto da hotelaria o setor operacional do hotel) que os programas de qualidade só vão trazer benefícios para todos no hotel. Segundo Garvin (1992, p. 25), a partir da década de 1990, pela primeira vez, altos executivos, em nível de presidência e alta diretoria, expressam interesse na qualidade, ligando-a com lucratividade, definindo-a do ponto de vista do cliente e requerendo sua inclusão no processo de planejamento estratégico.

Na atuação em hotelaria, os colaboradores, ao desenvolverem suas atividades devem procurar atingir a satisfação dos clientes. O comprometimento e amabilidade do trabalhador da hotelaria são fundamentais para o hotel, uma vez que o serviço prestado e a hospitalidade e

realizado direto com pessoas sendo este um serviço intangível que varia de percepção de cada pessoa. É através dos serviços prestados por este profissional que são satisfeitos as necessidades e os desejos dos clientes, o que exige engajamento pessoal, iniciativa e criatividade (CASTELLI, 1982, p. 32). Além disso, para que os serviços realizados sejam com plena qualidade para alcançar a satisfação do hospede e preciso que o colaborador esteja inserido em programas de qualidade de vida, tenha um ambiente de trabalho salubre e sinta-se acolhido pela empresa e setor de trabalho, um colaborador satisfeito agrega ao seu trabalho a qualidade plena em atender ao cliente.

Nesse sentido, o presente estudo busca através da pesquisa no setor de infraestrutura de um resort no bairro de Jurerê na cidade de Florianópolis- SC com cerca de 288 Unidades habitacionais (UH), através da perspectiva do gerente do setor Sr. Paulo R. Oliveira Correia e seu supervisor Marcos Melo. Identificar como é a realidade da gestão de qualidade de vida dos colaboradores por meio da perspectiva do gerente e supervisor? Tendo como objetivos específicos, relatar o entendimento do gerente e supervisor sobre como eles mantêm a qualidade dos serviços prestados mantendo a qualidade de vida para os colaboradores do setor, identificar programas de qualidade de vida no trabalho no empreendimento hoteleiro definido como objeto de estudo, através da visão do gerente e supervisor, classificar o contentamento dos colaboradores quanto a qualidade de vida no setor.

Acrescenta-se como justificativa, compreender como funcionam, na prática, os programas de qualidade de vida no ambiente de trabalho. A pesquisa busca agregar conhecimentos sobre o tema e como é aplicado na hotelaria, um melhor entendimento sobre o que é qualidade de vida dentro de um meio de hospedagem tendo o foco um setor específico. Como os colaboradores veem a qualidade e como é realizada, analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) como ferramenta de gestão.

Além disso, a partir da pesquisa bibliográfica realizada e das observações empíricas realizadas em alguns hotéis, pôde-se notar a escassez de processos dentro dos hotéis e estudos realizados no Brasil que exploram tanto a temática qualidade de serviços e de qualidade de vida no trabalho desenvolvido em hotéis. Nesse sentido, este estudo poderá contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores na hotelaria em geral utilizando como base a área de manutenção.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade Total

Atualmente nenhuma empresa pode desprezar a questão da “qualidade” em sua atuação no mercado, por questões de competência, desenvolvimento e a própria subsistência da empresa. Entende-se que a qualidade não pode ser gerenciada simplesmente voltada para o ambiente externo do empreendimento, pois é no ambiente interno que se inicia a oferta dos produtos e serviços qualificados aos clientes. Por consequência Gonçalves; Mortal, (2005,p.2) ensina que

Um nível aceitável do desempenho de uma unidade hoteleira é simplesmente inatingível sem uma sustentação eficaz da Gestão da Manutenção. A Gestão da Manutenção deve ser entendida não como uma obrigação dos serviços de Manutenção de uma empresa, mas, como uma atividade essencial para o aumento da qualidade e “produtividade” do serviço prestado.

De acordo com Campos (1992, p.15), “a qualidade total é entendida como o controle exercido por todas as pessoas para a satisfação das necessidades de todas as pessoas”. Ao longo dos anos o termo qualidade foi discutido por muitos autores, trazendo novas interpretações deixando assim mais claro o que é composto o termo qualidade. Anos depois, o mesmo autor redefiniu qualidade como “um sistema de gerenciamento empresarial voltado para a satisfação das pessoas; não por extorsão, mas por métodos e técnicas que todos os funcionários devem aprender para o crescimento da empresa. ” (CAMPOS, 1998, p. 07).

A Qualidade Total tem como característica dar nova ênfase às atividades usuais de uma empresa. Conforme Gonçalves; Mortal, (2015, p2), O progressivo aumento da complexidade das instalações, sistemas e equipamentos nas instalações hoteleiras, acompanhou a crescente exigência na qualidade do serviço por parte do cliente, assim como os custos de operação, a que acrescem as preocupações legais de segurança, energéticas e ambientais. É um processo para o aperfeiçoamento contínuo da organização e que indica a necessidade de realizar constantes avaliações do que está sendo feito. (CAMARGO,2011, p.21). Linzmayer, (2004 apud Gonçalves; Mortal, 2015, p.2) Vem confirmando que “Existe uma tendência mundial no sentido de atender, plenamente (e até superar), as expectativas dos consumidores e clientes em relação à qualidade, nomeadamente, utilizando fatores diferenciais e decisivos na conquista e permanência no mercado”.

Por fim, qualidade pode e deve ser utilizada pelas empresas hoteleiras para a melhoria constante de seus processos e serviços em busca do aumento da produtividade sem alterar a qualidade proposta do estabelecimento. Hotéis são empresas que acima de tudo visam o lucro, a qualidade vem para manter os clientes, serviços e qualidade são intangíveis sendo assim seus

níveis que variam de pessoas para pessoas são grandes, sendo assim mantendo um padrão de qualidade pode se alcançar um grande número de clientes.

2.2 Qualidade de vida no trabalho

Os processos de qualidade de vida no trabalho (QVT) buscam verificar o bem-estar dos trabalhadores em seus locais de trabalho no decorrer diário da execução dos serviços prestados na empresa. De acordo com Walton (1973), a meta da QVT é propor uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, autonomia no nível do cargo, recebimento de Feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Uma empresa precisa valorizar seus colaboradores no sentido de mantê-los na empresa de forma humanizada. Segundo Castelli (2001), estas empresas devem apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço depende delas. Essa humanização é o que movimenta a empresa, ou seja, há necessidade de mão de obra humana para executar os processos de qualidade e movimentar processos dentro de uma organização. Por isso, é necessário manter o ambiente saudável para o colaborador.

Guimarães (1995 apud MONACO, GUIMARAES, 2000) constatou o ceticismo do gerente de produção em uma das empresas catarinenses da indústria mecânica pesquisadas por eles,

[...]com relação aos resultados dos diversos programas de qualidade, iniciados na empresa e coordenados pelo Grupo de Qualidade, [...] não ofereceram, objetivamente, nenhuma vantagem ao empregado. [...] houve situações em que pôde-se perceber um imenso distanciamento entre o discurso gerencial e as condições objetivas de trabalho.

Deve se dar início a um novo programa de qualidade na empresa pelos gestores após apresentar a todos os colaboradores, como será a implantação e seus treinamentos, caso contrário o programa de qualidade pode ser desacreditado já no início pois o gestor precisa confiar, entender e saber os princípios básicos de qualidade. Além disso, Vasconcelos (2001 p. 25 apud Cavassani, Cavassani e Biazin, 2006) “A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.

Na ânsia de demonstrar a QVT, muitas empresas confundem o processo com somente melhorar o ambiente de trabalho, como fornecer o bolo do aniversariante do mês, ou, depois de muito insistir, o colaborador ganha uma cadeira nova. Isto é um início, mas não pode ser o único meio de melhorar a qualidade de vida do colaborador. De acordo com Cavassani,

Cavassani e Biazin , (2006, p.3). A busca constante por um ambiente humanizado é uma entre as tantas atribuições da QVT. A ideia básica consiste em aproveitar as habilidades mais refinadas dos trabalhadores, buscando assim um ajustamento entre tecnologia, tarefas e empregados. Guimarães (1998, p. 79), quando considera que “uma interpretação restrita trata a QVT apenas como um método de assepsia ambiental (melhorias somente no ambiente físico), ou de engenharia de segurança (redução de riscos) ”. Segundo Monoco e Guimarães (2000), “também limitadas são as interpretações aos aspectos psicológicos/comportamentais do trabalho (exploração do potencial criativo do empregado, perspectivas de crescimento profissional, informações sobre o seu desempenho, incentivos salariais) ”. Como também Cavassani, Cavassani e Biazin (2006, p.2) comenta que.

A busca pela Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a implementação de ações visando melhorias para as pessoas, não pode ser considerada como um custo nas planilhas das organizações, uma vez que os custos com afastamentos e ações trabalhistas são maiores do que uma medida preventiva. Zelar pelo bem-estar e segurança dos indivíduos é de suma importância para assegurar uma maior produtividade e qualidade no trabalho e maior satisfação na vida familiar e pessoa.

Por fim, é válido considerar as convicções de Guimarães (1995), o qual reconhece que a QVT está relacionada com o projeto ergonômico dos postos de trabalho, referente à organização, limpeza, segurança, conforto ambiental, controle da poluição física e acústica, controle da temperatura e da luminosidade. O autor também fala em não limitar as ações unicamente às condições físicas, pois inclui também itens como oferta de vantagens sociais, as relações de serviço e o ambiente social, proporcionar ao trabalhador o seu progresso como pessoa apto de contemplar e espalhar ideias. Cavassani, Cavassani e Biazin , (2006, p.3) Vem para confirmar que. “A qualidade de vida no ambiente de trabalho não se limita apenas prevenir acidentes de trabalho; tem que abranger todas as esferas da organização”.

Nesse sentido, pode-se demonstrar, através do desenvolvimento junto aos colaboradores com pesquisas internas, observações diárias por parte dos gestores, para obter as causas do descontentamento dos colaborador, devendo ser atributo ao gestor das áreas entender a vida familiar e social do colaborador, tendo em vista que as mesmas se refletem uma na outra trazendo prejuízos para o colaborador e para o ambiente de trabalho, afetando a qualidade dos serviços. Com a qualidade de vida pode-se aumentar a produtividade e satisfação do colaborador. Trazendo assim muitos benefícios para a empresa que busca auxiliar os

colaboradores com um ambiente de trabalho agradável e saudável.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para este estudo foi elaborada uma pesquisa científica aplicada de natureza descritiva, que segundo Gil (2008), é juntamente com a exploratória, realizada e preocupada com a atuação da prática. Assim, é realizado e demonstrado no presente trabalho com questionário de perguntas abertas e um questionário com perguntas fechadas. Tendo um referencial teórico como base para analisar a realidade a ser estudada.

Na pesquisa descritiva, segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 52), “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles, ou seja, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, mas não são manipulados pelo pesquisador”.

Quanto à natureza das fontes e dos procedimentos de pesquisa, utilizou-se a pesquisa bibliográfica que se dará através da coleta de materiais já elaborados, constituídos principalmente de livros e artigos científicos. No caso da documental, a busca de informações ocorre em materiais que ainda não receberam um tratamento analítico, tais como: reportagens de jornais, documentos oficiais, fotografias etc. (GIL, 2008). A análise documental favorece a observação do processo de maturação ou de evolução de indivíduos, grupos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, mentalidades, práticas, entre outros (CELLARD, 2008). A pesquisa de campo tem por objetivo o aprofundamento de uma realidade específica. É realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado a fim de captar as explicações para o que ocorre naquela realidade (GIL, 2008).

Quanto a pesquisa, se classificara como qualitativa e quantitativa. Segundo Oliveira (1999) define como uma pesquisa que fundamenta em análises qualitativas caracterizando-se em princípio, pela não utilização de instrumental estatística nas análises de dados. Quanto a segunda abordagem, classifica-se como quantitativa que segundo Alves; Gewandszajder, (2000) já na pesquisa quantitativa, crenças e valores pessoais não são consideradas fontes de influência no processo científicas.

Este estudo pode ser classificado com estudo de caso por ser aplicado em um único setor para analisar um local específico. O estudo de caso possui uma metodologia de pesquisa classificada como aplicada, na qual se busca a aplicação prática de conhecimentos para a solução de problemas sociais (BOAVENTURA, 2004). De acordo com Yin (2001, p. 32), “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro

de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e contexto não estão claramente definidos. ”

3.1 População

A população-alvo da pesquisa é os colaboradores do setor de manutenção, um Gerente, um supervisor, sendo seis da área técnica de manutenção, um técnico em automação, um assistente administrativo e um Analista de Ti, totalizando 11 colaboradores. Segundo Instituto de Pesquisas PHD (2011)

Pesquisa por população é o tipo de levantamento que obtém informações de todas as pessoas de um grupo. Ou seja, a pesquisa por população é aquela que levanta dados de 100% dos participantes. Este tipo de abordagem tem como grande vantagem a exatidão das respostas. Isto acontece porque a margem de erro é teoricamente zero, visto que todas as pessoas são entrevistadas. A pesquisa por população é indicada para as pesquisas em que é possível conversar com todos os entrevistados.

3.2 Instrumento de Coleta

Devido à natureza da pesquisa, os instrumentos para a coleta de dados incluíram, como citado anteriormente, a análise de documentos, que compreendeu a leitura de textos teóricos e de artigos de estudos empíricos sobre o objeto do estudo, de registros das visitas técnicas, de históricos dos hotéis em sites de reserva e de folhetos dos próprios hotéis, um questionário com perguntas abertas e fechadas.

O questionário com perguntas fechadas foi formado por 7 grupos de perguntas com respostas de 1 a 5 sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito, elaboradas pela pesquisadora com base nos referenciais teóricos e no modelo de questionário de Walton (1973). O questionário foi aplicado aos colaboradores em 28 de setembro de 2017, as questões abordam as opiniões dos colaboradores do setor de manutenção sobre o tema qualidade de vida no trabalho (QVT). Na data de 26 de setembro de 2017 foi enviado via e-mail um questionário com perguntas abertas ao gerente e supervisor do setor contendo, 18 perguntas abertas sobre qualidade de vida no trabalho sobre a perspectiva do supervisor e gerente do setor de infraestrutura do hotel.

4 Procedimento de Coleta

O primeiro contato com o setor foi através do gestor da área em palestras e eventos da área de hotelaria, o segundo contato via e-mail, foi apresentando o projeto de pesquisa, explicado o objetivo geral e específico da pesquisa, o terceiro contato foi uma visita técnica no

hotel junto ao gerente de infraestrutura para conhecer toda a estrutura do hotel da parte de manutenção até a área de hospedagem, uma conversa informal sobre o setor e como funciona o mecanismo. Na segunda visita a pesquisadora foi recebida pelo gerente e supervisor do setor de infraestrutura, na data em 28 de setembro de 2017 era realizado uma reunião junto aos colaboradores do setor após a reunião foi aplicar a pesquisa de qualidade de vida no trabalho com os nove colaboradores do setor, os colaboradores foram avisados pelos gestores, sobre a pesquisa e foi solicitado que todos respondessem as perguntas foi oferecido a todos um coffee break por parte do gerente do setor. Foram liberados após a reunião para resposta a pesquisa o gerente deixando todos livres para responder, a pesquisadora esteve presente desde o início da reunião até o fim com o recebimento dos questionários respondidos pelos colaboradores.

O gerente de infraestrutura não solicitou acesso as perguntas e não fez questionamentos referente a quantidade de perguntas ou teor das perguntas, o mesmo já estava ciente do objetivo da pesquisa, deixando assim a pesquisadora livre para fazer as perguntas e aplicar o questionário, todos os colaboradores ficam anônimos em suas identidades. Em outra data foi aplicado via e-mail um questionário com perguntas abertas ao gerente e supervisor do setor., Por fim, cabe ressaltar, que a pesquisadora teve toda a liberdade de aplicar a pesquisa presencial e rápido recebimento das perguntas com as respostas via e-mail dentro do prazo determinado pela entrevistadora, somente uma solicitação foi feita por parte do gerente, que após o termino do artigo a entrevistadora enviasse uma cópia ao gerente de infraestrutura, pois o mesmo tem interesse no resultado sendo ele positiva ou negativo para assim providenciar na medida do possível melhorias se necessário.

4.1 Procedimentos de Análise dos Dados

Nesta etapa, foi realizada a interpretação dos dados dos onze participantes classificadas em duas partes colaboradores que responderam questionário com perguntas fechadas sobre qualidade de vida, o gerente e supervisor responderam o questionário com perguntas abertas. Após o preenchimento dos nove questionários no Google Forms pela pesquisadora, foram assim gerados os gráficos com a porcentagem para realizar a interpretação das respostas, o excel também foi utilizado para confirmar as informações e gerar gráficos. A fim de facilitar a análise comparativa sendo realizada com base na técnica de comparação entre os dados das diferentes fontes e dos participantes, agrupando-os por semelhanças e diferenças em suas respostas, de modo que foi possível analisar as percepções dos participantes sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) sobre a perspectiva dos colaboradores que usufruem ou não desta qualidade e

por parte do gerente e supervisor que proporcionam esta qualidade.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Programas de Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo utilizados pelas empresas, no sentido de dar aos seus colaboradores condições de trabalho que no passado foram deixados de lado (FERNANDES, 1996).

Percebe-se que no gráfico 1 o colaborador mais antigos tem 3 anos ou mais, e que os colaboradores novos estão com menos de um ano de empresa. Esta diferença entre tempo de trabalho dos colaboradores se reflete por uma renovação no quadro de colaboradores por parte dos gestores.

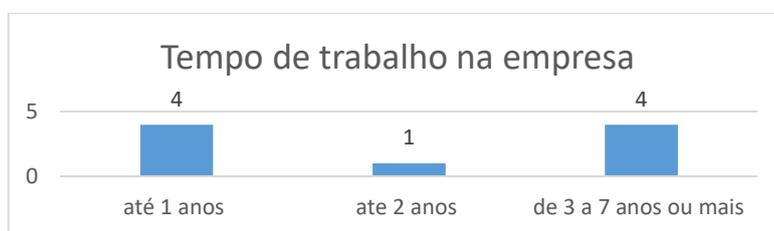


Gráfico 1: Tempo de trabalho dos colaboradores na empresa.

Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Quando questionados sobre a escolaridades. Percebeu-se que no grafico 2 que dos nove entrevistados, três tem segundo grau completo e somente dois tem o segundo incompleto e um primeiro grau completo, entre estes dois colaboradores com graduação incompleta ou concluindo um técnicos um graduado . O gerente tem pos graduação supervisor tecnico completo.



Gráfico 2: Escolaridade dos colaboradores.

Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Ao serem questionados sobre o quanto estão satisfeitos com o seu salário, a resposta nem satisfeito nem insatisfeito foi em sua maioria com 56% seguido de satisfeito com 33%. Entende-se que ao não opinarem diretamente isto pode ser um reflexo de serem novos colaboradores e por tanto sofrerem com os salários bases de categoria do setor que muitos colaboradores passam no setor em seu primeiro ano de empresa. Segundo Arabche (2001 apud Houpner, 2008). Esta insatisfação quanto a remuneração retrata bem a situação do setor, que é descrito na literatura como sendo um dos que apresenta a menor remuneração média no segmento de turismo.

Em relação ao uso de tecnologia no trabalho, foi identificado que os colaboradores em sua maioria com 44% se sente satisfeito, 33% muito satisfeito. Referente a salubridade no local de trabalho 67% responderam se sentir satisfeitos, outros 11% responderam muito satisfeito. Perguntados sobre os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa, os colaboradores em sua maioria com 44% se sentes satisfeitos e muito satisfeito com 33%. Segundo a análise neste grupo de perguntas os colaboradores se mostram satisfeitos com as tecnologias, salubridade e equipamentos de segurança e proteção isto mostra que a empresa em questão se mostra dedicada a atender seus colaboradores nestes quesitos que são uns dos que demandando uma receita grande tendo em vista que as ferramentas para este setor não em sua maioria com valores altos juntamente com equipamentos de proteção e tecnologia para realizar seus trabalhos diários, ambos proporcionados para manter um nível de qualidade de vida para seus colaboradores. Segundo Freire (2013) A QVT não é vista como desperdício de dinheiro e passa a ser vista como investimento, ao se analisar o retorno que dá às empresas, o que poderá servir como embasamento para que as empresas invistam em Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Ao serem questionados sobre a satisfação com as normas e regras do seu trabalho, responderam que estão satisfeitos com 56% seguido de muito satisfeitos com 33% Neste grupo de perguntas os colaboradores em sua maioria estão satisfeito e muito satisfeitos em relação valorização de seu trabalho, relacionamento com colegas, liberdade de expressão e normas da empresa, todos estes aspectos não muito importantes para manter a qualidade de vida no ambiente de trabalho um colaborador que se sente valorizado e motivado, produz mais diminui a o índice de doenças do trabalho reduzindo os atestados

Verificou-se que em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do colaborador a influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar, foi considerado a maior resposta como

satisfeito com 56%, muito satisfeito com 22%. Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho. Em sua maioria 56% responderam muito satisfeitos, seguido de satisfeito com 11%. Verificou se que os colaboradores estão satisfeitos com o espaço que o trabalho tem em suas vidas e para tanto se sentem orgulhosos em trabalhar neste empresa e setor de manutenção. Segundo Levering (1986), um bom lugar para se trabalhar possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas, como família, os amigos entre outras atividades.

Ao serem questionados sobre à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) se sentes satisfeitos com 33% e muito satisfeito com 33%. Ao serem questionados sobre à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) como sua equipe lida com isto. O gerente respondeu: Este é um princípio básico de uma equipe de empreendimento hoteleiro é os colaboradores terem o desenvolvimento amplo dentro da equipe para que eles possam ser os gerenciadores de seu crescimento na empresa, colocamos sempre que o crescimento deles depende somente deles e que sou apenas um facilitador. Nesse aspecto observa se um pouco de resistência por parte de alguns colaboradores, pois muitos enxergam essa polivalência como ameaça, quando na verdade é uma qualidade e um aspecto positivo na sua vida profissional.

Ao serem questionados sobre quanto satisfeito com a avaliação de desempenho: Os colaboradores se sentes satisfeitos com 56% e muito satisfeito com 22%. Questionados sobre os feedbacks, existe um programa de feedback constante sendo ele bom ou ruim, resolver as questões no momento e sempre com o sentido de construir um processo de melhoria continua elogiando ou indicando melhorias quando necessário, no caso de negativos os feedbacks são sempre reservados e feitos pelo gerente.

Questionados sobre oportunidade de crescimento profissional: Os colaboradores responderam estarem satisfeitos com 56%, nem satisfeito e nem insatisfeito com 22%, Sobre treinamentos: Os colaboradores responderam estarem satisfeitos com 33%, nem satisfeito e nem insatisfeito com 33%, Este percentual de satisfação mostra que provavelmente a empresa e o setor da oportunidade para seus colaboradores e possui plano de cargos e salários, assim aumentando o índice de qualidade de vida do trabalhador que se sente motivado a se manter na empresa.

Quando questionados como se sentem em relação ao Turnover. Os colaboradores em sua maioria responderam estarem satisfeitos com 44%, muito satisfeito com 11%. Ao analisar a resposta satisfeito, entende-se que como o setor tem um baixo índice de rotatividade de

colaboradores isto gera uma satisfação aos colaboradores que se sentem seguros como o seu emprego. Conforme Davis e Newstrom (1992, p.151) “as dimensões essenciais tendem a promover a motivação, a satisfação e a qualidade do trabalho e a reduzir a rotatividade e o absenteísmo”.

Ao serem questionados sobre o Turnover do setor o gerente calcula que seja muito baixo, não tendo faltas e nem atestados porque trabalham com a seguinte metodologia: Se o colaborador aprender a fazer tudo ele pode administrar o seu turno, quando precisar sair em algum período para fazer algo pessoal poderá trocar seu turno com um colega desde que sejam avisados com antecedência e é um dos motivos pelo qual não tenho faltas (zero durante o ano). Mas sempre e preciso buscam melhorar, é muito difícil agradar a todos sempre vai ter alguém insatisfeito ou desmotivado, cabe a nós observarmos e procurar corrigir. A rotatividade na hotelaria e algo muito comum em determinados setores operacionais, mesmo o setor de manutenção sendo operacional foi identificado conforme relato que a rotatividade e baixa isto pode ser reflexo da administração dos gestores, políticas da empresa, como plano de cargos e salários para o setor e um nível de escolaridade dos colaboradores ser em sua maioria com segundo grau completo outros chegando a cursos técnicos e graduação em andamento. Ao abordar sobre rotatividade na equipe, Mullins (2001, p. 271 apud BÜHLER, 2014, p. 63) afirma que:

No ramo da hospitalidade, a rotatividade de funcionários é reconhecidamente alta, especialmente se compararmos com outras áreas de atividade. A taxa média do turnover costuma alcançar 43%, sendo que os níveis de especialização são muito baixos. Grande parte desta rotatividade é um movimento desencadeado dentro do próprio setor hoteleiro.

Questionados como se sentem com o relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho: Os colaboradores responderam estarem muito satisfeito com 56%, seguido de satisfeitos com 33%. Questionados sobre como é o relacionamento dos colaboradores com gerente e supervisor. O relacionamento e de respeito e interação por parte dos colaboradores, resultando assim em um relacionamento saudável e gratificante para ambas as partes, mesmo quando há divergências de opiniões, tendo sempre um canal aberto de discussões com os colaboradores e assim facilitando a resolução de conflitos.

Ao serem questionados sobre o uso das suas capacidades no trabalho se estavam satisfeitos com a autonomia que possuíam em seu trabalho os colaboradores responderam estarem satisfeito com 33% e muito satisfeito 33%. Referente a importância das tarefas que eles realizam em sua maioria estão satisfeitos com 56% e muito satisfeitos com 11% dos

colaboradores.

Com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho: Os colaboradores em sua maioria responderam estarem satisfeitos com 56%, muito satisfeito com 22%. Questionados sobre a liberdade de expressão oportunidade dar suas opiniões, os colaboradores responderam que estão satisfeitos com 44%, muito satisfeito com 44% e sendo unanime o quanto estão satisfeitos com a liberdade de expressão. Questionados sobre valorização de ideias, liberdade de expressão e autonomia para a equipe os gestores responderam. Que a maioria das mudanças em estrutura, melhorias de processos e funcionamento de equipamentos vieram da iniciativa dos colaboradores do setor com bastante discussões e avaliação técnica. A liberdade de expressão existe no setor estamos sempre abertos buscando sempre a democracia no setor, mas com um equilíbrio entre as necessidades deles com as da empresa. Presando estar sempre de portas abertas para receber todos colaboradores independentes de qual seja o assunto, sempre interagindo com a equipe. Buscando os lançamentos de desafios para a equipe dando autonomia para opiniões e sugestões para executar, mas sempre com acompanhamento e trabalho com o princípio que a equipe tem que aprender a fazer tudo para dependermos o mínimo possível de terceiros e procuro sempre dividir decisões com a equipe.

Questionados sobre como lidam com ruídos de comunicação. Procurando sempre mostrar aos colaboradores que são um time que o jogador vem de vários e diferentes locais com cultura e processos educacionais diferentes e que problemas sempre vão acontecer, mas o importante é resolve-los e nos colocar em posição de mudança e o mais importante é estabelecer os nossos limites de liberdade. Procurando evitar que se propague entre os demais, para que não tome uma proporção considerável. Com certeza eles existem, e cabe à nós dar atenção necessária a cada situação. Entendesse que um princípio básico de comunicação entre pessoas e saber ouvir ser um emissor e um bom receptor este princípio e básico dentro de um local de trabalho somente assim e possível liderar uma equipe e diminuir o nível de ruídos entre colaboradores e gestão. Aoun e Gibeily (2007, apud SILVA, 2016, p. 5) Saber ouvir para apreciar a opinião dos colaboradores: quando a organização se engaja nisso, ela aprenderá a compreender os colaboradores, se preocupando com suas opiniões e solicitando feedback das ações realizadas.

Ao serem questionados sobre o que entende do tema qualidade de vida no trabalho: O gerente e supervisor responderam que. É um conjunto de condições que a empresa providencia para que o colaborador tenha condições humanas, segurança aliado a um ambiente saudável e agradável com harmonia e que contribua para que o colaborador sinta vontade e satisfação de

ir trabalhar todos os dias na empresa, gerando resultados positivos para ambas as partes. Indagados como veem o ambiente de trabalho no seu setor hoje. O trabalho do gestor é sempre de portas abertas para o colaborador, para que o ambiente seja sempre muito prazeroso sempre mantendo a alegria, interajuda, compartilhamento em decisões e muita liberdade com responsabilidade. Entender QVT utilizando seus fatores básicos como bem-estar, condições humanas e éticas para o colaborador, segurança e atenção para os riscos ocupacionais, entre muitos outros que surgem diariamente com o mundo moderno, buscar tal qualidade e um trabalho diário de gestores. De acordo com Limongi-França e Rodrigues (2002 p.156):

Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. A origem do conceito está ligada às condições humanas e a ética do trabalho, que compreende desde exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre trabalho contratado e a retribuição a esse esforço – com suas implicações éticas e ideológicas – até a dinâmica do uso do poder formal e informal; enfim, inclui o próprio significado do trabalho.

Questionados sobre programas de qualidade de vida no trabalho no hotel. O gerente responde que no empreendimento não tem muitos programas de QVT, sim programas de desenvolvimento e valorização do trabalho, semana da Comissão interna de prevenção de acidentes de trabalho (Cipat), ações dia dos pais, dia do trabalhador, dia das mães, dia do hoteleiro, escolha dos funcionários destaque do mês com premiação, festa dos aniversariantes, o café com o gerente 01 vezes por mês e festa de final de ano com muitos presentes. Com outros títulos, em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 2001, p.76).

Indagados sobre a filosofia de trabalho que seguem, o gerente responde que ao ser otimista em suas ações, acredita na melhoria contínua e procura sempre olhar para frente, gostar de cuidar da vida profissional de seus colaboradores, mas também se preocupar muito com a vida pessoal de cada um e acreditar na promoção humana de seus colaboradores.

Questionado sobre o que é feito para melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho o gerente responde que: As ações são muito relacionada ao ambiente de trabalho que ajuda muito no prazer de vir trabalhar por ser um local tranquilo e bastante descontraído mas sempre com foco em resultado. O supervisor complementa falando que procuram interagir com a equipe, não apenas delegar tarefas, mas também trabalhar junto apoiando, ensinado e também aprendendo com eles e procurando elaborar a escala de folga de forma que todos fiquem satisfeitos, não pressionar na execução das O.S mas cobrando quando necessário. Não foi

identificado programas de QVT que trabalhe a parte física dos colaboradores como disponibilização de ginástica laboral, para este setor seria algo muito importante, mas em outros aspectos foram identificados ao longo do questionário que os colaboradores sentem a QVT no setor diariamente. Segundo Freire (2013) Estudar Qualidade de Vida no Trabalho vai além da leitura das teorias propostas anos atrás, não basta que a empresa tenha ações neste sentido, mas que seus funcionários possam sentir estas ações.

Questionados sobre como mantém a qualidade dos serviços prestados mantendo a qualidade de vida para os colaboradores do setor: Entendemos que uma das coisas mais importantes é o respeito pela vida pessoal de meus colaboradores fazer com que o trabalho seja desenvolvido dentro do horário normal e trabalho com um horário democrático de turnos não importa quem vai estar no turno para isto é preciso que todos saibam desenvolver os serviços, respeito folgas, períodos de férias e o maior desafio é equilibrar as necessidades dos colaboradores com as necessidades da empresa e para mim o respeito e a educação é base de tudo. O supervisor complementa a fala do gerente, a empresa proporciona acesso a compra de qualquer material ou ferramental mediante cotações e justificativas para uso e aprovações, ajuda a oferecer e manter a qualidade, que também contribui para qualidade de vida pois facilita na execução dos serviços prestados. Um fato que não pode ser negado e que são raras as pessoas que conseguem se desligar 100% da vida pessoal ao entrar no trabalho e de pessoas que não levam as preocupações do trabalho para casa, por este fato a empresa e seus gestores devem sempre se preocuparem com seus colaboradores, trazendo assim conforto aos colaboradores e buscando equilibrar trabalho e vida pessoal. Segundo Cavassani, Cavassani e Biazin, (2006) como pode ser observada, a qualidade de vida no trabalho interfere não somente no trabalho em si, mas tem implicações do campo familiar e social dos indivíduos, e vice-versa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando-se em consideração que há diversos tipos de meios de hospedagem e muitos deles não possuem um setor específico de infraestrutura, podemos analisar que nos dias atuais esta realidade está mudando passando a ser uma realidade em muitos locais mesmo que cada meio de hospedagem com tipos diferentes de gestão e nomenclaturas diferentes para cada setor cada um com sua estrutura e função dentro do meio de hospedagem, o setor de infraestrutura e responsável por toda a parte de manutenção sendo ela preventiva ou reformas estruturais, demandas muito diferentes e necessidades de materiais e pessoal diferenciado com um nível de

conhecimento técnico na área específico para cada demanda, para realizar determinados trabalhos dentro do meio de hospedagem o responsável precisa saber qual o melhor profissional para atuar naquela demanda de serviço.

A cada ano os hotéis vem ficando mais moderno e informatizados, necessitando de profissionais qualificados e capacitados para sua manutenção, o setor de infraestrutura vem crescendo a cada ano dentro dos hotéis que desejam trazer qualidade aos seus serviços prestados aos seus clientes, mas para isto e preciso ter qualidade no ambiente de trabalho, se torna muito difícil buscar a qualidade nos serviços sem pensar em qualidade de vida dos colaboradores.

Profissionais mais capacitados são procurados pelo mercado de trabalho e assim trocam de empresa muito facilmente, diferente de profissionais sem especialização e experiência, pelo fato do mercado de trabalho está mudando as empresas e seus gestores vem buscando manter os profissionais dentro da empresa para isto buscam melhorar o ambiente de trabalho, proporcionando a gestão de cargos e salários, mesmo que em muitos casos sem muitos processos mas a busca por qualidade no ambiente são perceptível em muitos locais e atitudes de gestores.

Por meio da pesquisa foi possível observar os objetivos específicos definidos pela visão do gerente e supervisor fazendo ao final um comparativo com o questionário dos colaboradores. Além disso ao relatar o seu entendimento sobre como mantêm a qualidade dos serviços prestados mantendo a qualidade de vida para os colaboradores do setor, duas palavras destacassem em todo o questionário e novamente aparece nesta resposta a vida pessoal, uma das coisas mais importantes e o colaborador estar bem e unir vida pessoal saudável e qualidade de vida no trabalho, o gostar de estar no trabalho o não estar obrigado só pelo dinheiro no fim do mês. Tal fator tem grande importância dentro de um ambiente de trabalho.

Não foi identificado processos referentes a programas de qualidade de vida realizados especificamente para melhor o ambiente de trabalho dos colaboradores. Mas foram identificados programas de desenvolvimento e valorização do trabalho, semana da Cipat, ações dia dos pais, dia do trabalhador, dia das mães, dia do hoteleiro, escolha dos funcionários destaque do mês com premiação, festa dos aniversariantes, o café com o gerente uma vez por mês e festa de final de ano com muitos presentes.

Da mesma forma foi identificado atitudes de gestão onde o gerente e supervisor procuram manter o ambiente sempre salubre para os colaboradores e com qualidade, trazendo harmonia no setor, buscando ferramentas para facilitar o trabalho e sempre em busca de novas ideias para os desafios do dia a dia. O fato da gestão do setor ser uma gestão de portas abertas

tal gestão está a vanguarda, de muitas gestões dentro da hotelaria, acreditasse que isto se dá pelo fato do gestor ser uma pessoa que busca estar sempre atualizado e tem como filosofia de trabalho. “ Ser muito otimista em suas ações, acreditar em melhoria continua e procurar sempre olhar para frente, gostar de cuidar da vida profissional de seus colaboradores, mas também se preocupar muito com a vida pessoal de cada um e acreditar muito na promoção humana de seus colaboradores”.

Ao analisar o contentamento dos colaboradores foi identificado que eles estão satisfeitos ou muito satisfeito com relacionamento com colegas e chefia, tecnologia no trabalho, Salubridade, com a importância das tarefas que eles realizam, com a avaliação de desempenho, oportunidade de crescimento profissional, referente ao Turnover que é considerado baixo entendesse que os colaboradores se sentem seguros em relação ao emprego. Com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho e a liberdade de expressão oportunidade de expressar suas opiniões, todos estes fatores sendo eles positivos trazem aos colaboradores um nível de qualidade de vida considerado muito satisfatório, e mesmo sem processos que identifiquem cada item ao responderem o questionário os colaboradores estão identificando e valorizando tal atitudes que proporcionar melhorias para todos.

Como fator limitante da pesquisa, a falta de processos para que os colaboradores saibam que a empresa e gestores buscam a qualidade de vida no ambiente, mesmo que os colaboradores saibam informalmente, pois através de suas respostas nos questionários deixaram claro que gostam do ambiente que o setor proporciona, e preciso que a empresa e o setor tenham registro de suas atitudes e classifique elas como melhoria no ambiente de trabalho.

Por fim, entende-se que mesmo em um grupo hoteleiro já exista iniciativas de gerentes que veem o futuro diferente, e sabem, que não é só salário o ponto principal para manter um colaborador qualificado em uma empresa, atualmente muitos são os que buscam a qualidade de vida que o setor e a empresa proporcionam ao seu colaborador, avaliando ambos no momento de trocar de empresa.

As sugestões para novos estudos acerca dos temas são:

- Como está a qualidade nos serviços prestados no setor de manutenção sobre a análise dos clientes.
- Gestão de pessoas com foco em treinamento e desenvolvimento de pessoas pensando na qualidade no ambiente de trabalho.
- Qualidade de vida na hotelaria um comparativo entre hotéis de rede e independentes de Florianópolis.

- Setor de Infraestrutura (manutenção) um comparativo entre hotéis de Santa Catarina
- A invisibilidade do setor de infraestrutura dentro da hotelaria em sc.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE FLORIANÓPOLIS (ACIF) Disponível em:< <http://www.acif.org.br/a-acif/florianopolis/> > Acesso em: 08 maio 2017.

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

BOAVENTURA, E. M. Metodologia da Pesquisa: monografia, dissertação e tese. São Paulo: Atlas, 2004.

BÜHLER, Leslie Vieira. **Turnover na hotelaria: estudo de caso da rotatividade de funcionários de uma rede hoteleira de Curitiba (PR)**. 2014. Tese de Doutorado.

CASTELLI, G. **O hotel como empresa**, 2. ed. Porto Alegre: Sulina. 1982.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EducS, 2001.

CAMPOS, V. F. **TQC : controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Rio de Janeiro: Bochs, 1992.

CAMPOS, V. F. Gestão da qualidade: compromisso que gera satisfação e confiança. **Correios Hoje**, ano IV, n. 25, jan./fev. 1998.

Controle de qualidade total: autor Wellengton Camargo 2011. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/265185660/Livro-Controle-de-Qualidade-Total>> Acesso em: 10 maio 2017.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri; BIAZIN, Celestina Crocetta. Qualidade de vida no trabalho: **Fatores que influenciam as organizações**. XIII SIMPEP–Bauru, SP, Brasil, v. 6, 2006.

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

DAVIS, Keith e NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira TL, 1992.

Diferenças entre pesquisas por amostragem e população 2011. Disponível em: <https://www.institutophd.com.br/diferencas-entre-pesquisas-por-amostragem-e-populacao>

Acesso em 10 de maio 2017.

FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de Vida no Trabalho: Como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996, 3. ed.

FREIRE, Matheus Guedes. *Qualidade de vida no trabalho*. 2013.

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

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

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUIMARÃES, V. N. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial**: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina. Florianópolis, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

GUIMARÃES, V. N. Qualidade de vida no trabalho e introdução de inovações tecnológicas: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, V.1, n. 0, ago. 1998.

GONÇALVES, C.; MORTAL, A. **A Gestão da Manutenção nos Hotéis de 4 e 5 Estrelas no Algarve**. Artigo e comunicação apresentada, n. 8º, 2005.

GONÇALVES, C.; MORTAL, A. **Análise Empírica à Gestão da Manutenção nos Hotéis de 4 e 5 Estrelas no Algarve**.

HÖPNER, Aline. Políticas de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho em redes hoteleiras. 2008.

LINZMAYER, E. **Guia básico para a administração da Manutenção hoteleira**. 3ª ed. São Paulo: Senac São Paulo 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. e ARELLANO B., Eliete, *As Pessoas na Organização Qualidade Vida no Trabalho: o comportamento das pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2ª Edição, 2002.

LEVERING, Robert. *Um excelente lugar para se trabalhar: o que torna alguns empregadores tão bons (e outros tão ruins)*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986.

LONGENECKER, J.; MOORE, C.; PETTY, J.W. **Administração de pequenas empresas**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MAGALHÃES, Geovana Fátima de Oliveira. **Custo humano da atividade, estratégias de mediação e qualidade de vida no trabalho de camareiras em hotel**. 142 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MIRANDA, Roberto Lira. **Qualidade total**: rompendo as barreiras entre a teoria e a prática. 2 ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

MOBLEY, William H. Turnover: **Causas, conseqüências e controle**; tradução de Vânia Conde, Porto Alegre: Ortiz, 1992.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, Fall, 41 - 50, 1985.

Revista de Administração Contemporânea *On-line version* ISSN 1982-7849 Monaco, Felipe de Faria; Guimarães, Valeska Nahas Guimarães *Rev. adm. contemp.* vol.4 no.3 Curitiba Sept./Dec.2000 disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552000000300005&script=sci_arttext> Acesso em: 15 maio 2017.

Rodrigues MVC. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Fortaleza: fundação Edson Queiroz:1996

RODRIGUES, Francisco Flávio de Araújo; LEAL, Maria Leonor de Macedo Soares; HARGREAVES, Lourdes. **Qualidade em Prestação de Serviços**. Rio de Janeiro: SENAC, 1997.

SÂMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing: conceitos e metodologia**. 3. Ed. São Paulo: Pearson Education, 2002.

SILVA, Narbal; DA ROSA TOLFO, Suzana. **Qualidade de vida no trabalho e cultura organizacional: um estudo no ramo hoteleiro de Florianópolis**. *Convergencia Revista de Ciências Sociais*, n. 20, 1999.

SILVA, Catiane da. **A percepção dos colaboradores da hotelaria Accor sobre as políticas de gestão da diversidade adotadas pela empresa**. 2016.

Indústria do turismo no Brasil cresce o dobro da média mundial. Disponível em: <<http://www.abeoc.org.br/2015/04/industria-do-turismo-no-brasil-cresce-o-dobro-da-media-mundial/>> Acesso em 05 maio 2017.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 1999.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. Ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

Walton, R.E. (1973), Quality of work ing life: what is it Sloan Man age ment, vol. 15, núm. 1, 11-21 pp.

Walton, R. E. (1974), Im proving the Qual ity of Work Life, Har vard Busi ness Re view, 52 (3),May-Jun.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.