

LAZER DE COLABORADORES DE UM EMPREENDIMENTO HOTELEIRO: ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NA ÁREA DE CONVIVÊNCIA DE UM RESORT NO LITORAL PERNAMBUCANO

Elizael Brito de Souza*; Ezequiel Alves da Silva**; Gabriel Esdras França dos Santos***;
Laura Regina de Lima Silva Santana****

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho vem ganhando representatividade ao longo dos anos devido às mudanças no ambiente de trabalho, estas passando de relações meramente laborais para uma conscientização que o ambiente de trabalho interfere também na qualidade de vida do trabalhador. Neste âmbito, o presente estudo tem como objetivo conhecer as percepções dos colaboradores de um resort sobre o espaço de convivência do empreendimento, a fim de identificar as potencialidades e barreiras para qualidade de vida. Essa pesquisa é de caráter quanti-qualitativo. Os dados foram coletados por meio da plataforma online Google Formulários, elaborado com perguntas abertas e fechadas. Onde foi possível tabular 32 feedbacks que descreveram a importância, a estrutura, o funcionamento, as impressões e as sugestões para melhorias da área de convivência do empreendimento. Incluindo resultados que demonstram a insatisfação dos respondentes com o local de descanso do resort, além da necessidade de melhora no espaço, inserção de climatização, adição de mobília e escassez de atividades recreativas. O presente estudo enfatiza a importância do lazer nas áreas de convivência, trazendo a qualidade de vida para os colaboradores independente de sua hierarquia organizacional, faixa etária, gênero e etc.

Palavras-chave: Lazer; Qualidade de Vida; Colaboradores.

1 INTRODUÇÃO

Por muito tempo, qualidade nas empresas estava associada à produção. Atualmente, fala-se não apenas em qualidade no trabalho, mas também na qualidade de vida dos funcionários. Quando se fala em qualidade de vida, sempre surgem diversos conceitos e ideias do que vem a ser qualidade de vida no trabalho (QVT). De acordo com França (2014), além de significar a percepção de bem-estar a partir das necessidades de cada indivíduo, a QVT representa também a necessidade de valorização do que significa trabalho e o cargo ocupado.

A QVT é, assim, o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, além de ser a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações para melhoria da satisfação do

trabalhador, ao mesmo tempo em que melhora-se a produtividade da empresa (CONTE, 2003). A construção da QVT ocorre, portanto, a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, através de um enfoque biopsicossocial. (CONTE, 2003).

De acordo com Gueiros e Oliveira (2002), as grandes empresas já compreenderam que as pessoas são diferentes e, portanto, têm necessidades diferentes e mudam com o tempo. Nesse contexto, o processo de melhoria de QVT é contínuo e dinâmico. Em geral, para que as organizações obtenham o desempenho esperado de seus funcionários, é necessário que compreendam que precisam tratá-los como querem que eles tratem os clientes.

Assim, às condições de vida no local de trabalho devem corresponder a um ambiente prazeroso, agradável e adequado para se trabalhar. O local de trabalho deve ser um ambiente capaz de proporcionar bem-estar, promover a saúde e a satisfação dos trabalhadores. O ambiente de trabalho deve dispor de todos os recursos necessários para a realização das atividades e deve ser capaz de satisfazer os funcionários. (PEREIRA; VASCONCELOS, 2018)

Pensando no ambiente de trabalho, algumas empresas vêm adotando áreas de convivência em suas dependências, com estrutura diferenciada do local onde se realiza o trabalho, para promover o desligamento momentâneo do funcionário de suas atividades, porém mantendo-o no local de trabalho. O espaço de convivência pode ser utilizado nos intervalos de refeições e descansos, e em algumas empresas pode ser utilizado por tempo indeterminado. O intervalo para refeições é reconhecido pelas Consolidações das Leis de Trabalho (CLT), no Artigo 71, parágrafo 1o, nas quais consta que todos os trabalhadores cuja jornada exceda quatro horas detém o direito de descanso, seja para refeição ou repouso físico e mental.

A Organização Mundial de Saúde (OMS) afirma que a QVT está diretamente ligada à gestão do tempo no trabalho, com horários reservados para pausas, alimentação e exercícios, assim como o ambiente físico, incluindo iluminação, sem poluição e ruídos, além da relação segura do empregado com seus direitos trabalhistas (OMS, 1995).

No setor hoteleiro, a QVT deve ser implementada para que haja satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho, repercutindo no alcance dos objetivos da empresa (LEITE; TOMELIN; RAMOS, 2014; CRUZ, 2015). Considerando a necessidade de ambientes agradáveis e criação de espaços de convivência para a QVT, este estudo tem como

objetivo conhecer as percepções dos colaboradores de um resort sobre a área de convivência do empreendimento, a fim de identificar as potencialidades e barreiras para QVT.

A escolha do tema deste trabalho não foi feita aleatoriamente, nem por acaso ou por falta de opção. Quando nos propusemos realizá-lo, já havia constatado a importância do lazer nas áreas de convivência trazendo a qualidade de vida para os colaboradores em todas as faixas etárias, gênero, independente de sua hierarquia organizacional ou do setor onde executam suas atividades.

2 METODOLOGIA

A metodologia utilizada no presente estudo foi de abordagem quali-quantitativa, sendo, de acordo com os objetivos, um estudo descritivo, do tipo estudo de caso, quando se considera o método de obtenção e análise de dados (GIL, 2010).

Como instrumento de coleta de dados, foi elaborado um Formulário Google, que permite a criação de perguntas personalizadas, com opções de respostas nos formatos de múltipla escolha, checkbox, respostas em menu dropdown, resposta curta, resposta em parágrafo, grid de múltipla escolha, escala linear de opções, e também data e hora (GOOGLE, 2017). O Formulário Google criado para este estudo foi disseminado entre os colaboradores de um empreendimento hoteleiro do litoral sul de Pernambuco, classificado como *resort*. Este *resort* conta com 250 colaboradores. No Formulário Google, que ficou disponível no período de 16 dias, de 18 de Maio a 02 de junho de 2023, constavam 15 questões fechadas e abertas sobre as características do público respondente e a área de convivência do empreendimento. Diante dessas questões, foi possível dividir os resultados e discussões em quatro temáticas descritas no tópico 3.

O Formulário foi enviado de forma eletrônica via redes sociais. Os dados foram tabulados no *software Excel*, dentre os quais os dados quantitativos foram apresentados em seus valores percentuais, enquanto os dados qualitativos foram analisados através da análise de conteúdo categorial por frequência de palavras, proposta por Bardin (2011). Para isso, foi realizada uma organização dos dados, leitura flutuante, e contagem de palavras de acordo com

as categorias, criadas à priori. A participação no estudo foi voluntária. Os dados ficarão sob a responsabilidade da equipe de pesquisadores.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dentre os 250 colaboradores do empreendimento hoteleiro, 32 responderam ao Formulário Google. Destes, 50% referiram ser do gênero feminino, 46,9% do gênero masculino e 3,1% de pessoas não binárias. Com faixa etária entre 18 e 55 anos de idade, sendo 43,8% com idade entre 18 à 25 anos, 25% com 26 à 35 anos, 21,9% com 36 à 45 anos, e 9,4% com 46 à 55 anos. Dos participantes, 53,1% se autodenominaram de etnia parda; 25% preta; 15,6% branca; 3,1% amarela e 3,1% indígena.

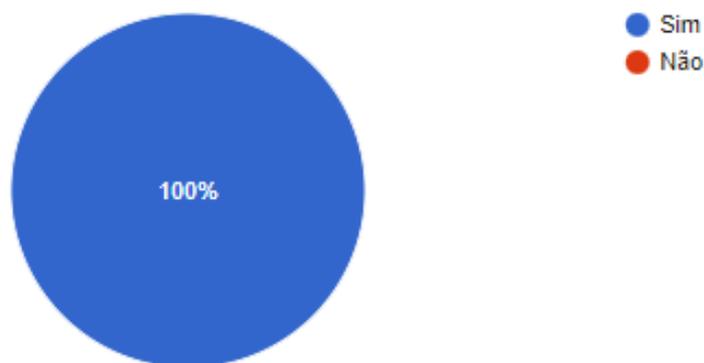
Sobre a área de atuação do público respondente no resort, os mesmos foram fracionados em 50% da Recreação, 25% dos Alimentos e Bebidas (A&B), 6,3% da Governança, 6,3% do Almoxarifado, 6,3% da Recepção e Reservas, 3,1% do Administrativo, e 3,1% do Corpo de Bombeiros do empreendimento. Entre os respondentes, 28,1% são colaboradores na empresa entre 1 à 2 anos, 21,9% entre 2 à 4 anos, 12,5% entre 1 à 3 meses, 12,5% entre 4 à 11 meses, 12,5% entre 4 à 6 anos, e 12,5% há mais de 6 anos.

Como categorias do estudo, foram consideradas: Importância da área de convivência; Estrutura e funcionamento da área de convivência; Impressões sobre a área de convivência do resort; e Sugestões para melhorias da área de convivência, que serão descritas a seguir.

3.1. IMPORTÂNCIA DA ÁREA DE CONVIVÊNCIA

Com relação à percepção da importância da área de convivência, 100% dos participantes do estudo consideraram importante haver um área de convivência no resort em que trabalham para a QVT, como demonstra a imagem 1:

Imagem 1. Percepção da importância da área de convivência para a QVT no resort



Fonte: elaboração própria.

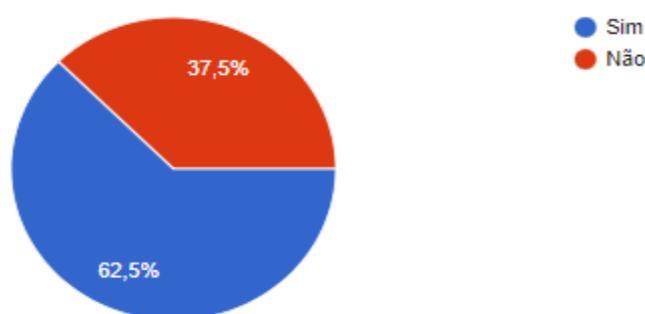
Através da análise da frequência de palavras, identificou-se que os colaboradores consideram a área de convivência importante, especialmente para o descanso, melhoria das relações no ambiente de trabalho e qualidade de vida, que implicarão em melhorias nas funções exercidas no ambiente de trabalho.

Desta forma, a maioria dos participantes do estudo considera que a área de convivência de um resort é um espaço para o descanso do trabalho nos intervalos de suas determinadas funções, como demonstra a fala: “é primordial ter um espaço de convivência bem cuidada e principalmente gerada apenas para o descanso do colaborador” (C-16), além de ser um espaço para a interação entre os colaboradores, visando uma possível melhoria na relação entre os mesmos: “para melhorar a relação entre os colaboradores e desenvolver um ambiente de trabalho melhor” (C-06). Alguns participantes também enfatizaram a necessidade de conforto, descontração e qualidade de vida na área de convivência, como demonstra a fala: “conforto e qualidade de vida é de extrema importância para os colaboradores” (C-02). Para Santos, Almeida e Lemos (2023, p. 3) o “estado emocional positivo do funcionário reflete nos sentimentos que nutrem pelas suas tarefas”. Neste caso, dentre os colaboradores também foi possível identificar percepções de que a QVT implicará em melhorias nas funções exercidas no resort: “[...] é importante pois o funcionário tem que estar bem se sentir bem, para que possa exercer seu trabalho da forma correta” (C-13).

3.2. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA ÁREA DE CONVIVÊNCIA

De acordo com as respostas do formulário, 62,5% dos participantes do estudo utilizam a área de convivência do resort, como ilustrado na imagem 2, sendo que 37,5% desconhecem a existência deste espaço em seu local de trabalho.

Imagem 2. Utilização da área de convivência do resort pelos colaboradores participantes do estudo



Fonte: elaboração própria.

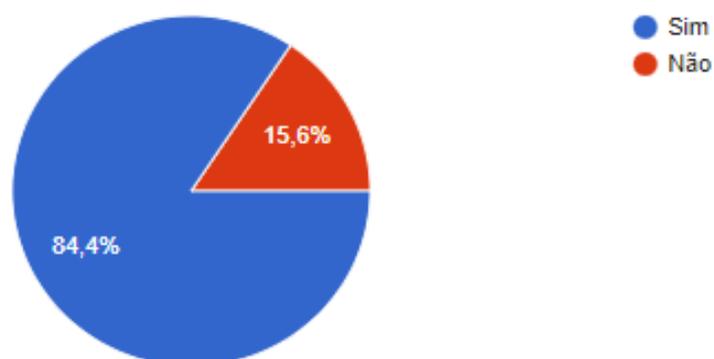
No entanto, os participantes do estudo destacaram que trata-se de um espaço limitado, que “possui apenas uma sala que é realmente para o descanso” (C- 06), no qual há “jogos, livros, cadeiras e um sofá muito aconchegante” (C-04). A maioria dos participantes considera, porém, que a área de convivência não atende às necessidades dos colaboradores, além de ser “[...] um espaço na entrada dos funcionários e carga e descarga” (C-05) e um “local quente e pouco confortável” (C-22). Contudo, é possível também a utilização das salas das chefias para o descanso.

Neste caso, parece haver uma certa precarização do espaço destinado à QVT. Para superar este cenário, Limongi-França (2003) acredita que as empresas devem tratar a QVT segundo os pressupostos de uma gestão avançada, buscando adotar informações e práticas especializadas, que sejam sustentadas por expectativas legítimas de modernização e de mudanças organizacionais e, por uma visão crítica dos resultados pessoais e empresariais.

3.3. IMPRESSÕES SOBRE A ÁREA DE CONVIVÊNCIA DO RESORT

A área de convivência é um espaço que gera insatisfação da maioria dos participantes do estudo. 84,4% dos participantes do estudo consideram que o espaço disponibilizado precisa de alguns reparos, enquanto 15,6% consideram que a área de convivência é boa, não necessitando de modificações, como apresentado na imagem 3.

Imagem 3. Necessidade de modificações na área de convivência do resort



Fonte: elaboração própria.

Embora seja este um estudo de caso, é importante atentar que a área de convivência destinada aos colaboradores de outros empreendimentos hoteleiros podem também apresentar uma estrutura não adequada para a sua função. Dentre os participantes do estudo, embora alguns considerem a área de convivência como um espaço “bom” (C-01), “[...] ótima” (C-06), “Muito bom” (C-10), a maior parte relata impressões negativas sobre a área de convivência: “Falta estrutura adequada” (C-13), “Não apropriado” (C-13) e “Péssimo” (C-20). Neste sentido, os participantes do estudo puderam apontar sugestões para a melhoria do espaço, que serão descritas na categoria a seguir.

3.4. SUGESTÕES PARA MELHORIAS DA ÁREA DE CONVIVÊNCIA

Colaboradores participantes do estudo apontaram a necessidade de uma maior ventilação no local de descanso, além da falta de um espaço maior que proporciona menos ruído e uma maior qualidade durante o descanso.

Já outros demonstram uma insatisfação por não haver uma separação do local de descanso, da atividade laboral. Os colaboradores reforçam a questão da melhora da mobília da

área de descanso, destacando que é um espaço que apresenta possibilidade de expansão, tornando um local melhor para descansar. Também houve a sugestão de adição de atividades recreativas, o que sugere a compreensão ampla do espaço de convivência para além de sua estrutura física. Nesse âmbito, acredita-se que a área de convivência pode potencializar a QVT, que, de acordo com Fernandes (1996), requer uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Assim, QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida.

Na visão de Ferreira (2011), a QVT é expressada por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que os trabalhadores constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Nesse cenário, a atenção à QVT surge como efetiva possibilidade de reduzir o mal-estar organizacional, resultando em repercussões positivas para a saúde dos trabalhadores. Pizzio (2015). Como potencialidades da área de convivência do resort do estudo, destaca-se a existência da mesma, a percepção de sua utilização para descanso e interação social, e possibilidades de utilização para atividades recreativas. Como fragilidades aponta-se a ausência de estrutura física adequada, climatizada, silenciosa, sendo necessário modificações estruturais e na mobília que atendam às necessidades dos trabalhadores, com foco na QVT.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conceituando que a qualidade de vida no trabalho é o conjunto das ações que envolvem melhorias e inovações, foi nos mostrado mediante as contribuições dos 32 colaboradores respondentes a insatisfação com seu local de descanso havendo a necessidade de uma melhora no espaço e a inserção de climatização no local, apontando a necessidade de uma adição de mobília e a carência de atividades recreativas como jogos de tabuleiro, totó,

sinuca, entre outras atividades a serem realizadas no período de descanso desses colaboradores. Lembrando que a qualidade de vida está ligada diretamente na execução das atividades laborais dos colaboradores e seu momento de descanso gera um impacto significativo na realização das tarefas diárias.

Assim, acredita-se que a QVT é uma ferramenta muito importante para viabilizar a satisfação dos funcionários. Além disso, é bem considerável que existem diversos programas, nos quais a empresa poderia optar para proporcionar aos seus colaboradores, e assim conseguir alcançar o alívio do estresse, e o incentivo aos cuidados com a saúde para a melhoria no desempenho das atividades profissionais e melhora do clima organizacional.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. (1977). **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições 70, 2011.

CONTE, Antonio Lazaro. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE Business**, n.7, p.(32-34), novembro, 2003.

CRUZ, F. M. F. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo da percepção dos funcionários da agência nacional de transportes terrestres - ANTT. 36 p. - Faculdade de Ciências Aplicadas e Tecnologia - FATECS, Brasília, 2015.

FERNANDES, Eda C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2.ed. Salvador: Casa da Qualidade Edit. Ltda., 1996.

FERREIRA, M.C. **Qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: LPA; 2011.

Acesso em 07 de Junho de 2023. Disponível em:

<https://www.scielo.org/article/csc/2021.v26n4/1467-1476/pt/>

FRANÇA. A. C. L. **Práticas de recursos humanos – prh**: conceitos, ferramentas e procedimentos. In: _____. Qualidade de vida, saúde e ergonomia. 1. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014. cap. 8.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOOGLE APPS SCRIPT. **Overview of Google Apps Script**. 2017. Disponível em: <<https://developers.google.com/apps-script/overview>>. Acesso em: 02 Jun. 2023..

GUEIROS, M. S.; OLIVEIRA, L. B. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo no setor de hotelaria na Região metropolitana do Recife**. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2002. Salvador Anais Eletrônicos. Rio de Janeiro: ANPAD, 2002. 1 CD-ROM.

LEITE, Marcus Henrique Rolim; TOMELIN, Carlos Alberto; RAMOS, Marcos Roberto. **Bastidores da Hotelaria: qualidade de vida no trabalho no setor de governança - camareira dos hotéis de Foz do Iguaçu - PR - Brasil**. In: SciELO Portugal, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

PEREIRA, Gessika Fernanda dos Santos; VASCONCELOS, Raiany Alves de. **A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações**. Espírito Santo, 2018.

PIZZIO A, Klein K. **Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior**. Educ Soc 2015; 36:493-513.

Acesso em 07 de Junho de 2023. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2021.v26n4/1467-1476/pt/>

SANTOS, M; ALMEIDA, A; LOPES, C. Satisfação Laboral. **Revista Portuguesa de Saúde Ocupacional online**, 2023. Disponível em:

http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S_2183-84532023000100302&lang=pt