



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
PIAUÍ CAMPUS OEIRAS  
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**MARIA LAVÍNIA DOS SANTOS SILVA FLORES**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo com colaboradores da rede  
hoteleira de Oeiras–PI**

**OEIRAS - PI**

**2026**

MARIA LAVÍNIA DOS SANTOS SILVA FLORES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo com colaboradores da rede  
hoteleira de Oeiras–PI

Trabalho de Conclusão de Curso (monografia)  
apresentado como exigência para obtenção do  
diploma do Curso de Administração do Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do  
Piauí, Campus Oeiras.

Orientador: Profº. Me. Édipo Vinicius Costa Pinto

**OEIRAS - PI**

**2026**

### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD**

---

Flores, Maria Lavínia dos Santos Silva

F634q      Qualidade de vida no trabalho : um estudo com colaboradores da rede hoteleira de Oeiras - PI / Maria Lavínia dos Santos Silva Flores. - 2026.  
69 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Oeiras, 2026.

Orientador : Prof Me. Édipo Vinicius Costa Pinto.

1. Setor hoteleiro. 2. Qualidade de vida no trabalho - QVT. 3. Rede hoteleira. 4. Oeiras, Piauí. I.Título.

CDD-658

---

**Elaborado por Denizete Lima de Mesquita CRB 3/1079**

MARIA LAVÍNIA DOS SANTOS SILVA FLORES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: um estudo com colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI

Trabalho de conclusão de curso (monografia) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma do Curso de Bacharelado em Administração do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Oeiras.

Aprovada em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Me. Édipo Vinicius Costa Pinto  
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

---

Profª Espª. Ana Isabel da Silva Bilio  
Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

---

Profª Ma. Liliane Moreira Barroso  
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Dedico este trabalho a minha família e  
amigos

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter me sustentado e guiado durante toda esta caminhada acadêmica, concedendo-me força e sabedoria para superar cada desafio. À minha mãe e ao meu pai, por todo o amor, apoio, incentivo e dedicação ao longo da minha vida. Obrigada por acreditarem em mim e por nunca medirem esforços para que eu chegasse até aqui. Esta conquista também é de vocês.

Ao meu esposo, por toda a paciência, companheirismo, apoio emocional e incentivo nos momentos mais difíceis. Obrigada por estar ao meu lado em cada etapa desta trajetória. Ao meu orientador, Professor Édipo Vinicius, pela orientação, dedicação, paciência e pelos valiosos ensinamentos compartilhados durante o desenvolvimento deste trabalho.

Ao coordenador do curso, Marcos Diego, pelo apoio, compromisso e incentivo à minha formação acadêmica. Ao IFPI – Campus Oeiras, pela excelente estrutura, pela qualidade do ensino e por proporcionar experiências e aprendizados fundamentais para minha formação acadêmica e profissional. Aos professores, colegas e a todos que, de forma direta ou indireta, fizeram parte desta jornada, expresso minha mais sincera gratidão. Finalizo este ciclo com o coração repleto de gratidão e orgulho por tudo o que vivi e conquistei ao longo desta trajetória.

“Conhecimento é a única riqueza que,  
quando dividida, se multiplica.” Sócrates

## RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem se tornado cada vez mais importante nas organizações, principalmente em função da crescente preocupação com o bem-estar dos colaboradores e da busca por ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos. Na indústria hoteleira, em que os funcionários atendem ao público, gerenciam diversas demandas e enfrentam rotinas intensas, é fundamental oferecer um ambiente de trabalho adequado para preservar a motivação e a satisfação da equipe. Assim, o objetivo desta pesquisa foi compreender como os colaboradores da rede hoteleira de Oeiras-PI avaliam a qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para isso, foram analisados aspectos relacionados à remuneração, aos benefícios, às relações interpessoais e às oportunidades de crescimento profissional. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários aos colaboradores do setor. A partir das informações obtidas, constatou-se que elementos como a valorização profissional, o respeito nas relações de trabalho e as condições adequadas para a realização das atividades são aspectos altamente valorizados pelos entrevistados. Além disso, os dados sugerem que a qualidade de vida no ambiente de trabalho exerce impacto direto na motivação, na satisfação e no desempenho dos colaboradores, refletindo-se positivamente na qualidade dos serviços prestados pelas empresas.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Setor Hoteleiro; Rede Hoteleira.

## **ABSTRACT**

Quality of Life at Work (QWL) has become increasingly important within organizations, mainly due to the growing concern for employees' well-being and the search for healthier and more productive work environments. In the hotel industry, where employees deal directly with the public, manage different demands, and face intense routines, providing adequate working conditions is essential to maintain staff motivation and satisfaction. Therefore, the objective of this study was to understand how employees of the hotel network in Oeiras–PI perceive quality of life in the workplace. To carry out the research, aspects related to salary, benefits, interpersonal relationships, and opportunities for professional growth were analyzed. Data were collected through questionnaires applied to workers in the sector. Based on the information obtained, it was observed that factors such as professional recognition, respect in workplace relationships, and appropriate conditions for performing tasks are highly valued by the participants. Furthermore, the findings suggest that quality of life at work directly influences employees' motivation, satisfaction, and performance, which is also reflected in the quality of services provided by the organizations.

**Keywords:** Quality of Life at Work; Hotel Industry; Hotel Network.

## LISTA DE GRÁFICOS

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 - Sinto que minha remuneração é justa em relação às minhas responsabilidades. .... | 44 |
| Gráfico 2 - Os benefícios oferecidos pelo hotel atendem às minhas necessidades básicas. .... | 46 |
| Gráfico 3 - O ambiente físico de trabalho é seguro e confortável.....                        | 47 |
| Gráfico 4 - Tenho acesso aos recursos necessários para desempenhar minhas funções.....       | 48 |
| Gráfico 5 - Tenho oportunidade de aplicar minhas habilidades no trabalho.....                | 49 |
| Gráfico 6 - Recebo estímulo para desenvolver novas competências.....                         | 50 |
| Gráfico 7 - Vejo possibilidade de crescimento profissional dentro da rede hoteleira.         | 51 |
| Gráfico 8 - Sinto estabilidade no meu emprego atual.....                                     | 52 |
| Gráfico 9 - Existe respeito mútuo entre colegas e superiores. ....                           | 52 |
| Gráfico 10 - Sinto que faço parte de uma equipe integrada. ....                              | 54 |
| Gráfico 11 - Meus direitos trabalhistas são respeitados pela organização.....                | 55 |
| Gráfico 12 - Tenho liberdade para expressar minhas opiniões no ambiente de trabalho .....    | 56 |
| Gráfico 13 - Consigo conciliar minhas atividades profissionais com minha vida pessoal.....   | 57 |
| Gráfico 14 - A carga horária de trabalho é adequada e não compromete minha saúde .....       | 58 |
| Gráfico 15 - Sinto que meu trabalho contribui positivamente para a sociedade.....            | 59 |
| Gráfico 16 - Tenho orgulho de atuar na rede hoteleira de Oeiras–PI.....                      | 60 |

## LISTA DE QUADROS

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Quadro 1</b> - Concepções histórica da qvt .....                                                                | 17 |
| <b>Quadro 2</b> - Dimensões da qualidade de vida no trabalho (qvt).....                                            | 20 |
| <b>Quadro 3</b> – Fatores da qualidade de vida no trabalho segundo chiavenato.....                                 | 21 |
| <b>Quadro 4</b> – Princípios fundamentais de gestão de pessoas .....                                               | 27 |
| <b>Quadro 5</b> – Rede hoteleira de oeiras - pi.....                                                               | 36 |
| <b>Quadro 6</b> - Base do questionário atribuídos ao estudo qvt.....                                               | 38 |
| <b>Quadro 7</b> - Quais aspectos do seu trabalho mais contribuem para sua qualidade de vida?.....                  | 60 |
| <b>Quadro 8</b> - Quais mudanças você considera necessárias para melhorar sua qualidade de vida no trabalho? ..... | 61 |

## LISTA DE TABELAS

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabela 1</b> - Distribuição dos participantes por faixa etária ..... | 40 |
| <b>Tabela 2</b> - Distribuição dos participantes por faixa etária ..... | 41 |
| <b>Tabela 3</b> - Escolaridade dos participantes .....                  | 41 |
| <b>Tabela 4</b> - Tempo de atuação dos colaboradores .....              | 42 |
| <b>Tabela 5</b> - Função atual dos participantes .....                  | 43 |
| <b>Tabela 6</b> - Regime de trabalho dos participantes .....            | 43 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

QVT- Qualidade de Vida no Trabalho

PI- Piauí

RH- Recursos Humanos

## SUMÁRIO

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                                         | <b>13</b> |
| <b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>                                                 | <b>15</b> |
| 2.1 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): ABORDAGEM HISTÓRICA E CONCEITUAL ..... | 15        |
| 2.2 A GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR HOTELEIRO.....                                   | 24        |
| 2.3 A SATISFAÇÃO PROFISSIONAL E O TURNOVER.....                                   | 29        |
| <b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>                                         | <b>35</b> |
| 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA .....                                              | 35        |
| 3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....                                         | 36        |
| 3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS .....                                      | 37        |
| <b>4 RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS.....</b>                                       | <b>39</b> |
| 4.1 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO – PERFIL SOCIOPROFISSIONAL DOS COLABORADORES.....     | 39        |
| 4.2 DIMENSÃO DE COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA.....                                 | 44        |
| 4.3 CONDIÇÕES DE TRABALHO.....                                                    | 47        |
| 4.4 USO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES HUMANAS.....                            | 49        |
| 4.5 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA.....                                  | 51        |
| 4.6 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO.....                                         | 53        |
| 4.7 CONSTITUCIONALISMO.....                                                       | 55        |
| 4.8 EQUILÍBRIO ENTRE TRABALHO E VIDA PESSOAL.....                                 | 57        |
| 4.9 RELEVANCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO.....                                    | 59        |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                               | <b>62</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>                                                           | <b>64</b> |
| <b>APÊNDICE .....</b>                                                             | <b>67</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho representa um aspecto relevante nas organizações, estando ligada ao progresso organizacional das empresas e instituições. A QVT é um elemento estratégico que aprimora o desempenho dos funcionários, baseando-se na valorização do profissional, no bem-estar e na satisfação no ambiente laboral. Programar práticas que visem a Qualidade de Vida no Trabalho favorece a harmonia entre a produtividade organizacional e a qualidade das experiências dos trabalhadores em suas funções (Chiavenato, 1999).

Segundo Limongi-França (2020), a Qualidade de Vida no Trabalho constitui um modelo de gestão que integra ações voltadas à saúde, ao bem-estar, à valorização das pessoas e ao desenvolvimento organizacional, ou seja, as iniciativas relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho devem ser elaboradas para oferecer melhores condições aos colaboradores, promovendo valorização profissional, segurança, prevenção e bem-estar. Além disso, as empresas devem enxergar isso como uma estratégia de motivação, favorecendo relações de cooperação e construindo um ambiente saudável de trabalho.

Ter uma estrutura inadequada pode gerar efeitos negativos nas organizações, uma vez que condições de trabalho insatisfatórias comprometem o bem-estar, a motivação e o desempenho dos colaboradores, refletindo na qualidade dos serviços prestados. Em contrapartida, ambientes organizacionais que valorizam os trabalhadores e promovem condições favoráveis de trabalho tendem a estimular maior satisfação, comprometimento e eficiência no desempenho das atividades (Veiga & Gonçalves Neto, 2023).

Segundo Walton (1973), a Qualidade de Vida no Trabalho é composta por oito dimensões que influenciam diretamente a percepção dos trabalhadores sobre o ambiente laboral, dentre as quais se destacam a compensação justa e adequada, as condições de trabalho seguras e saudáveis, as oportunidades de desenvolvimento das capacidades humanas, o crescimento profissional, a integração social, o respeito aos direitos individuais, o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e a relevância social do trabalho. Embora desenvolvido na década de 1970, esse modelo permanece como uma das principais referências para a avaliação da QVT, sendo amplamente utilizado e discutido em pesquisas contemporâneas (Limongi-França, 2020; Orsiolli et al., 2024).

Nesse cenário, observa-se que o setor de hospedagem, por exigir grande utilização de mão de obra e depender diretamente da motivação e desempenho dos colaboradores, enfrenta desafios específicos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho. Pesquisas indicam que a falta de políticas estruturadas para valorização e condições adequadas de trabalho pode comprometer a competitividade das empresas, uma vez que empregados desmotivados costumam ter baixos níveis de eficiência e engajamento (Vasconcelos, 2001; Dal Forno; Finger, 2015).

A realização desta pesquisa justifica-se pela importância da Qualidade de Vida no Trabalho para o desenvolvimento organizacional e para o bem-estar dos colaboradores. No setor hoteleiro, caracterizado pela intensa interação com o público e por demandas operacionais constantes, compreender a percepção dos trabalhadores sobre suas condições de trabalho torna-se essencial para a formulação de estratégias que promovam satisfação, motivação e melhoria do desempenho profissional.

A escolha da rede hoteleira na cidade de Oeiras-PI é justificada pela importância do setor de serviços na economia local e pela falta de estudos empíricos sobre Qualidade de Vida no Trabalho em contextos hoteleiros em cidades pequenas. Por isso, a pesquisa visa responder à seguinte pergunta: quais fatores influenciam a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da rede hoteleira de Oeiras-PI?

O objetivo geral deste estudo é analisar os fatores que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da rede hoteleira da cidade de Oeiras-PI. Entre os objetivos específicos, estão: descrever o perfil socioprofissional dos colaboradores dessa rede; identificar os principais fatores relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho percebida pelos trabalhadores; e avaliar o nível de satisfação dos colaboradores em relação às dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho.

Em relação à metodologia, esta pesquisa é caracterizada como quantitativa, de caráter descritivo, realizada por meio de uma combinação de pesquisa bibliográfica e de campo, utilizando o questionário inserido no Apêndice como ferramenta para a coleta de dados.

Após esta introdução, o trabalho está estruturado em três capítulos principais. O referencial teórico é organizado em seções que abordam os conceitos fundamentais relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), contemplando sua evolução conceitual, os principais modelos teóricos, com destaque para as

dimensões propostas por Walton (1973), bem como a importância da QVT no contexto organizacional e, especialmente, no setor hoteleiro. Na sequência, o capítulo de metodologia apresenta a caracterização da pesquisa, os procedimentos metodológicos adotados, a população e a amostra, os instrumentos de coleta de dados, os procedimentos de análise e os aspectos éticos que nortearam a investigação.

Por fim, o capítulo de resultados e discussão expõe e analisa os dados obtidos à luz da literatura científica, buscando responder aos objetivos da pesquisa e discutir as implicações dos achados para a compreensão da Qualidade de Vida no Trabalho no contexto investigado. Encerrando o estudo, são apresentadas as considerações finais, destacando as principais conclusões, as limitações da pesquisa e sugestões para estudos futuros.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema que tem gerado muitas discussões ultimamente, especialmente no Brasil. Por suas diferentes definições, esse conceito está ligado tanto à eficiência dos processos nas empresas quanto à qualidade dos produtos e serviços que oferecem.

Historicamente, a Qualidade de Vida no Trabalho ganhou maior destaque a partir das transformações econômicas e organizacionais ocorridas nas décadas de 1970 e 1980, quando as empresas passaram a reconhecer a importância da valorização dos trabalhadores como fator estratégico para o desempenho organizacional (Walton, 1973; Nadler & Lawler, 1983; Limongi-França, 2012).

A promoção da Qualidade de Vida no Trabalho deve ocorrer através da implementação, supervisão e verificação de normas organizacionais que garantam condições adequadas para os funcionários. Dentro desse cenário, é essencial considerar a organização das tarefas e a distribuição das atividades, para fomentar relações mais justas, saudáveis e equilibradas no espaço laboral.

### **2.1 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): ABORDAGEM HISTÓRICA E CONCEITUAL**

É relevante destacar que os primeiros sinais de movimentos voltados à

Qualidade de Vida no Trabalho surgiram na década de 1970, um tempo caracterizado por alterações nas dinâmicas laborais e pela procura de melhorias nas condições oferecidas aos empregados. Nesse cenário, “nos anos 70, diversas iniciativas que buscavam alterar funções e revisar as relações de trabalho foram vistas como uma tentativa de aprimorar a qualidade de vida no trabalho” (Cohen; Fink, 2003, p. 376).

Essas transformações foram impulsionadas pela necessidade de criar condições mais favoráveis no ambiente de trabalho, levando em conta fatores ligados à satisfação, motivação e valorização dos funcionários. Assim, a QVT começou a ser debatida como uma estratégia relevante para fortalecer as relações laborais e melhorar o desempenho das organizações.

Ainda, a Qualidade de Vida no Trabalho passou a ser vista não apenas como um benefício fornecido pelas empresas, mas como um elemento crucial para a produtividade e para a saúde mental e física dos empregados. Nesse contexto, investir em iniciativas focadas no bem-estar dos colaboradores ajuda a diminuir o estresse, a desmotivação e o esgotamento profissional, promovendo relações de trabalho mais harmoniosas e um ambiente organizacional mais saudável (Chiavenato, 1999).

Nesse ambiente, a Qualidade de Vida no Trabalho também se conecta ao reconhecimento profissional e à inclusão dos colaboradores nas atividades das organizações. Quando os trabalhadores sentem que suas necessidades são levadas em consideração pela empresa, eles tendem a demonstrar maior compromisso, motivação e satisfação em suas funções. Desta forma, a valorização do capital humano se torna um aspecto fundamental para fortalecer as relações dentro das organizações e para melhorar as condições de trabalho (Chiavenato, 1999).

Conforme o Quadro 1, no panorama histórico, nota-se que a Qualidade de Vida no Trabalho passou por várias mudanças ao longo dos anos, alinhando-se às transformações nas estruturas trabalhistas e organizacionais. Assim, várias ações foram sendo implementadas com o intuito de aprimorar o ambiente de trabalho e garantir melhores condições aos empregados. Contudo, apesar dos progressos alcançados, muitos desafios ainda persistem, especialmente no que diz respeito à implementação de ações que garantam maior satisfação e qualidade nas relações de trabalho apresentadas no quadro abaixo:

**QUADRO 1 - CONCEPÇÕES HISTÓRICA DA QVT**

| PERÍODO         | FOCO PRINCIPAL | DEFINIÇÃO                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1959-1972       | Variável       | A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.                                                                |
| 1969-1975       | Abordagem      | A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial. |
| 1972-1975       | Método         | A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e para a execução de maior produtividade e satisfação.                                                       |
| 1975-1980       | Movimento      | A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos 'gerenciamento participativo' e 'democracia industrial' com bastante frequência, invocados como ideias do movimento.     |
| 1979-1983       | Tudo           | A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e de produtividade.                                                            |
| Previsão Futura | Nada           | A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes, a QVT nada representará.                       |

Fonte: Adaptado de Nadler e Lawler (1983)

A qualidade tem mostrado diversos padrões de exigência ao longo dos anos, sendo fundamental que as empresas estejam atentas a essas alterações e busquem aprimorar constantemente seus processos. Nesse sentido, destaca-se a relevância de iniciativas voltadas para o progresso das práticas aplicadas no local de trabalho, ajudando a alcançar resultados superiores e maior eficiência nas tarefas realizadas.

Esse processo de contínua evolução abrange etapas como planejamento, implementação e monitoramento das ações das organizações. Com isso, é possível identificar problemas, examinar falhas e procurar soluções antes da conclusão das atividades. Deste modo, as empresas conseguem aprimorar seus serviços e reforçar a qualidade dos processos internos.

A busca pela qualidade deve ser vista como uma prática constante nas organizações, necessitando de vigilância contínua e adaptação às exigências do ambiente de trabalho. Ademais, é crucial levar em conta o bem-estar dos colaboradores, uma vez que profissionais satisfeitos tendem a exercer suas funções com mais dedicação e eficácia.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) pode ser entendida como uma abordagem que visa melhorar as condições de vida no ambiente profissional, englobando aspectos relacionados ao bem-estar, saúde, segurança física, social e mental dos trabalhadores, bem como a capacitação necessária para o desempenho apropriado das atividades profissionais (Limongi-França, 2004). Dessa forma, alcançar objetivos relacionados à qualidade dos serviços exige não apenas

melhorias nos processos organizacionais, mas também valorização das condições de trabalho e do capital humano. Nessa perspectiva, Chiavenato (2009) destaca que a valorização dos colaboradores e a criação de ambientes organizacionais saudáveis contribuem diretamente para o desenvolvimento das organizações e para a melhoria do desempenho profissional.

A qualidade de vida resulta em criar e manter o ambiente de trabalho agradável, amigável e, ainda, melhorar substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização. Neste sentido, a qualidade de vida no trabalho é a união de vários elementos que possibilitam a estabilidade e satisfação do ser humano no que se refere ao seu estado de bem-estar não só físico, mas também social e psicológico. (Chiavenato, 2009).

Caracteriza-se como finalidade da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) realizar ações eficazes com foco na melhoria contínua das condições laborais, colocando em primeiro plano o bem-estar dos indivíduos e a criação de ambientes físicos apropriados que favoreçam a interação social e organizacional.

Conforme Alves (2011), a Qualidade de Vida no Trabalho está associada à satisfação dos trabalhadores em suas funções, preocupando-se em proporcionar um ambiente de trabalho mais adequado, saudável e que beneficie o desenvolvimento das atividades organizacionais. Assim, a criação de um local de trabalho saudável visa incentivar os colaboradores, aumentando sua motivação e contentamento ao executar suas tarefas. Como consequência, funcionários satisfeitos tendem a realizar suas funções com atitudes mais positivas e produtivas.

Com base nessa compreensão, a qualidade de vida no trabalho auxilia no fortalecimento das práticas organizacionais e das dinâmicas em equipe, promovendo um ambiente mais agradável e satisfatório para os colaboradores. Dessa maneira, quando um trabalhador se sente valorizado e estimulado, é mais propenso a realizar suas atividades com dedicação e qualidade, impactando positivamente os resultados da organização (Chiavenato, 2009).

De acordo com Ribeiro e Santana (2015), no Brasil, a Qualidade de Vida no Trabalho ainda enfrenta desafios nas organizações, sem uma definição única para o conceito. Contudo, os autores ressaltam que a QVT pode ser vista como uma estratégia que alinha os interesses pessoais dos colaboradores aos objetivos da empresa, visando alcançar benefícios mútuos.

No cenário brasileiro, a Qualidade de Vida no Trabalho tem se tornado uma estratégia organizacional importante, focando na valorização do capital humano e na melhoria das relações profissionais. Essa abordagem busca desenvolver práticas que promovam um equilíbrio entre o bem-estar, a satisfação profissional e o desempenho nas atividades, contribuindo para ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.

Assim, a satisfação vinculada à Qualidade de Vida no Trabalho torna-se uma meta significativa para as organizações, uma vez que está diretamente conectada à melhoria do rendimento profissional e à qualidade dos serviços prestados. A QVT abarca aspectos relacionados à saúde mental e física dos trabalhadores, levando em conta variáveis como ambiente de trabalho, motivação, relações interpessoais e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema que ganhou grande relevância nos últimos anos, inclusive no Brasil, apresentando diversas abordagens conceituais. Devido à sua ampla abrangência, o conceito de QVT pode estar vinculado tanto à qualidade dos processos organizacionais quanto à qualidade dos produtos e serviços que as empresas oferecem. Portanto, sua compreensão demanda uma análise que considere fatores organizacionais, sociais e psicológicos no contexto do trabalho.

Rodrigues (1999) enfatiza que os programas de qualidade total ajudaram a expandir as práticas empresariais focadas na Qualidade de Vida no Trabalho. Nesse cenário, investir nos trabalhadores passou a ser visto como uma estratégia essencial para o reforço organizacional e para a elevação da produtividade.

Segundo Chiavenato (1999), a Qualidade de Vida no Trabalho é um parâmetro que reflete as vivências dos indivíduos no local de trabalho e o nível de contentamento deles em relação às suas funções. De acordo com o autor, para que as instituições alcancem um padrão elevado de qualidade e eficácia, é fundamental contar com colaboradores que estejam engajados, participativos e valorizados por suas contribuições.

Assim, financiar iniciativas de Qualidade de Vida no Trabalho é uma forma de reconhecer o principal ativo das empresas: as pessoas. Quanto maior for o respeito, a motivação e as condições apropriadas oferecidas aos funcionários, mais elevados são os índices de satisfação, comprometimento e produtividade nas organizações.

Para aprofundar essa reflexão, Bowditch (2002) aponta que os aspectos vinculados à Qualidade de Vida no Trabalho estão intimamente relacionados à valorização dos colaboradores e à melhoria das condições de trabalho, conforme observado no quadro 2 das dimensões da qualidade de vida no trabalho:

**QUADRO 2 - DIMENSÕES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)**

| <b>DIMENSÃO</b>                                                            | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compensação justa e adequada                                               | Refere-se à remuneração compatível com as atividades desempenhadas, considerando justiça interna e externa, bem como benefícios oferecidos ao trabalhador.                  |
| Condições de trabalho seguras e salutaras                                  | Diz respeito à existência de um ambiente de trabalho seguro, saudável e adequado à preservação da integridade física e mental do trabalhador.                               |
| Oportunidade imediata de utilização e desenvolvimento da capacidade humana | Relaciona-se à possibilidade de o trabalhador utilizar suas habilidades, conhecimentos e competências, bem como desenvolver novas capacidades no exercício de suas funções. |
| Oportunidade de continuidade de crescimento                                | Envolve as chances de crescimento profissional, capacitação, promoções e estabilidade no emprego.                                                                           |
| Integração social na organização de trabalho                               | Trata da qualidade das relações interpessoais no ambiente de trabalho, incluindo respeito, cooperação, igualdade e ausência de discriminação.                               |
| Espaço de trabalho dentro da vida como um todo                             | Refere-se ao equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal, considerando tempo para família, lazer e descanso.                                                      |
| Relevância social da vida no trabalho                                      | Diz respeito à percepção do trabalhador sobre a importância social do trabalho que realiza e a imagem da organização perante a sociedade.                                   |
| Constitucionalismo                                                         | Trata do respeito aos direitos dos trabalhadores, liberdade de expressão, privacidade, justiça organizacional e cumprimento das normas legais e éticas.                     |

Fonte: Adaptado de Walton (1973)

De acordo com a visão de Walton (1973), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está vinculada à criação de condições apropriadas para os trabalhadores, com o intuito de assegurar justiça, segurança, crescimento profissional e chances de evolução nas empresas. Assim, a QVT ajuda a aumentar a motivação dos funcionários, favorecendo o desempenho das tarefas e a robustez das relações laborais.

A Qualidade de Vida no Trabalho também está intimamente ligada à saúde e ao bem-estar dos empregados. Para avaliar os fatores que afetam a QVT, foram elaborados diversos modelos teóricos ao longo do tempo. Esses modelos, além de examinarem a qualidade de vida no ambiente profissional, buscam apontar os principais elementos que influenciam as condições de trabalho e a satisfação dos

funcionários. Dentro dos principais modelos mencionados na literatura acadêmica, destacam-se os formulados por Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979) e Davis e Werther (1983) (Sampaio, 2018).

Nota-se que os modelos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho começaram a se destacar com as mudanças no capitalismo e as reformas laborais, que passaram a dar mais atenção às condições proporcionadas aos trabalhadores. Nesse contexto, algumas empresas começaram a valorizar a importância dos colaboradores para o desenvolvimento organizacional e o funcionamento do mercado, percebendo que a valorização profissional afeta diretamente a produtividade e os resultados da instituição.

Conforme Moura (2011), o modelo de Walton é considerado um dos mais populares na temática da Qualidade de Vida no Trabalho, pois apresenta uma perspectiva mais abrangente e inclui um número maior de critérios relativos às condições de trabalho. Nessa linha, promover a satisfação do trabalhador ajuda a garantir que suas atividades sejam realizadas de forma mais eficiente, motivadora e gratificante.

Segundo Chiavenato (1999), a Qualidade de Vida no Trabalho abrange vários fatores conectados às vivências humanas no ambiente de trabalho, envolvendo motivação, satisfação, condições de trabalho, valorização profissional e a participação dos colaboradores nas ações realizadas pelas organizações conforme o quadro 3:

**QUADRO 3 – FATORES DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO CHIAVENATO**

| <b>FATORES</b>                                  | <b>DESCRIÇÃO</b>                                                                                             |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Satisfação com o trabalho executado             | Refere-se ao grau de contentamento do trabalhador em relação às atividades que desempenha no dia a dia.      |
| Possibilidades de futuro na organização         | Relaciona-se às oportunidades de crescimento, promoção e desenvolvimento profissional dentro da organização. |
| Reconhecimento pelos resultados alcançados      | Diz respeito ao reconhecimento do esforço e dos resultados obtidos pelo trabalhador.                         |
| Salário percebido                               | Refere-se à remuneração recebida em comparação com as atividades desempenhadas.                              |
| Benefícios auferidos                            | Envolve os benefícios oferecidos pela organização, como auxílios, incentivos e vantagens adicionais.         |
| Relacionamento humano no grupo e na organização | Relaciona-se à qualidade das relações interpessoais no ambiente de trabalho.                                 |
| Ambiente psicológico e físico de trabalho       | Refere-se às condições emocionais, psicológicas e físicas presentes no ambiente laboral.                     |
| Liberdade e responsabilidade de decidir         | Diz respeito à autonomia concedida ao trabalhador para tomar decisões relacionadas ao seu trabalho.          |
| Possibilidades de participação                  | Relaciona-se à participação do trabalhador nas decisões e nos processos organizacionais.                     |

Fonte: Adaptado de Chiavenato (1999)

O fortalecimento de um espaço laboral com Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é associado não só à valorização das tarefas realizadas, mas também ao reconhecimento do indivíduo que executa essas atividades. Colaboradores que contam com um ambiente de trabalho adequado, são reconhecidos pelo seu esforço profissional e recebem uma remuneração justa tendem a mostrar mais motivação, engajamento e equilíbrio mental e físico, o que resulta em um desempenho mais eficaz nas atividades da empresa (Chiavenato, 1999).

Walton (1973) delineou oito dimensões cruciais que impactam a Qualidade de Vida no Trabalho, que incluem: remuneração justa; condições seguras e saudáveis de trabalho; oportunidades de crescimento e estabilidade; integração social no local de trabalho; respeito às normas; equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; relevância social da profissão; e desenvolvimento das habilidades humanas. Portanto, a QVT ressalta a necessidade de levar em conta as exigências pessoais dos colaboradores como um fator essencial para o êxito da organização.

Nesse panorama, tanto os trabalhadores quanto as empresas obtêm vantagens, especialmente em relação à satisfação no trabalho, ambientes saudáveis e os efeitos positivos sobre o desempenho organizacional (Bonfante; Oliveira; Nardi, 2015).

A análise das condições de trabalho e do atendimento das organizações permite reconhecer lacunas e entender os elementos que precisam de ajustes dentro das instituições. Desse modo, a avaliação do desempenho e da satisfação dos colaboradores ajuda a identificar tanto os aspectos positivos quanto os negativos ligados ao ambiente de trabalho, contribuindo para a formulação de estratégias que visem melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho. Com relação à questão do atendimento especializado, Barros (1992) enfatiza que:

“No processo de entendimento do conceito de qualidade é importante perceber que sempre estarão envolvidos dois personagens principais: o produtor da qualidade, aquele responsável por gerar produtos e serviços, e o consumidor ou cliente da qualidade, aquele que se utiliza desses produtos, ou é usuário dos serviços prestados”.

A perspectiva apresentada pelo autor evidencia que a qualidade deve ser compreendida como um conceito relacional, construído a partir da interação entre quem produz e quem recebe o produto ou serviço. Nesse sentido, a qualidade não se restringe ao atendimento de padrões técnicos ou operacionais, mas depende da

capacidade da organização de identificar e satisfazer as necessidades, expectativas e percepções de seus clientes. Essa compreensão reforça a importância de processos organizacionais eficientes, da melhoria contínua e do comprometimento dos colaboradores, uma vez que a excelência dos serviços prestados está diretamente associada ao alinhamento entre os objetivos institucionais e a satisfação do público atendido. Dessa forma, a gestão da qualidade torna-se um elemento estratégico para o fortalecimento da competitividade, da credibilidade e da sustentabilidade das organizações.

O esforço para organizar as atividades de acordo com as mudanças atuais possibilita a aplicação de políticas administrativas que atendem às exigências da realidade moderna. A gestão, nesse contexto, desempenha um papel crucial ao converter a estrutura hierárquica em resultados concretos, considerando que o gestor é uma parte vital no processo de organização de serviços, produtos e atendimento ao público, ajudando a melhorar a compreensão sobre a operação da instituição e a alcançar os objetivos estabelecidos. Segundo Luciano Raizer Moura (2003, p.170):

A análise de processos leva ao melhor entendimento e funcionamento da organização e permite a definição adequada de responsabilidades, a utilização eficiente dos recursos, a prevenção e solução de problemas, a eliminação de atividades redundantes e a identificação clara de clientes e fornecedores. A constante análise do sistema de gestão, dos processos e da interdependência entre eles, ajuda a desenvolver o pensamento sistêmico na organização.

A citação destaca a relevância da gestão por processos como um instrumento fundamental para o alcance da eficiência organizacional. Ao promover a definição clara de responsabilidades, a racionalização do uso dos recursos e a eliminação de atividades que não agregam valor, a análise dos processos contribui para a melhoria contínua do desempenho institucional.

Além disso, a compreensão da interdependência entre os diferentes processos favorece o desenvolvimento de uma visão sistêmica da organização, permitindo que gestores e colaboradores atuem de forma integrada na prevenção de falhas, na tomada de decisões e na busca por resultados mais eficazes. Dessa maneira, a gestão por processos torna-se um elemento estratégico para elevar a qualidade dos serviços, aumentar a satisfação dos clientes e fortalecer a competitividade das organizações.

Ao se envolver ativamente, o gestor precisa dirigir suas ações com

transparência, imparcialidade e um senso de justiça, reconhecendo sua função como peça central na evolução organizacional. Nesse contexto, a gestão deve assumir a tarefa de buscar melhorias constantes, identificar problemas que possam causar descontentamento e adotar estratégias que fortaleçam o processo de qualidade, resultando em soluções mais eficientes e que atendam melhor às necessidades da sociedade.

## 2.2 A GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR HOTELEIRO

De acordo com Chiavenato (1999), as pessoas constituem um dos principais recursos das organizações, sendo fundamental que seus objetivos estejam alinhados às metas organizacionais.

No setor hoteleiro, a gestão de pessoas constitui um fator estratégico para o alcance dos objetivos organizacionais, uma vez que a qualidade dos serviços prestados depende, em grande medida, do desempenho e do comprometimento dos colaboradores. Nesse contexto, práticas de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento e valorização profissional contribuem para o aprimoramento das competências da equipe, refletindo positivamente na satisfação dos clientes e na competitividade das organizações (Boella & Goss-Turner, 2019; Dessler, 2020).

Conforme destaca Vasconcelos (2001), o desafio idealizado pelos criadores da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de torná-la uma ferramenta gerencial significativa, em vez de um modismo passageiro, continua relevante. A gestão de pessoas é vista no setor hoteleiro e empresarial como uma base essencial para o desenvolvimento, sendo, portanto, considerada uma ferramenta importante para o setor hoteleiro, que, ao mesmo tempo, gera empregos, especialmente em períodos de alta demanda, influenciando a rotatividade de funcionários e parceiros.

De acordo com Chiavenato (1999), as pessoas representam o principal recurso das organizações, sendo indispensável à implementação de estratégias que favoreçam o desenvolvimento profissional e o comprometimento dos colaboradores. No setor hoteleiro, caracterizado pelo contato constante com o público, a qualificação da equipe torna-se um diferencial competitivo capaz de impactar diretamente a experiência dos hóspedes.

Por outro lado, na visão de Evans e Lindsay (2002), a gestão da qualidade no setor hoteleiro é uma ferramenta crucial para superar as lacunas resultantes das

características específicas deste setor, como: a alta rotatividade de funcionários, sazonalidade, baixa taxa de estadia, concorrência e preços dos serviços, entre outros. Para esses autores, a gestão de pessoas é considerada fundamental, apesar de alguns gestores verem essa ação como uma perda, pela questão da rotatividade dos colaboradores. Enquanto um prioriza a qualidade o outro trata o trabalhador como ferramenta, diante desse cenário destaca que;

Os gestores das organizações do setor turístico, nomeadamente do setor hoteleiro, sentem maior pressão na hora de oferecer serviços de qualidade, devido ao aumento da capacidade de oferta a nível mundial; à competitividade; às alterações legais no que concerne ao ambiente e ao ordenamento do território; ao elevado custo fixo da manutenção do negócio e ao elevado número de contratação de colaboradores, que se pretendem que sejam qualificados e com vocação para um atendimento de excelência (Weiermair, 2000; Marine e Rojo, 2004).

Com relação a gestão vinculada a hoteleira atribuições legais organizada as contratações de pessoas, uma vez que o mesmo é um problema veiculado, a manutenção e os serviços realizados por colaboradores tornam-se desqualificando com a alta demanda do território, no país o sistema hoteleiro o número de contratações nem sempre são qualificados o que atrapalha o desempenho esperado.

Graças ao impacto positivo que se tem vindo a sentir na aceitação de sistemas de gestão da qualidade e nas várias dimensões e medidas no desempenho das organizações do setor hoteleiro (Sabater, 2004). Destaca-se que o compromisso do trabalho de gestão pessoas no setor hoteleiro, assim como em uma empresa e instituição se direciona, em organizar as pessoas de acordo com as mudanças permitindo a implementação de políticas administrativas que acompanham as condições contemporâneas, e medidas de ajuste na estrutura da realidade da empresa.

Caracteriza-se que para as hotelarias é essencial trabalhar a gestão de pessoas uma vez que para os colaboradores abre espaço no planejamento para desenvolvê-lo das atividades de cada setor, buscando destacar por meio dos trabalhadores melhorias internas na resolução dos problemas.

“Com a gestão da qualidade, (gestão de pessoas) uma vez que as organizações apostam fortemente na inovação e nas novas tecnologias de gestão, cujos resultados, no modo de administrar os recursos humanos, têm elevado os padrões de competitividade” (Messenger, 1994)

Torna-se possível transformar a alta hierarquia em desempenho, quando o gestor foca nos colaboradores o processo de serviços internos no hotel na condição de estruturar os serviços dos colaboradores com a clientela na condição de elevar o melhor entendimento como se estabelece o funcionamento. Segundo Moura (2003, p.170):

O desenvolvimento de um sistema de gestão organizacional voltado para o alto desempenho requer a identificação e análise de todos os seus processos. A análise de processos leva ao melhor entendimento e funcionamento da organização e permite a definição adequada de responsabilidades, a utilização eficiente dos recursos, a prevenção e solução de problemas, a eliminação de atividades redundantes e a identificação clara de clientes e fornecedores. A constante análise do sistema de gestão, dos processos e da interdependência entre eles, ajuda a desenvolver o pensamento sistêmico na organização.

A gestão de pessoas condiciona a qualidade no setor hoteleiro, tendo como função o atendimento ao público, para que alcance o êxito em seu trabalho espera-se que o mesmo seja um facilitador visando auxiliar as barreiras que dificultam a interação, os sujeitos que devem dispor a qualidade do serviço diante da clientela, e auxiliar os colaboradores de modo que possam objetivar com clareza, neutralidade e justiça, o que implica ser parte do processo como elemento chave optando por desenvolver respectivamente o desenvolvimento que engloba o processo de qualidade, para gestão interna serve como monitoramento e auxílio destacando que o objetivo da gestão de pessoas é elaborar e adequar as atividades, Oliveira (2004, p.7) preconiza que:

A gestão da qualidade prevê a eliminação ou a simplificação de processos que não adicionam valor ao produto. Muitas tarefas nas empresas são mal dimensionadas, podendo, muitas vezes, ser definitivamente eliminadas por um rearranjo no mecanismo de execução do processo maior a que pertencem. Existem diversas ferramentas na administração da produção que podem auxiliar na otimização e análise dos processos: fluxograma, carta de análise de tempos e movimentos, carta de controle estatístico do processo, etc. Esses instrumentos possibilitam gerir, controlar e otimizar os processos executados tanto nas empresas industriais como nas de serviços.

Na intenção de coordenar esforços para obter qualidade as vantagens de implementar a gestão com a organização de implementar vantagens. De acordo com Paladini (2004, p. 136): A gestão de pessoas implementa qualidade envolve atuação

âmbito global, onde a alta administração define as políticas de qualidade da organização e o âmbito operacional onde são desenvolvidos, implantados e avaliados os programas de qualidade.

Para a estrutura do sistema hoteleiro organização de gestão opere através da organização a estrutura que se traduz como uma administração importante e de qualidade efetiva o processo de mudança é fruto de trabalho dedicação, coordenação e espera mesmo considerando a importância da gestão de pessoas é necessária para o setor hoteleiro se direciona as inovações que auxilia os colaboradores e a clientela. Segundo Nogueira (2003, p.36) e Bravo (2003, p. 93-149) destaca princípios fundamentais de gestão de pessoas:

**QUADRO 4 – PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DE GESTÃO DE PESSOAS**

|                                           |                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P – Planejamento de metas.                | É um processo contínuo, permanente e dinâmico. Necessita de um diagnóstico da cultura organizacional, seus valores, crenças e ideias.  |
| D – Execução do planejamento.             | Onde haverá educação dos profissionais que executam os serviços, treinamento prático e coleta de dados no decorrer da execução.        |
| C – Verificação dos resultados.           | Onde haverá educação dos profissionais que executam os serviços, treinamento prático e coleta de dados no decorrer da execução.        |
| A – Atuação em relação a todo o processo. | Caso tenha conseguido alcançar a meta padroniza-se o método, em caso negativo, aplicam-se correções e retorna-se a fase P do processo. |

Fonte: Elaborado pela autora (2026)

Reiterando as ações da gestão Tsaur e Lin (2004) verificaram a relação entre a gestão dos recursos humanos, o grau de conhecimento do serviço e a percepção de um serviço de qualidade nos estabelecimentos hoteleiros. Destaca-se direciona que gestão de pessoas desempenha a produtividade por meio do serviço dos trabalhadores, ou seja, a gestão de pessoas principalmente direciona a resolução de problemas.

A gestão de pessoas é uma área diretamente relacionada a uma imensidade de fatores particulares a uma organização, portanto será mutável dependendo do contexto em que for implantada. De forma geral, ela diz respeito à relação entre as organizações e as pessoas (Chiavenato,1999). A como é definida a gestão de pessoas delimitada metas de organização direcionada as mudanças com o intuito de estabelecer normas mutáveis que favoreça as pessoas.

A gestão de pessoas na era do conhecimento abriu inúmeros espaços relacionados à reestruturação dos processos internos de recursos humanos, dos programas, e das estratégias para atrair, desenvolver, recompensar e reter os mais importantes ativos da empresa, que são as pessoas (Stecca, 2015, p.21).

Segundo Vasconcelos (2001) aponta que o maior obstáculo para a implantação de programas de QVT está na falta de importância estratégica e em sua baixa relevância financeira. Em contraponto a Vasconcelos, com caracteriza Monteiro (2011) defendem que, em teoria, qualquer investimento em QVT deve acarretar melhoras no desempenho do empregado, refletindo na produtividade e no faturamento da empresa.

A perspectiva com relação a gestão de pessoas em empresas principalmente em hotelaria se defini sobre duas situações uma destaca que o desempenho ajuda a estabelecer mudanças, garantir estratégias para desenvolver da empresa e colaboradores.

Ao criar a possibilidade de desenvolver potencialidades promovendo ao profissionalismo e servidores do atendimento público auxilia por assim dizer no conceito de valorização pessoal criando um ambiente capaz de desenvolver o atendimento com eficiência e excelência. Segundo Oliveira (2004, p.6) destaca:

Os funcionários são a alma da empresa e deles depende o sucesso de toda a organização. Deve haver uma preocupação constante com capacitação, a fim de possibilitar ao quadro de pessoal o contínuo desenvolvimento e aprimoramento. Devem-se praticar remunerações justas, que motivem os funcionários a buscarem melhora pessoal e profissional, dando-lhes condições de contribuir para os propósitos do sistema da qualidade implantado.

Parte do princípio da qualidade total do serviço oferecido ao público depende dos funcionários, ao aumentar as condições de inovações através de treinamentos procura-se expandir a capacidade de participação consolidando os valores éticos ao serviço por meio da consciência da capacitação interna as melhorias das funções externas que ajudam na realização do trabalho, e da clientela. Conforme Oliveira (2003, p.125-127) afirma que:

Confiança trabalho em grupo, estimulando e aperfeiçoando o relacionamento entre colegas aumentando o senso de comprometimento do grupo com os desafios e tarefas a serem cumpridas; promove respeito à opinião e sugestão dos trabalhadores estimulando o envolvimento e participação dos empregados na vida da instituição; o reconhecimento

através do salário e elogio satisfaz a necessidade de estima de todos; o crescimento das pessoas; valorização do trabalho com consequente satisfação das necessidades dos clientes.

As vantagens que envolvem a gestão de pessoas se relacionam de trabalho para o sentido de aperfeiçoamento torna-se um processo de treinamento e valorização das pessoas na instituição como um profissional que ao ser estimulado cresce e realiza seu trabalho no sentido de melhorar o atendimento auxilia os colaboradores a tratar a clientela com respeito do mesmo garante resultados satisfatórios de eficiência de qualidade o objetivo consiste na satisfação.

## 2.3 A SATISFAÇÃO PROFISSIONAL E O TURNOVER

O compromisso do trabalho de gestão para a satisfação profissional consiste em organizar os objetivos de acordo com as mudanças permitindo a implementação de políticas administrativas que acompanham as condições contemporâneas ao ajuste da realidade, ou seja, desenvolver e executar as atividades nas empresas e instituições buscando destacar o seu melhor desenvolvimento através do trabalho considerando que parte do processo de serviços e produtos a clientela são direcionados as ações dos colaboradores. Nesse contexto, políticas administrativas que consideram a realidade organizacional e as necessidades dos colaboradores favorecem a qualidade dos serviços prestados e dos produtos oferecidos à clientela (Chiavenato, 1999).

A direção da gestão nas empresas e demais instituições se direciona medidas para auxiliar o profissional a se desenvolver, isso objetiva destacar a satisfação dos serviços e profissional. A ocorrência da rotatividade em uma empresa relaciona-se aos valores, expectativas, satisfação e percepção do funcionário quanto às oportunidades internas de desenvolvimento, conforme aborda Silva (2001).

Para se compreender as ideias ligadas a sistema hoteleiro de qualidade no trabalho com satisfação para ambas as partes se faz necessário caracterizar a implementação do mesmo no país. A administração hoteleira no Brasil manteve-se fundamentalmente familiar até a década de 1960, de acordo com Andrade; Brito e Jorge (2005). Originalmente a base das hoteleiras no país seguiu o modelo família na administração, ou seja, satisfação ou insatisfação eram moldada, os erros

deveriam ser considerados o peso da família no controle organizacional não é totalmente correto levando em conta que a falta de organização interna direciona ao prejuízo.

Diante do crescimento das redes hoteleiras A direção da gestão nas empresas e demais instituições se direciona medidas para auxiliar o profissional a se desenvolver, isso objetiva destacar a satisfação dos serviços e profissional. Define-se como fator importante e necessário para que os colaboradores desempenhem suas funções da melhor maneira possível, tendo como foco a qualidade de produtos e serviços, aprimorando também a produtividade o treinamento (Chiavenato, 2014).

Entretanto destaca-se que com relação as hotelarias os *turnover* que são colaboradores que trabalham no sistema de rotatividade o ideal de satisfação no trabalho e qualificação profissional deixa a desejar. “A ocorrência da rotatividade em uma empresa relaciona-se aos valores, expectativas, satisfação e percepção do funcionário quanto às oportunidades internas de desenvolvimento, conforme aborda Silva (2001)’. O problema das hoteleiras do país e locais, são os semelhantes funcionam de maneira que não agrega QVT para os colaboradores pois desvaloriza a sua atuação.

A estrutura que envolve os trabalhadores de hotelaria definidos como *turnover* não colaborar para uma QVT no serviço a falta de um ligação com a empresa pode acentuar problemas de corrigir; Segundo destaca, Ferreira e Freire (2001) identificaram múltiplas causas para o *turnover* em um estudo sobre rotatividade de pessoal, entre elas: a política salarial adotada pela empresa, a política de benefícios, as oportunidades de progresso profissional oferecidas pela organização, o tipo de supervisão, a política disciplinar, as condições físicas ambientais de trabalho e a motivação do pessoal.

Para que alcance o êxito é preciso considerar mais os colaboradores, por meio da gestão administrativa das hotelarias o tratamento espera-se que o mesmo seja um facilitador que visa auxiliar as barreiras que dificultam a interação, os sujeitos que devem dispor a qualidade do serviço público diante da clientela, se envolvendo de modo que possa objetivar com clareza, neutralidade e justiça, o que implica ser parte do processo como elemento chave optando por desenvolver respectivamente por consequência o desenvolvimento que engloba o processo de qualidade, é função da gestão detectar erros que condicionam a insatisfação

(Maximiano, 2017).

No que se refere ao sistema rotativo, este pode ser comparado à dinâmica da "brincadeira da cadeira", na qual o participante que não consegue acompanhar o ritmo é imediatamente excluído. Essa analogia evidencia uma forma de gestão em que o colaborador é percebido como facilmente substituível, reforçando a ideia de descartabilidade da mão de obra e contribuindo para a percepção de insegurança e desvalorização no ambiente de trabalho. Caracteriza-se que mesmo com uma organização fraca o sistema de rotatividade ter problemas para melhorar o serviço e a condição do trabalhador, embora se direcione fatores negativos ao sistema hoteleiro, De acordo com os alunos os empregos são procurados (Maximiano, 2017).

Os estudos de Taioli (2005) revelaram que profissionais mais jovens tendem a ser comprometidos em seus empregos devido à sua maior flexibilidade, à oportunidade de adquirir conhecimentos e à motivação pelo início da carreira. Na perspectiva do autor a procura motivacionais dos jovens nesse setor hoteleiro como emprego ocorre com a flexibilidade de horários, isso pode ter fatores positivos e negativos pois quem manda é o empregador trabalhos que dão a ideia do jovem de que eles terão mais tempo, para estudar, procurar novos caminhos são atribuições frágeis pois o tempo flexível está a disposição do empreendedor.

Para Davenport (2001), os trabalhadores se mostram cada vez menos propensos a ficar por longo tempo com o mesmo empregador. Em contrapartida o desânimo com a área faz com que o trabalhador se sinta propensos a não se vincular ao serviço a longo prazo o que gera prejuízos.

De acordo com Marvin (1994), o *turnover* tende a aumentar a propaganda boca a boca contra a empresa que desligou o profissional. Os elevados índices de rotatividade dificultam a compreensão, por parte das organizações, das particularidades e dos desafios enfrentados pelos trabalhadores temporários. Em razão da curta permanência na empresa e dos frequentes desligamentos, esses profissionais tendem a desenvolver sentimentos de insatisfação, que podem resultar em avaliações negativas sobre a organização.

Embora esse comportamento possa ser considerado inadequado sob a perspectiva organizacional, é necessário analisar a situação de forma mais ampla. Sob essa ótica, observa-se que a própria empresa também contribui para esse cenário ao adotar práticas de gestão que tratam o trabalhador como um recurso facilmente substituível, em vez de

reconhecê-lo como um sujeito essencial para o alcance dos objetivos organizacionais.

O processo de seleção de novos trabalhadores pode ser demorado e dispendioso. No período inicial de trabalho, o novo colaborador em geral apresenta níveis baixos de produtividade. Os investimentos feitos no capital humano dos trabalhadores que saem da empresa perdem-se e, em alguns casos, podem até vir a beneficiar empresas concorrentes (Martins, 2007).

Para definir satisfação é necessário acentuar os benefícios que o treinamento traz a organização, e não somente no âmbito interno, pois através dos ganhos internos reflete externamente, melhorando a competitividade da empresa, sendo reconhecida como instituição com serviços e produtos de qualidade, trazendo uma maior credibilidade para a mesma.

Segundo Chiavenato (1999), “Necessidades de treinamento são as carências de preparo profissional das pessoas, ou seja, a diferença entre o que uma pessoa deveria saber e fazer e aquilo que ela realmente sabe e faz”. A necessidade de treinamento nas organizações é constante, tendo em vista que muitos colaboradores não conseguem desempenhar eficientemente suas próprias atribuições, ocasionando serviços sem eficiência e de má qualidade. Ainda neste aspecto, Macian (1987) relaciona alguns indicadores de necessidades de treinamento:

- Alta rotatividade de funcionários: pode ser provocada por incapacidade no desempenho da função;
- Contratação de novos funcionários: quase sempre requer a montagem de treinamentos de integração ou de capacitação;
- Alto índice de acidentes, queixas e reclamações, gastos exagerados, danificação de peças, problemas gerais de inter-relacionamento, alta porcentagem de peças refugadas: são um forte índice de necessidades de treinamento.

Analisar a necessidade de treinamento é muito importante para o desempenho da organização, uma vez que fatores como alta rotatividade de funcionários, alto índices de acidente, gastos exagerados determinam que há algo errado no seu desenvolvimento, sendo necessário o uso de treinamento para alcançar melhorias e sanar os problemas. Garantindo assim a sua sobrevivência e crescimento desejado.

Fundamenta-se como um desafio a satisfação profissional do turnover no sistema de hotelaria aonde o desafio é envolver funcionário das instituições e

usuários trabalhar juntos tanto para desenvolver o seu trabalho quanto em organizar a satisfação das necessidades dos clientes através da prestação de um serviço de qualidade mais em primeiro lugar da regra inicial para fortalecer o processo é essencial planejar metas que ajudem a direcionar a subsídios de função em todo processo pode observar que é fundamental para ofertar uma qualidade adequada do serviço dos colaboradores em preparar os mesmos em profissionais (Hund et al., 2018).

Objetiva-se como prioridade em todos os setores de trabalho espera-se que a qualidade profissional e direcionada ao trabalhador seja uma meta a ser estabelecida. Independentemente das razões que possam justificar a vontade dos colaboradores para abandonarem a organização a que pertencem, a satisfação no trabalho e a motivação podem contribuir para evitar esta intenção (Hung et al., 2018).

Esta é uma realidade, cada vez mais, presente na indústria hoteleira, cuja dificuldade em manter os melhores colaboradores continua a aumentar de forma significativa (Miah & Hafit, 2019). A falta de organização interna, oportunidade estímulos financeiro, e de desenvolvimento e crescimento pessoal tem se caracterizado como um problema em hotelarias em manter os bons profissionais, isso passa a ser um prejuízo.

Apesar de ser um setor que gera muitas oportunidades de emprego, caracteriza-se pelas condições de trabalho precárias, os baixos salários, o número excessivo de horas extraordinárias, a monotonia relacionada com a natureza das tarefas/funções e a falta de suporte dos supervisores (Dhamija et al., 2019).

Com relação ao trabalho existe contraponto embora seja um setor que abre as portas para oportunidades com o salário baixo e o número excessivo de horas extras, com a falta de motivação os colaboradores tendem a ter não somente um desempenho ruim, mas passam a cogitar desistir ou fazer tudo abaixo do esperado.

Segundo Castro-Casal e colaboradores (2019), sendo uma área de atividade que depende essencialmente dos serviços prestados e dos produtos oferecidos aos clientes é fundamental que os seus colaboradores se sintam satisfeitos com as funções que realizam e se sintam motivados para atingir níveis de desempenho mais elevados. No contexto da indústria hoteleira, observa-se uma realidade que contrasta com as práticas de gestão de pessoas preconizadas pela literatura. Em muitos casos, o trabalhador é percebido e tratado como um recurso facilmente

substituível, evidenciando uma lógica de gestão que favorece a descarte da mão de obra em detrimento da valorização do capital humano.

A qualidade dos serviços é muito importante para responder às necessidades e expectativas dos clientes e, conseqüentemente, garantir a sua fidelização (Norbu & Wetprasit, 2020). Bandara e colaboradores (2020) acrescentam que a satisfação com o trabalho tem uma ligação direta com a qualidade do serviço prestado ao cliente, o que influencia positiva ou negativamente a imagem do empreendimento hoteleiro.

Ao criar a possibilidade de desenvolver potencialidades promovendo ao profissionalismo e servidores do atendimento público auxiliam por assim dizer no conceito de valorização pessoal criando um ambiente capaz de desenvolver o atendimento com eficiência e excelência. Segundo Otávio J. Oliveira (2004, p.6) destaca:

Os funcionários são a alma da empresa e deles depende o sucesso de toda a organização. Deve haver uma preocupação constante com capacitação, a fim de possibilitar ao quadro de pessoal o contínuo desenvolvimento e aprimoramento. Devem-se praticar remunerações justas, que motivem os funcionários a buscarem melhoram pessoal e profissional, dando-lhes condições de contribuir para os propósitos do sistema da qualidade implantado.

Parte do princípio da qualidade total do serviço depende dos funcionários ao aumentar as condições de inovações através de treinamentos procura-se expandir a capacidade de participação consolidando os valores éticos ao serviço público por meio da consciência da capacitação interna as melhorias das funções externas que ajudam na realização do trabalho, e da clientela. Conforme Oliveira (2003, p.125-127) afirma que:

Confiança, trabalho em grupo, estimulando e aperfeiçoando o relacionamento entre colegas aumentando o senso de comprometimento do grupo com os desafios e tarefas a serem cumpridas; promove respeito à opinião e sugestão dos trabalhadores estimulando o envolvimento e participação dos empregados na vida da instituição; o reconhecimento através do salário e elogio satisfaz a necessidade de estima de todos; o crescimento das pessoas; valorização do trabalho com conseqüente satisfação das necessidades dos clientes.

As vantagens que envolvem a relação de trabalho para o sentido de

aperfeiçoamento torna-se um processo de treinamento e valorização das pessoas na instituição como um profissional que ao ser estimulado cresce e realiza seu trabalho no sentido de melhorar o atendimento auxilia aos servidores a tratar a clientela com respeito humano as políticas de qualidade do setor público a valorização do servidor público em sua capacidade de profissionalização garante resultados satisfatórios de eficiência e qualidade para o atendimento do setor público. Nesse sentido ao considerar o profissional e sua qualificação é necessário reorientar a organização e objetivo das ações de preparação e capacitação profissional com o intuito de beneficiar o cliente, para a qualidade de resultados.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Neste estudo são apresentados os métodos que foram utilizados para o desenvolvimento da referida pesquisa, abordando a caracterização do estudo, com a coleta de dados através do formulário do *Google Forms* e as técnicas empregadas para análise das informações obtidas. A metodologia possibilitou uma compreensão objetiva acerca da percepção dos colaboradores da rede hoteleira de Oeiras-PI sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), contribuindo para o alcance dos objetivos propostos na pesquisa.

A abordagem utilizada neste trabalho teve como propósito expor os métodos científicos empregados para atingir os objetivos estabelecidos, assim como detalhar as fases de coleta e análise das informações. Para este estudo foi realizado com uma perspectiva quantitativa, que é apropriada para medir a visão dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na área hoteleira da cidade de Oeiras-PI, em conformidade com as diretrizes metodológicas de Creswell (2013). Essa perspectiva permite a sistematização e a avaliação imparcial dos dados adquiridos através de ferramentas padronizadas.

#### **3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

O referido estudo baseia-se no método quantitativo e busca quantificar a percepção dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com dados objetivos. Essa abordagem ajuda a medir a satisfação com as condições laborais e identificar padrões no setor hoteleiro da região, conforme Creswell (2013).

O estudo possui dados descritivo, detalhando as condições de trabalho em Oeiras-PI, sem intervenção do pesquisador, realizado na rede de 12 hotéis da cidade, selecionados conforme a plataforma *TripAdvisor*, o qual obteve-se 23 respondentes, visto que nem todos os colaboradores dos hotéis participaram do estudo, sendo uma limitação deste.

### 3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio da plataforma *Google Forms*, escolhida pela praticidade de aplicação e pela facilidade de acesso aos participantes. O questionário permaneceu disponível para preenchimento entre 15 de abril e 12 de maio de 2026, sendo encaminhado aos colaboradores da rede hoteleira do município de Oeiras-PI e em alguns casos aconteceu *in loco* conforme o Quadro abaixo:

**QUADRO 5** – REDE HOTELEIRA DE OEIRAS – PI

| NOME        | FUNCIONARIO | RESPONDEU | STATUS        |
|-------------|-------------|-----------|---------------|
| HOTEL - A   | -           | -         | NÃO RESPONDEU |
| HOTEL - B   | 6           | 3         | RESPONDEU     |
| HOTEL - C   | 4           | 1         | RESPONDEU     |
| POUSADA - A | 2           | 2         | RESPONDEU     |
| POUSADA - B | -           | -         | NÃO RESPONDEU |
| POUSADA - C | 4           | 2         | RESPONDEU     |
| POUSADA - D | 12          | 7         | RESPONDEU     |
| POUSADA - E | 3           | 3         | RESPONDEU     |
| POUSADA - F | 4           | 1         | RESPONDEU     |
| POUSADA - G | 6           | 2         | RESPONDEU     |
| POUSADA - H | 5           | 2         | RESPONDEU     |
| POUSADA - I | 3           | 0         | NÃO RESPONDEU |
| TOTAL       | <b>49</b>   | <b>23</b> |               |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Ao término do período de aplicação, obteve-se um total de 23 respostas válidas. No que se refere ao nível de escolaridade, verificou-se a participação de colaboradores com Ensino Médio, Ensino Técnico, Ensino Superior em andamento e Ensino Superior completo, o que possibilitou uma visão abrangente sobre diferentes perfis educacionais presentes no setor.

A utilização do formulário eletrônico proporcionou maior flexibilidade aos

respondentes, assegurando anonimato e confidencialidade, elementos indispensáveis para a obtenção de informações fidedignas acerca das condições de trabalho e do nível de satisfação dos colaboradores.

O instrumento de pesquisa, descrito no Apêndice, foi composto por perguntas abertas e fechadas, elaboradas com base nas dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) propostas por Walton (1973) e discutidas por Chiavenato (2014). Essas dimensões englobaram aspectos como remuneração, ambiente de trabalho, segurança, utilização de habilidades, oportunidades de desenvolvimento, convivência social e equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Para as questões fechadas, foi utilizada a escala de Likert de cinco pontos, permitindo aos participantes expressarem seu grau de concordância em relação às afirmativas apresentadas, variando de "discordo totalmente" a "concordo totalmente". A adoção dessa escala possibilitou a mensuração das percepções dos respondentes acerca dos diferentes aspectos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho, favorecendo a análise e a interpretação dos dados obtidos.

A aplicação do questionário ocorreu de forma indireta, por meio do aplicativo WhatsApp, estratégia adotada em razão das características do setor hoteleiro, no qual muitos colaboradores tendem a priorizar a manutenção do emprego mesmo diante de situações de insatisfação. A utilização desse meio de coleta possibilitou maior acessibilidade aos participantes, além de garantir maior privacidade e liberdade para responder às questões. Essa abordagem também atendeu aos princípios éticos da pesquisa, assegurando o anonimato dos respondentes, a confidencialidade das informações fornecidas e a fidedignidade dos dados obtidos.

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados foram inicialmente organizados e analisados por meio de percentuais e representações gráficas. As respostas obtidas através do questionário foram tabuladas no *Google Forms*, o que possibilitou a elaboração de gráficos e tabelas para facilitar a visualização e interpretação dos resultados.

Posteriormente, as informações foram agrupadas de acordo com as dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho, permitindo identificar tendências e padrões de satisfação ou insatisfação entre os colaboradores. Essa categorização

seguiu as propostas por Walton (1973), discutidas por Chiavenato (2014) para maior consistência na análise.

Para orientar a análise dos dados, utilizou-se o Quadro 2, que apresenta as dimensões e os indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho fundamentados no modelo de Walton (1973) e no Índice Sodexo. O referido quadro serviu como base para a categorização, organização e interpretação dos resultados obtidos a partir do questionário aplicado aos colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI.

**QUADRO 6** - BASE DO QUESTIONÁRIO ATRIBUÍDO AO ESTUDO QVT

| <b>Dimensão</b>               | <b>Questões</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compensação justa e adequada- | Bônus ou benefícios além do salário. Benefícios oferecidos para uma alimentação adequada                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Condições de trabalho -       | Horário e a duração da jornada de trabalho. Qualidade, conforto e limpeza do local de trabalho. Tempo e espaço disponíveis para descanso durante a jornada de trabalho. Condições de manutenção, iluminação e temperatura do ambiente de trabalho. Carga de trabalho.                                                                                                                              |
| Uso das capacidades -         | Informações recebidas para realizar bem o seu trabalho. Canais de comunicação (tecnológicos ou não) que estão disponíveis para que você exerça suas tarefas. Liberdade e a independência que você tem para fazer seu trabalho e tomar decisões.                                                                                                                                                    |
| Oportunidades -               | Evolução a partir do seu trabalho (novas habilidades e mais conhecimento). Oportunidades para trabalhar em outros departamentos, regiões ou países em que a empresa em que você trabalha atua. Possibilidade de promoção, para chegar a cargos mais altos. Treinamentos que ajudam você a crescer profissionalmente. Diálogo com seu gestor para saber como está seu progresso ou desenvolvimento. |
| Integração social -           | Ajuda que recebe de seus colegas para realizar um bom trabalho. A forma como seu chefe se dirige a você Respeito com o qual você é tratado Boa relação que existe em equipe de trabalho Comemorações de aniversário ou datas especiais dentro da empresa.                                                                                                                                          |
| Trabalho e vida -             | Tempo de deslocamento entre sua casa e a empresa. Possibilidade de equilibrar sua vida profissional com a pessoal.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Relevância social -           | Importância do seu trabalho para outras pessoas. Credibilidade do meio de hospedagem em que trabalha, perante a sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Constitucionalismo -          | Condições de segurança no trabalho.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Fonte:** Questões do Índice Sodexo e dimensões propostas por Walton (1973)

O Quadro 6 apresenta as dimensões e os indicadores utilizados na elaboração do questionário aplicado aos colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI. As questões foram estruturadas com base nas dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho propostas por Walton (1973) e adaptadas a partir do Índice Sodexo, contemplando aspectos relacionados à compensação, condições de trabalho, desenvolvimento profissional, integração social, segurança, equilíbrio entre vida pessoal e profissional e relevância social do trabalho. A utilização dessas dimensões permitiu uma análise mais ampla e sistemática da percepção dos participantes acerca da Qualidade de Vida no Trabalho no contexto hoteleiro investigado.

## **4 RESULTADOS E ANÁLISE DE DADOS**

### **4.1 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO – PERFIL SOCIOPROFISSIONAL DOS COLABORADORES**

Os resultados obtidos permitiram identificar o perfil socioprofissional dos colaboradores da rede hoteleira pesquisada. Em relação à faixa etária, observou-se predominância de participantes entre 26 e 35 anos, correspondendo a 78,3% da amostra. Esse resultado demonstra a presença majoritária de adultos jovens no setor, característica frequentemente encontrada em empreendimentos hoteleiros devido às exigências operacionais da atividade, que demandam dinamismo, flexibilidade e contato direto com o público.

Quanto ao gênero, verificou-se predominância feminina, representando 73,9% dos participantes. Esse resultado é semelhante ao observado em estudos sobre o setor de serviços, nos quais as mulheres ocupam parcela significativa dos cargos relacionados ao atendimento, recepção, governança e atividades administrativas.

Em relação à escolaridade, constatou-se que o Ensino Médio é o nível de formação predominante entre os respondentes, correspondendo a 60,9% da amostra. Resultado semelhante foi identificado por Silva (2021), ao analisar trabalhadores do setor hoteleiro, observando predominância de profissionais com formação de nível médio. Esse resultado pode estar relacionado às exigências de escolaridade para funções operacionais e de atendimento, que representam parcela significativa dos cargos existentes nos hotéis.

Ao relacionar escolaridade e função, observa-se que cargos ligados à recepção, atendimento e serviços gerais geralmente exigem Ensino Médio completo, enquanto funções de gerência e atividades administrativas podem demandar formação superior ou qualificação específica. Tal cenário contribui para explicar a presença de participantes com Ensino Superior completo e em andamento na amostra estudada.

No que se refere ao tempo de atuação, verificou-se predominância de colaboradores com experiência entre dois e cinco anos no setor hoteleiro. Esse resultado sugere relativa estabilidade da força de trabalho, uma vez que a maioria dos participantes possui experiência consolidada na atividade. Além disso, a presença de profissionais com mais de dez anos de atuação reforça a existência de vínculos mais duradouros com o setor.

Em relação ao regime de trabalho, observou-se predominância de vínculos formais regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), representando 69,6% da amostra. Entretanto, a presença de trabalhadores informais (17,4%) merece atenção, uma vez que a informalidade pode estar associada à menor estabilidade profissional, insegurança quanto à permanência no emprego e limitação de direitos trabalhistas. Esses fatores podem influenciar diretamente a percepção dos colaboradores sobre sua qualidade de vida no trabalho.

De modo geral, o perfil identificado nesta pesquisa caracteriza-se pela predominância de mulheres adultas jovens, com Ensino Médio completo, experiência intermediária no setor e vínculo formal de trabalho. Essas características fornecem subsídios importantes para a compreensão dos resultados relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho apresentados nas seções seguintes.

**Tabela 1** - Distribuição dos participantes por faixa etária

| <b>Faixa etária</b> | <b>Frequência (n)</b> | <b>Percentual (%)</b> |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 18 a 25 anos        | 3                     | 13%                   |
| 26 a 35 anos        | 18                    | 78,3%                 |
| 36 a 45 anos        | 1                     | 4,3%                  |
| 46 anos ou mais     | 1                     | 4,3%                  |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Os resultados demonstram a predominância de adultos jovens entre os colaboradores pesquisados. Esse perfil é comum no setor hoteleiro, que geralmente concentra profissionais em idade economicamente ativa e com maior disponibilidade para atuar em diferentes jornadas de trabalho.

Resultado semelhante foi identificado por Silva (2021), que verificou predominância de trabalhadores entre 25 e 35 anos em empreendimentos hoteleiros. A presença majoritária de colaboradores nessa faixa etária pode contribuir para maior adaptação às mudanças organizacionais e às demandas do setor de serviços.

A baixa participação de profissionais com idade mais elevada pode indicar uma renovação constante da mão de obra, característica frequentemente observada no segmento hoteleiro. Esse aspecto pode influenciar diretamente fatores relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho, especialmente aqueles ligados à estabilidade profissional e à permanência dos trabalhadores na organização.

**Tabela 2** - Distribuição dos participantes por sexo.

| Gênero    | Frequência (n) | Percentual (%) |
|-----------|----------------|----------------|
| Feminino  | 17             | 73,9%          |
| Masculino | 6              | 26,1%          |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Os dados apresentados na Tabela 2, verifica-se que a maioria dos participantes é do gênero feminino, correspondendo a 73,9% da amostra. Os participantes do gênero masculino representam 26,1% dos respondentes.

A predominância feminina observada na pesquisa pode estar relacionada às características do setor hoteleiro, que tradicionalmente concentra maior participação de mulheres em atividades como recepção, governança, reservas e serviços administrativos. Esse resultado também foi identificado em estudos realizados no segmento de hotelaria, os quais apontam uma presença significativa da mão de obra feminina no setor.

A participação expressiva das mulheres na amostra demonstra a importância de se considerar aspectos relacionados às condições de trabalho, desenvolvimento profissional e bem-estar no ambiente organizacional. Nesse sentido, compreender a percepção desses colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho torna-se fundamental para a identificação de fatores que contribuem para a satisfação e permanência dos profissionais na organização conforme a tabela 3.

**Tabela 3** - Escolaridade dos participantes

| Escolaridade                 | Frequência (n) | Percentual (%) |
|------------------------------|----------------|----------------|
| Ensino Médio                 | 14             | 60,9%          |
| Ensino Técnico               | 0              | 0,0%           |
| Ensino Superior em andamento | 5              | 21,7%          |
| Ensino Superior Completo     | 4              | 17,4%          |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Podemos observar que a mais de 50% dos participantes possui Ensino Médio completo, e isso se corresponde a 60,9% da amostra, já os colaboradores com Ensino Superior em andamento representam 21,7%, enquanto aqueles com Ensino Superior completo correspondem a 17,4% dos respondentes. Não foram identificados participantes com formação técnica.

Os resultados demonstram que o Ensino Médio constitui o nível de escolaridade predominante entre os colaboradores pesquisados. Esse cenário é compatível com a realidade do setor hoteleiro, especialmente em funções operacionais e de atendimento, que geralmente exigem formação de nível médio como requisito mínimo para contratação.

A presença de colaboradores cursando ou já concluídos no ensino superior pode indicar busca por qualificação profissional e oportunidades de crescimento na carreira, funções de supervisão, coordenação e gestão demandam maior nível de escolaridade, o que reforça a relação entre formação acadêmica e progressão profissional dentro das organizações.

Esses resultados são semelhantes aos encontrados em pesquisas realizadas no setor hoteleiro, que apontam predominância de trabalhadores com Ensino Médio completo, acompanhada por um número crescente de profissionais que buscam formação superior como forma de ampliar suas oportunidades no mercado de trabalho. Dessa forma, o perfil educacional identificado contribui para a compreensão das características dos colaboradores e de sua percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

**Tabela 4 -** Tempo de atuação dos colaboradores

| <b>Tempo de atuação</b> | <b>Frequência (n)</b> | <b>Percentual (%)</b> |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 0 a 1 ano               | 3                     | 13,0%                 |
| 2 a 5 anos              | 13                    | 56,5%                 |
| 6 a 10 anos             | 3                     | 13,0%                 |
| 11 anos ou mais         | 4                     | 17,4%                 |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Conforme apresentado na Tabela 4, observa-se que a maioria dos participantes possui entre 2 e 5 anos de atuação na rede hoteleira, correspondendo a 56,5% da amostra. Os colaboradores com até um ano de experiência representam 13,0%, enquanto aqueles com tempo de atuação entre 6 e 10 anos correspondem a

13,0%. Já os profissionais com 11 anos ou mais de experiência representam 17,4% dos respondentes.

Os resultados demonstram predominância de colaboradores com experiência intermediária no setor, indicando que a maior parte da equipe já possui conhecimento das atividades desempenhadas e das rotinas organizacionais. A presença de profissionais com longo tempo de atuação também sugere estabilidade e permanência no mercado hoteleiro, aspectos que podem contribuir para uma percepção mais consistente da Qualidade de Vida no Trabalho.

**Tabela 5** - Função atual dos participantes

| <b>Função/Cargo</b>       | <b>Frequência (n)</b> | <b>Percentual (%)</b> |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Administrativo            | 10                    | 43,5%                 |
| Recepção/Atendimento      | 5                     | 21,7%                 |
| Serviços Gerais e Limpeza | 3                     | 13,0%                 |
| Gerência                  | 3                     | 13,0%                 |
| Outros                    | 2                     | 8,7%                  |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Observe-se que na Tabela 5 os cargos da área administrativa representam a maior parcela da amostra, correspondendo a 43,5% dos participantes. Em seguida, destacam-se as funções relacionadas à recepção e atendimento, com 21,7%, seguidas pelos cargos de serviços gerais e limpeza e pelas funções de gerência, ambos com 13,0%.

Os resultados demonstram predominância de atividades administrativas e de atendimento ao público, características frequentemente encontradas no setor hoteleiro. Essas funções exercem papel fundamental no funcionamento das organizações, sendo responsáveis tanto pela gestão dos processos internos quanto pelo relacionamento direto com os clientes.

A diversidade de cargos identificada na pesquisa possibilita analisar a Qualidade de Vida no Trabalho sob diferentes perspectivas, considerando que as condições de trabalho, as responsabilidades e as demandas podem variar conforme a função desempenhada. Dessa forma, compreender a percepção dos colaboradores em diferentes áreas contribui para uma avaliação mais abrangente da realidade organizacional estudada.

**Tabela 6** - Regime de trabalho dos participantes

| <b>Regime de trabalho</b> | <b>Frequência (n)</b> | <b>Percentual (%)</b> |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| CLT                       | 16                    | 69,6%                 |
| Temporário                | 1                     | 4,3%                  |

|          |   |       |
|----------|---|-------|
| Informal | 4 | 17,4% |
| Outros   | 2 | 8,7%  |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Conforme apresentado na Tabela 6, observa-se que a maioria dos participantes possui vínculo empregatício regido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), correspondendo a 69,6% da amostra. Os trabalhadores informais representam 17,4% dos respondentes, enquanto os vínculos classificados como outros correspondem a 8,7%. Apenas um participante informou atuar em regime temporário, representando 4,3% da amostra.

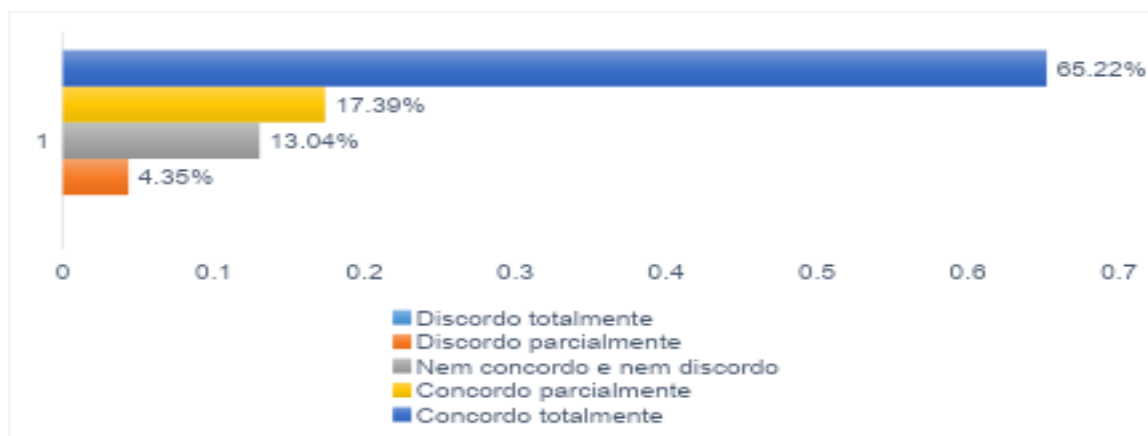
A predominância do regime CLT demonstra que a maior parte dos colaboradores possui vínculo formal de trabalho. Esse resultado pode estar relacionado à necessidade de maior estabilidade na prestação dos serviços e ao cumprimento das exigências legais aplicáveis ao setor hoteleiro.

Os resultados encontrados indicam que a formalização do vínculo empregatício é uma característica predominante entre os participantes da pesquisa. Esse aspecto é relevante para a análise da Qualidade de Vida no Trabalho, uma vez que condições de estabilidade e proteção trabalhista tendem a influenciar a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente organizacional e às condições de trabalho oferecidas pelas empresas.

#### 4.2 DIMENSÃO DE COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

A seguir, apresentam-se a análise e discussão dos dados a partir da coleta feita na plataforma *Google Forms*:

**Gráfico 1** - Sinto que minha remuneração é justa em relação às minhas responsabilidades.



**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

O Gráfico 1 apresenta a percepção dos colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI acerca da remuneração recebida em relação às responsabilidades desempenhadas no trabalho. Os resultados demonstram que a maioria dos participantes avalia positivamente essa dimensão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), visto que 65,2% afirmaram concordar totalmente com a ideia de que recebem uma remuneração justa, enquanto 17,39% concordam parcialmente.

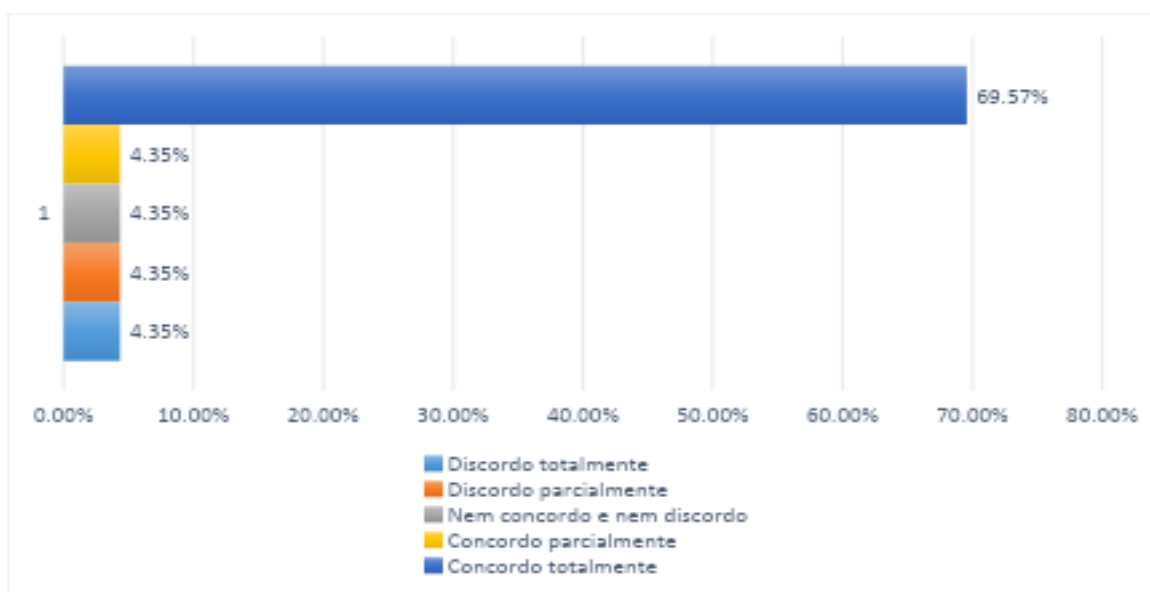
Observa-se ainda que 13,04% dos respondentes posicionaram-se de forma neutra, afirmando não concordar nem discordar, enquanto uma parcela menor demonstrou discordância parcial quanto à justiça da remuneração recebida. Não foram identificadas respostas de discordância total, indicando que, de modo geral, os colaboradores possuem percepção relativamente satisfatória em relação à compensação financeira oferecida pelas organizações hoteleiras analisadas.

Os dados evidenciam que a remuneração exerce papel importante na motivação e na satisfação profissional dos trabalhadores, influenciando diretamente sua percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Conforme destaca Walton (1973), a compensação justa e adequada constitui uma das dimensões fundamentais da QVT, estando relacionada ao reconhecimento profissional e ao equilíbrio entre esforço desempenhado e retorno financeiro recebido.

Além disso, a percepção positiva acerca da remuneração pode contribuir para o fortalecimento do comprometimento organizacional, da produtividade e da permanência dos colaboradores na empresa. Segundo Idalberto Chiavenato (2009), trabalhadores que se sentem valorizados tendem a apresentar maior motivação, satisfação e desempenho no ambiente organizacional.

Com isso, os resultados demonstram que a remuneração representa um fator motivacional relevante para os colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI, contribuindo para a construção de um ambiente de trabalho mais satisfatório e favorável ao desenvolvimento profissional.

**Gráfico 2** - Os benefícios oferecidos pelo hotel atendem às minhas necessidades básicas.



**Fonte:** elaborado pela autora (2026)

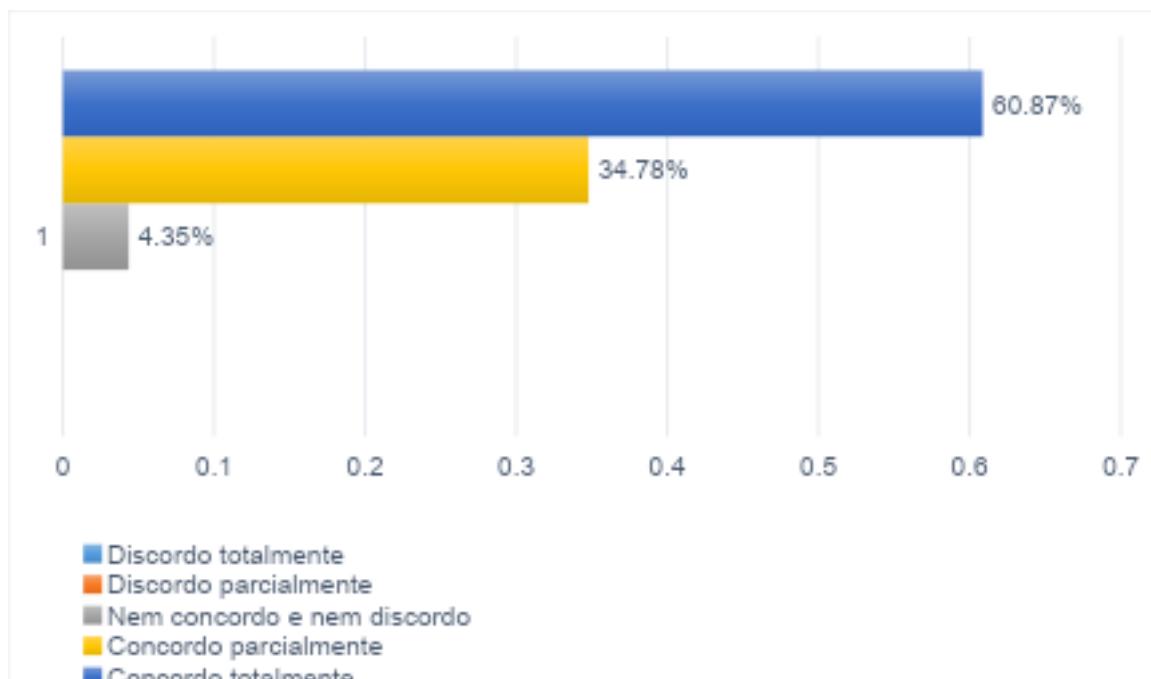
Conforme os dados apresentados no Gráfico 2, observa-se que a maioria dos participantes considera que os benefícios oferecidos pelo hotel atendem às suas necessidades básicas. Do total de 23 respondentes, 69,6% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 4,35% concordaram parcialmente.

Por outro lado, verificou-se que uma pequena parcela dos participantes apresentou respostas neutras ou negativas, correspondendo a 4,35% para as opções “nem concordo nem discordo”, “discordo parcialmente” e “discordo totalmente”.

Contudo os resultados evidenciam um elevado índice de satisfação dos participantes em relação aos benefícios disponibilizados pelo hotel, indicando que os serviços ofertados atendem adequadamente às necessidades básicas da maioria dos hóspedes.

### 4.3 CONDIÇÕES DE TRABALHO

**Gráfico 3** - O ambiente físico de trabalho é seguro e confortável.



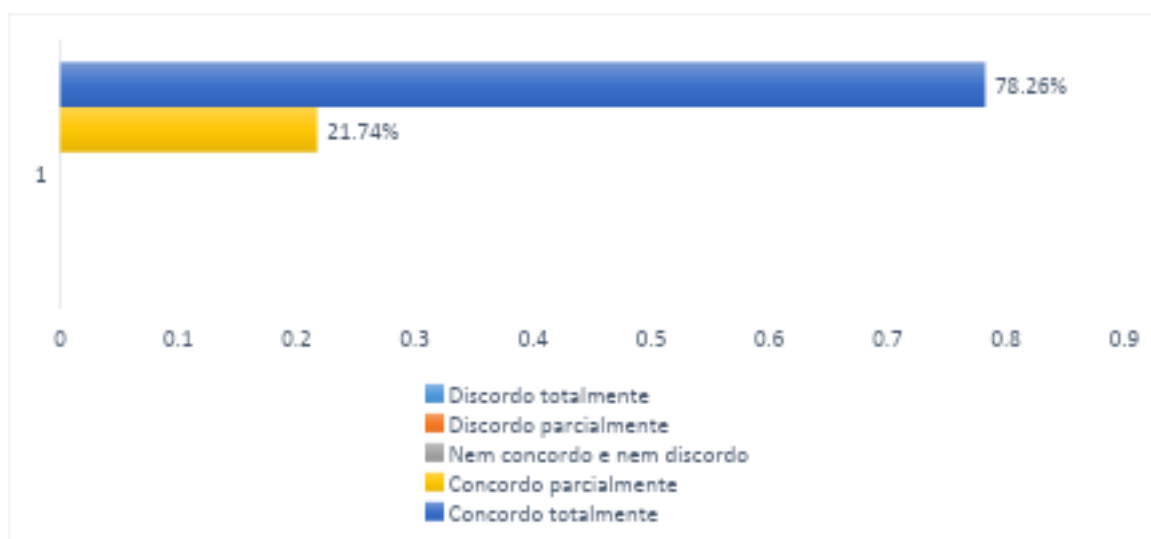
**Fonte:** elaborado pela autora (2026)

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 3, observa-se que a maioria dos participantes considera o ambiente físico de trabalho seguro e confortável. Entre os 23 respondentes, 60,87% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 34,78% concordaram parcialmente.

Verificou-se ainda que 4,35% dos participantes optaram pela alternativa “nem concordo nem discordo”. Não foram registradas respostas de discordância parcial ou total.

Os resultados demonstram uma avaliação positiva em relação às condições físicas do ambiente de trabalho, indicando que os colaboradores percebem o espaço como adequado, seguro e confortável para o desempenho de suas atividades.

**Gráfico 4** - Tenho acesso aos recursos necessários para desempenhar minhas funções.



Fonte: elaborado pela autora (2026)

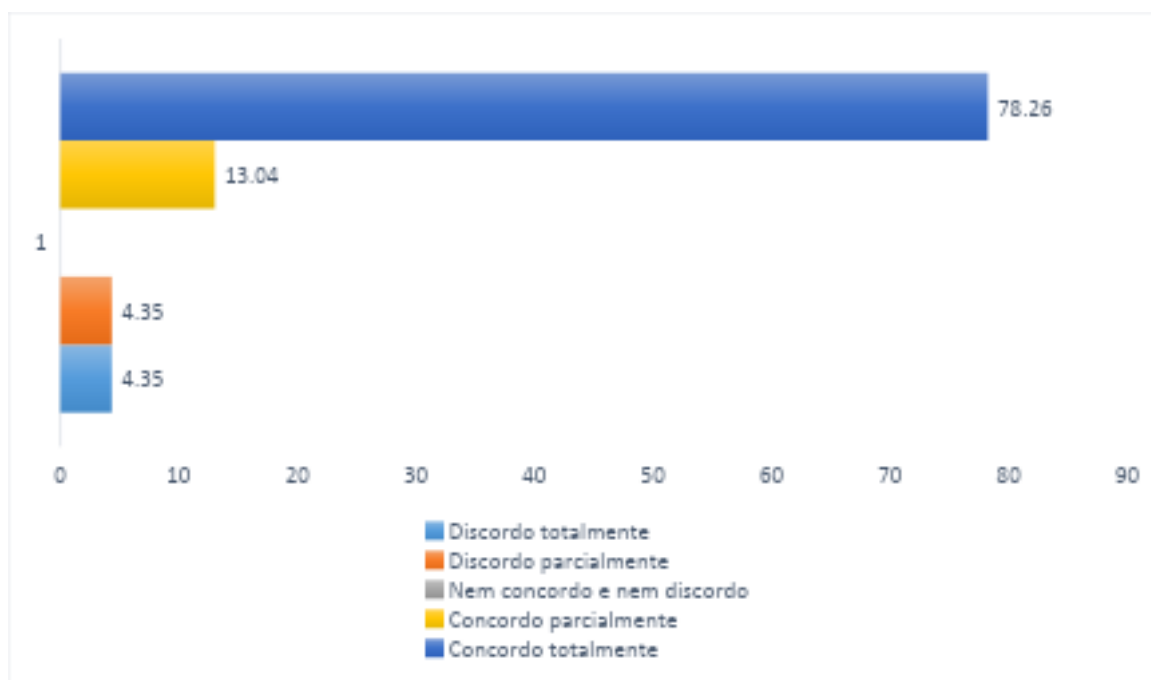
Conforme os dados apresentados no Gráfico 4, observa-se que os participantes avaliam de forma bastante positiva o acesso aos recursos necessários para o desempenho de suas funções. Entre os 23 respondentes, 78,26% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 21,74% concordaram parcialmente.

Não foram registradas respostas neutras ou de discordância, o que demonstra um elevado nível de satisfação dos participantes em relação aos recursos disponibilizados pela organização.

A partir desses resultados podemos constatar que a instituição oferece condições adequadas para a execução das atividades profissionais, contribuindo para o desempenho eficiente das funções exercidas pelos colaboradores.

#### 4.4 USO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES HUMANAS

**Gráfico 5** - Tenho oportunidade de aplicar minhas habilidades no trabalho.

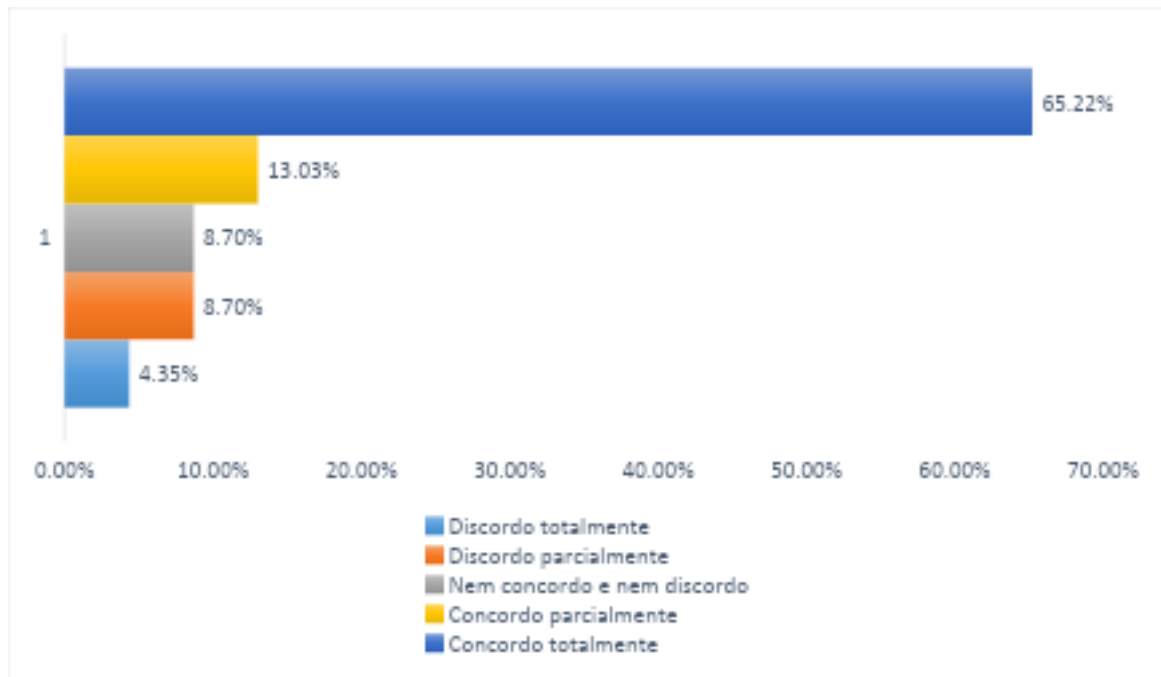


Fonte: elaborado pela autora (2026)

Conforme os dados apresentados no Gráfico 5, observa-se que a maioria dos participantes considera que possui oportunidades para aplicar suas habilidades no ambiente de trabalho. Entre os 23 respondentes, 78,26% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 13,04% concordaram parcialmente.

Além disso, identificou-se que uma pequena parcela dos participantes demonstrou insatisfação, sendo aproximadamente 4,35% correspondente à opção “discordo parcialmente” e 4,35% à opção “discordo totalmente”. Não foram registradas respostas neutras.

Pode se observar que a maior parte dos colaboradores percebe que suas competências e habilidades são valorizadas e aplicadas no exercício de suas funções, contribuindo para maior satisfação e desenvolvimento profissional no ambiente organizacional.

**Gráfico 6** - Recebo estímulo para desenvolver novas competências

Fonte: elaborado pela autora (2026)

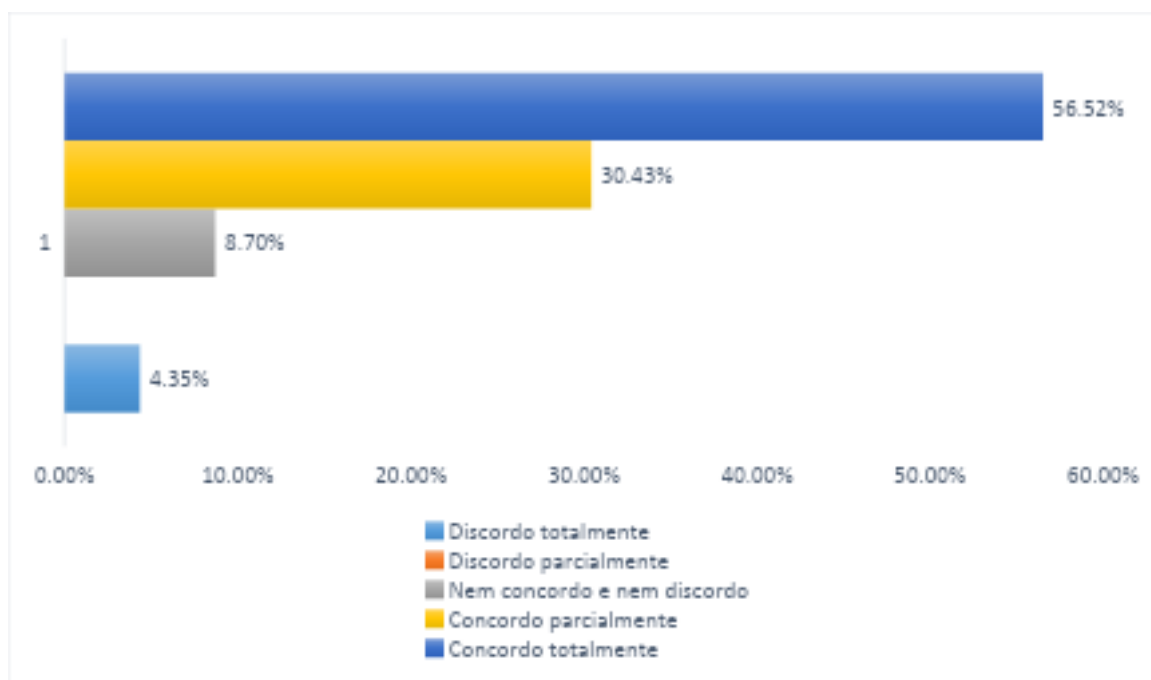
Conforme os dados apresentados no Gráfico 5, observa-se que a maior parte dos participantes considera receber estímulo para o desenvolvimento de novas competências no ambiente de trabalho. Entre os 23 respondentes, 65,22% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 13,03% concordaram parcialmente.

Entretanto, verificou-se que uma parcela dos participantes apresentou posicionamentos neutros ou negativos. Aproximadamente 8,7% responderam “nem concordo nem discordo”, 8,7% discordaram parcialmente e 4,35% discordaram totalmente.

Embora a maioria perceba incentivos para o desenvolvimento profissional, ainda existem colaboradores que não identificam de forma satisfatória estímulos suficientes para ampliar suas competências dentro da organização.

## 4.5 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

**Gráfico 7** - Vejo possibilidade de crescimento profissional dentro da rede hoteleira

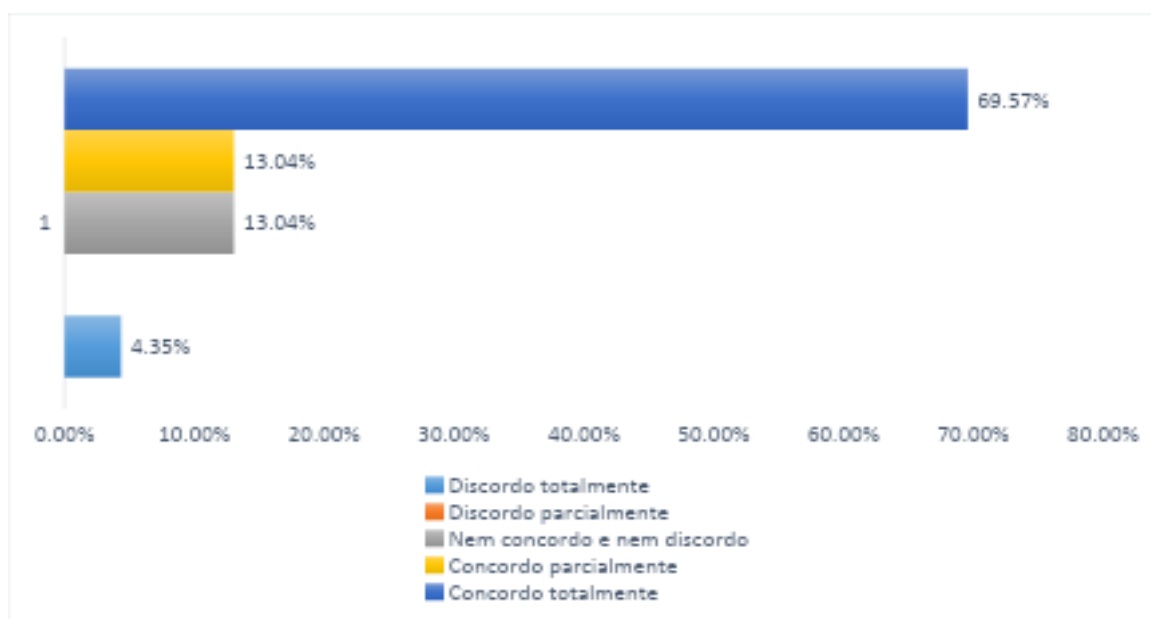


**Fonte:** elaborado pela autora (2026)

Conforme os dados apresentados no Gráfico 7, observa-se que a maioria dos participantes percebe possibilidades de crescimento profissional dentro da rede hoteleira. Entre os 23 respondentes, 56,52% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 30,43% concordaram parcialmente.

Além disso, 8,70% dos participantes responderam “nem concordo nem discordo”, e aproximadamente 4,35% afirmaram discordar totalmente. Não foram registradas respostas de discordância parcial.

Através dos dados pode se observar que a maior parte dos colaboradores enxerga oportunidades de desenvolvimento e ascensão profissional na organização, contribuindo para a motivação e permanência no ambiente de trabalho.

**Gráfico 8** - Sinto estabilidade no meu emprego atual

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

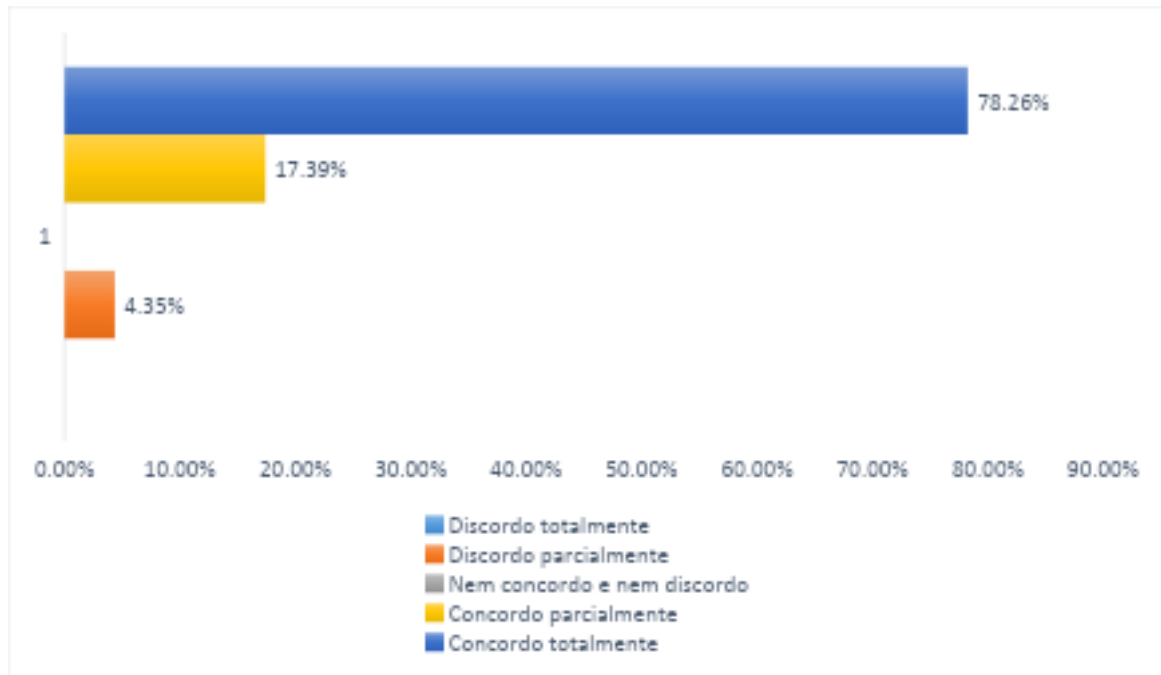
Conforme os dados apresentados no Gráfico 8, observa-se que a maioria dos participantes demonstra percepção positiva em relação à estabilidade no emprego atual. Entre os 23 respondentes, 69,57% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 13,04% concordaram parcialmente.

Além disso, 13,04% dos participantes responderam “nem concordo nem discordo”, e aproximadamente 4,35% afirmaram discordar totalmente. Não foram registradas respostas de discordância parcial.

Nesse contexto, os resultados evidenciam que grande parte dos colaboradores se sente segura e estável em relação à permanência no emprego, fator que pode contribuir para maior satisfação, motivação e comprometimento organizacional.

#### 4.6 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

**Gráfico 9** - Existe respeito mútuo entre colegas e superiores

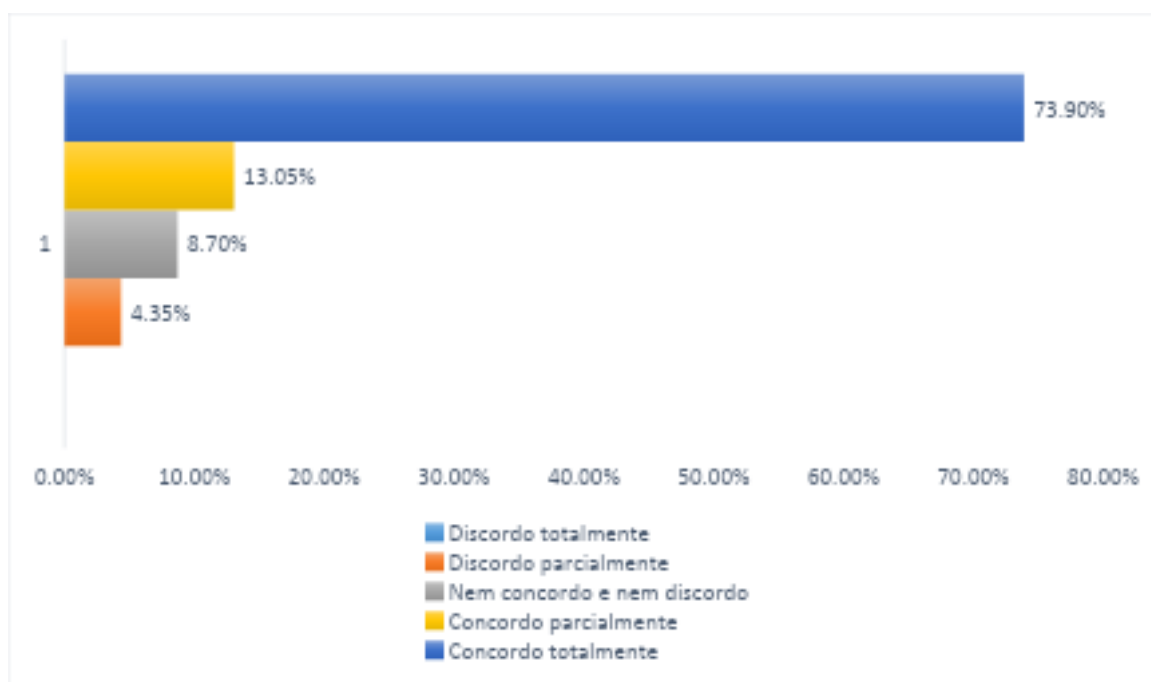


**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Conforme os dados apresentados no Gráfico 9, observa-se que a maioria dos participantes percebe a existência de respeito mútuo entre colegas e superiores no ambiente de trabalho. Entre os 23 respondentes, 78,26% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 17,39% concordaram parcialmente.

Além disso, aproximadamente 4,5% dos participantes afirmaram discordar parcialmente. Não foram registradas respostas neutras ou de discordância total.

Com isso, nota-se um ambiente organizacional pautado em relações interpessoais respeitadas, fator que contribui para a convivência harmoniosa, motivação e fortalecimento do trabalho em equipe.

**Gráfico 10** - Sinto que faço parte de uma equipe integrada

Fonte: Elaborado pela autora (2026)

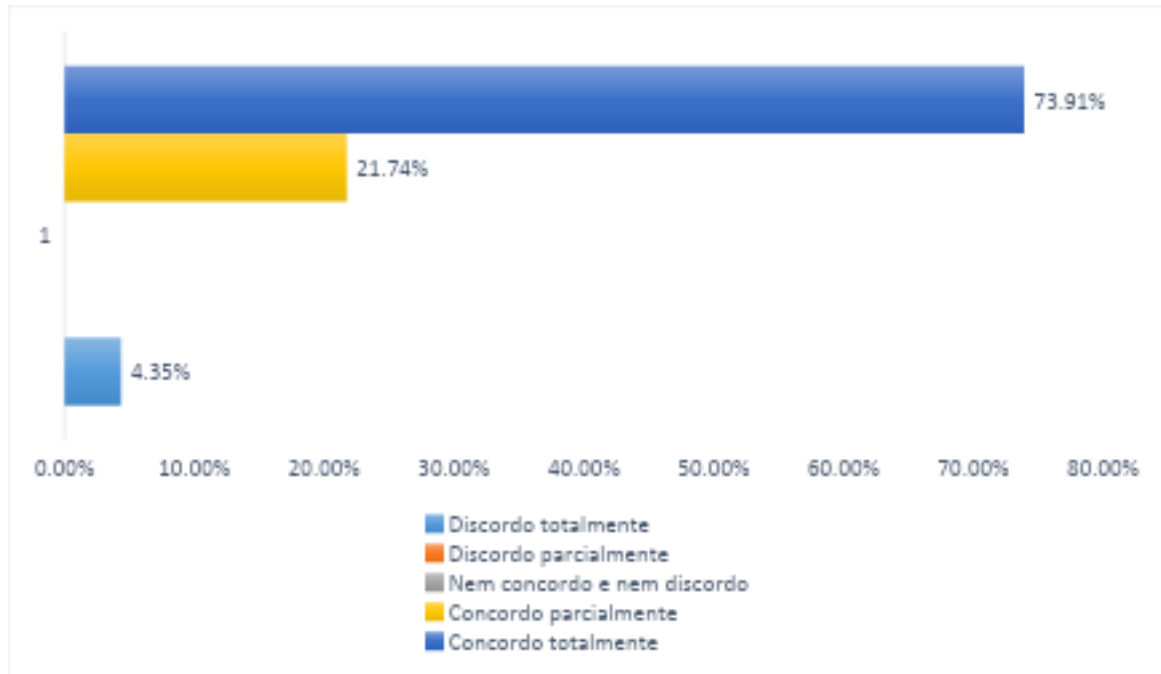
Conforme os dados apresentados no Gráfico 10, observa-se que a maior parte dos participantes sente-se integrada à equipe de trabalho. Entre os 23 respondentes, 73,90% afirmaram concordar totalmente com a afirmativa, enquanto 13,05% concordaram parcialmente.

Além disso, 8,7% dos participantes responderam “nem concordo nem discordo”, e aproximadamente 4,35% afirmaram discordar parcialmente. Não foram registradas respostas de discordância total.

Os dados demonstram que a maioria dos colaboradores percebe um ambiente de integração e cooperação entre as equipes, aspecto importante para o fortalecimento das relações profissionais e para a eficiência das atividades desenvolvidas.

#### 4.7 CONSTITUCIONALISMO

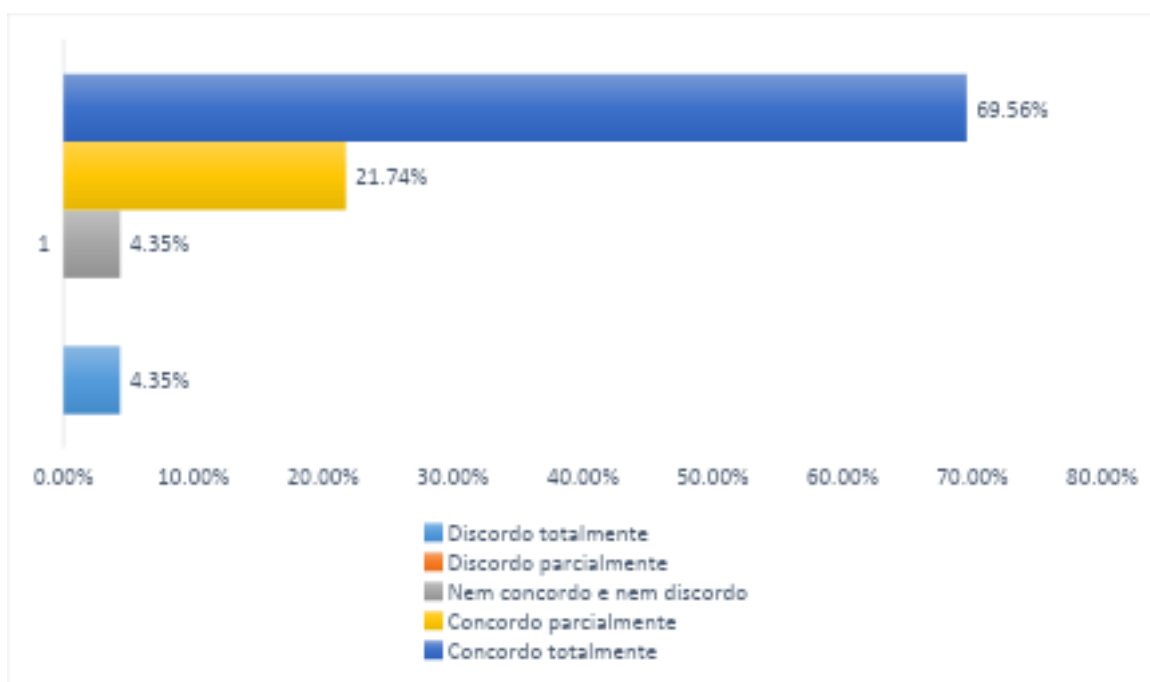
**Gráfico 11** - Meus direitos trabalhistas são respeitados pela organização



Fonte: elaborado pela autora (2026)

Os dados apresentados demonstram que a maioria dos colaboradores se sente integrada à equipe de trabalho. Observa-se que 73,91% dos participantes concordam totalmente com a afirmação, enquanto 21,74% concordam parcialmente. Apenas uma pequena parcela apresentou posicionamento neutro ou discordância parcial.

Esses resultados indicam que existe um bom relacionamento interpessoal dentro da organização, favorecendo a cooperação entre os colaboradores e contribuindo para um ambiente de trabalho mais harmonioso. A integração da equipe é um fator importante para a Qualidade de Vida no Trabalho, pois influencia diretamente na motivação, no desempenho profissional e na satisfação dos trabalhadores.

**Gráfico 12** - Tenho liberdade para expressar minhas opiniões no ambiente de trabalho

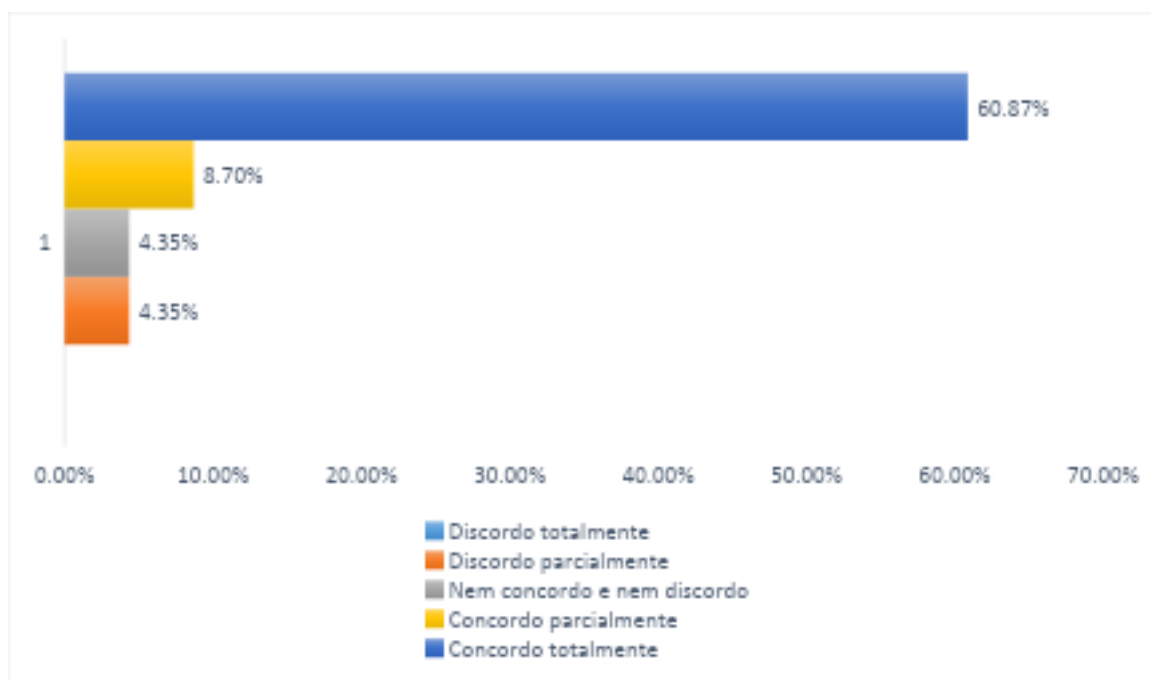
**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Os dados apresentados demonstram que a maioria dos colaboradores considera possuir liberdade para expressar suas opiniões no ambiente de trabalho. Observa-se que 69,56% dos participantes concordam totalmente com a afirmação e 21,74% concordam parcialmente. Uma pequena parcela apresentou posicionamento neutro ou discordância.

Os resultados indicam que a organização busca manter um ambiente mais aberto ao diálogo e à participação dos colaboradores. A liberdade de expressão no ambiente profissional contribui para o fortalecimento das relações interpessoais, melhora da comunicação interna e aumento da satisfação dos trabalhadores.

## 4.8 EQUILIBRIO ENTRE TRABALHO E VIDA PESSOAL

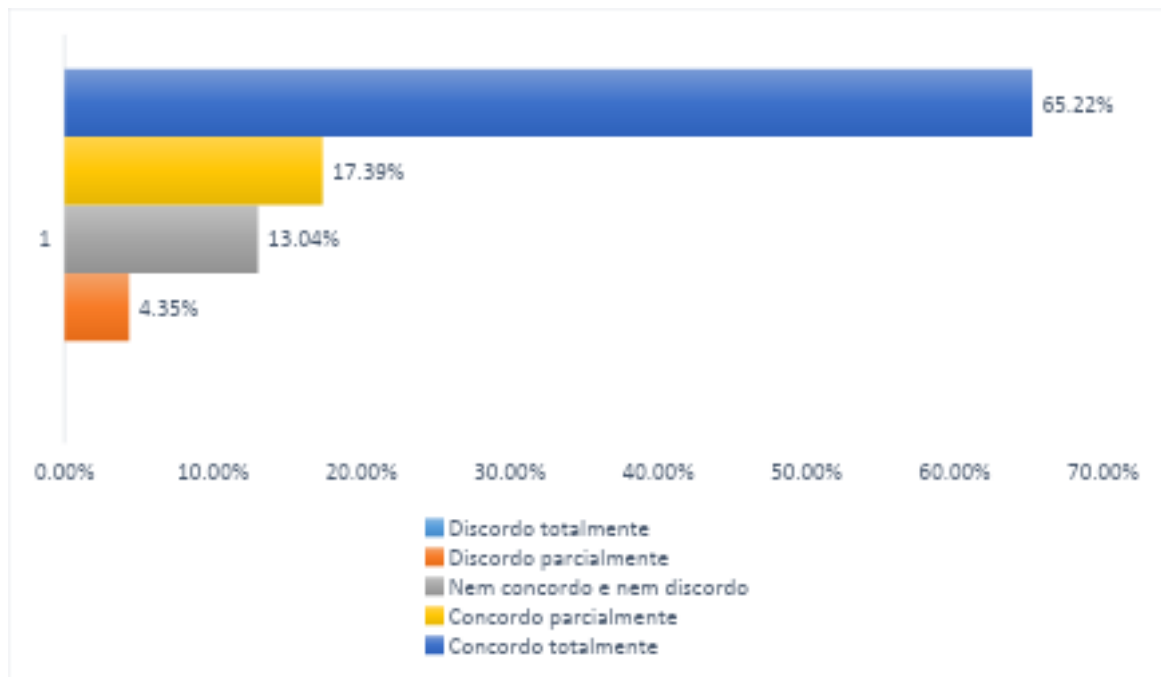
**Gráfico 13** - Consigo conciliar minhas atividades profissionais com minha vida pessoal



Fonte: elaborado pela autora (2026)

De acordo com os dados obtidos, grande parte dos colaboradores afirma conseguir conciliar as atividades profissionais com a vida pessoal. O gráfico demonstra que 60,87% concordam totalmente com a afirmação e 8,7% concordam parcialmente. Entretanto, parte dos participantes apresentou neutralidade ou discordância parcial em relação ao tema.

Esses resultados demonstram que, apesar da percepção positiva da maioria dos colaboradores, ainda existem dificuldades relacionadas ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal para alguns participantes. O equilíbrio entre as atividades profissionais e pessoais é um fator importante para a Qualidade de Vida no Trabalho, pois influencia diretamente o bem-estar, a motivação e a saúde dos trabalhadores.

**Gráfico 14** - A carga horária de trabalho é adequada e não compromete minha saúde

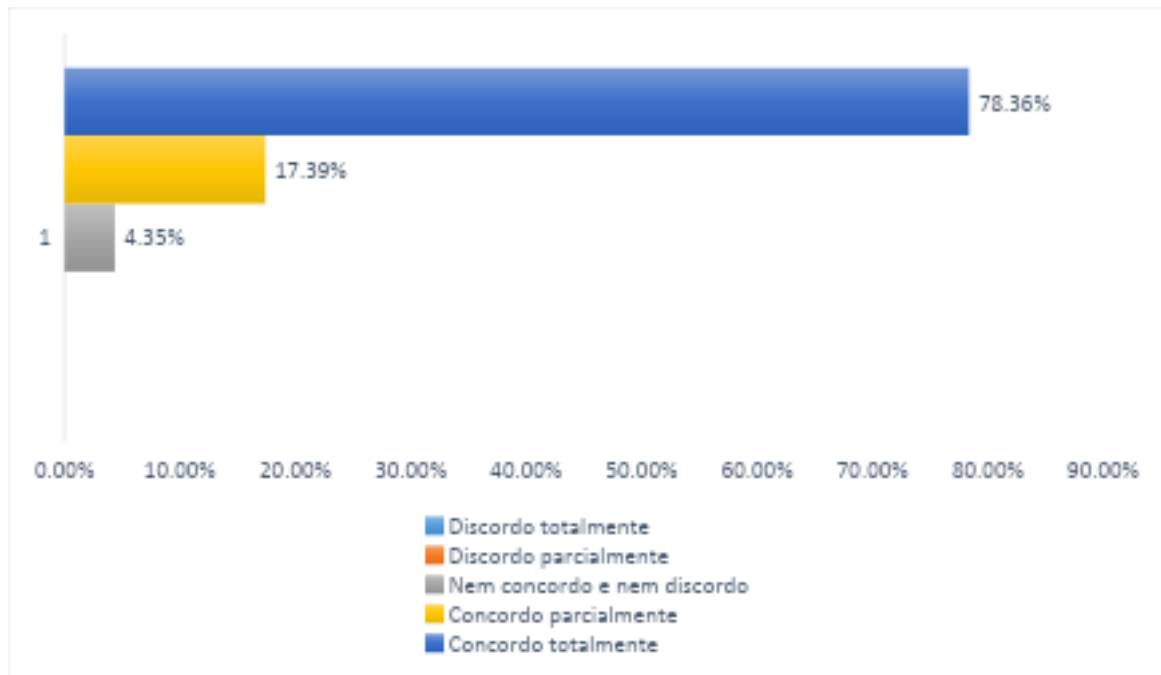
**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Os dados apresentados demonstram que a maioria dos colaboradores considera a carga horária adequada e acredita que ela não compromete sua saúde. Observa-se que 65,22% dos participantes concordam totalmente com a afirmação e 17,39% concordam parcialmente. Além disso, 13,04% mantiveram posicionamento neutro e uma pequena parcela apresentou discordância parcial.

Os resultados indicam que os colaboradores, em sua maioria, possuem percepção positiva em relação à jornada de trabalho oferecida pela organização. Entretanto, a presença de respostas neutras e de discordância demonstra que alguns trabalhadores ainda enfrentam dificuldades relacionadas ao desgaste físico e emocional no ambiente profissional.

#### 4.9 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

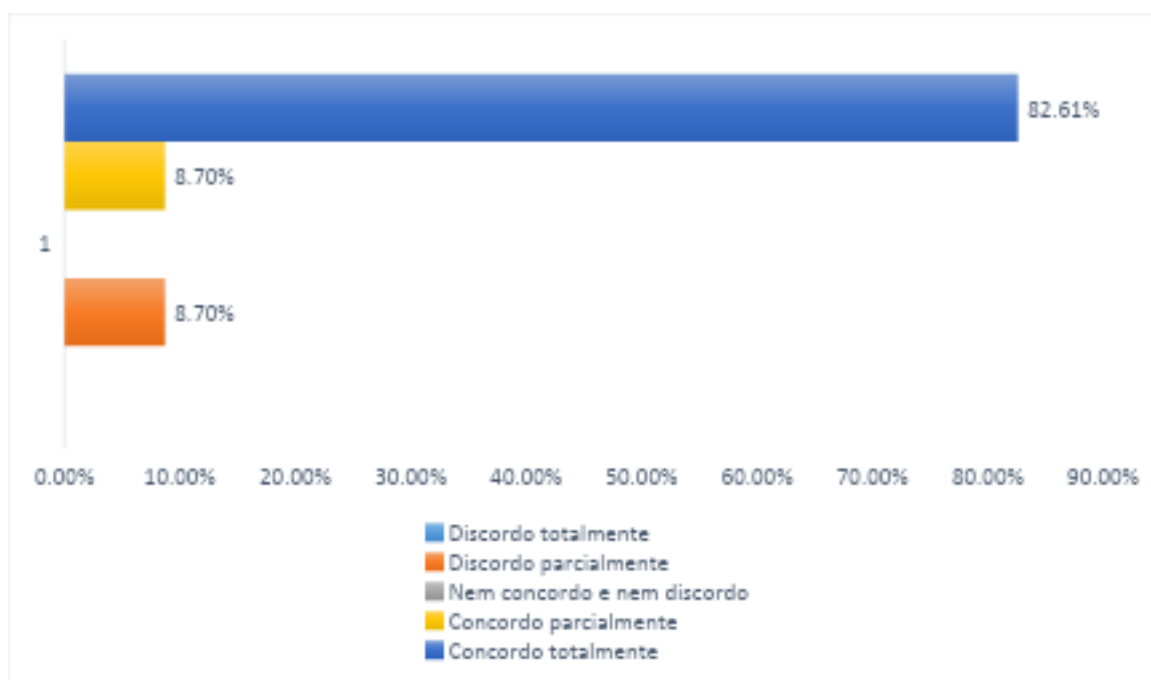
**Gráfico 15** - Sinto que meu trabalho contribui positivamente para a sociedade



**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

De acordo com os dados obtidos, a maior parte dos colaboradores acredita que seu trabalho contribui positivamente para a sociedade. O gráfico demonstra que 78,36% dos participantes concordam totalmente com a afirmação e 17,39% concordam parcialmente, enquanto apenas uma pequena parcela apresentou neutralidade.

Esses resultados demonstram que os trabalhadores reconhecem a importância das atividades que desempenham e percebem valor social em suas funções. Esse sentimento pode contribuir para o aumento da motivação, da satisfação profissional e do comprometimento com a organização.

**Gráfico 16** - Tenho orgulho de atuar na rede hoteleira de Oeiras–PI

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Os resultados indicam uma percepção positiva dos trabalhadores em relação à instituição em que atuam. Esse sentimento de orgulho pode contribuir para o fortalecimento do compromisso profissional, da motivação e da satisfação no ambiente de trabalho, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados.

**QUADRO 7 - QUAIS ASPECTOS DO SEU TRABALHO MAIS CONTRIBUEM PARA SUA QUALIDADE DE VIDA?**

| RESPONDENTE      | RESPOSTAS                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondente - 1  | A flexibilidade na rotina, o equilíbrio entre vida pessoal e profissional e o ambiente colaborativo são os principais fatores do meu trabalho que contribuem para minha qualidade de vida. Além disso, sentir que meu trabalho é valorizado gera motivação e satisfação. |
| Respondente - 2  | A liberdade e flexibilidade de horário                                                                                                                                                                                                                                   |
| Respondente - 3  | O meu salário e a o horário do trabalho.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Respondente - 4  | Ambiente acolhedor e organizado.                                                                                                                                                                                                                                         |
| Respondente - 5  | Adquirir novos conhecimentos.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Respondente - 6  | Conforto                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Respondente - 7  | A comunicação interpessoal com outras pessoas.                                                                                                                                                                                                                           |
| Respondente - 8  | Todos                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Respondente - 9  | Conforto                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Respondente - 10 | Ambiente e pessoas, trabalho em um lugar que sou respeitada e com um salário adequado                                                                                                                                                                                    |
| Respondente - 11 | Exercícios                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Respondente - 12 | O bom relacionamento com a equipe, ambiente de trabalho respeitoso, a possibilidade de aprendizado contínuo e a organização da rotina, que permite equilibrar a vida profissional e pessoal.                                                                             |
| Respondente - 13 | Uma remuneração justa                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Respondente - 14 | A forma como é trabalhada                                                                                                                                                                                                                                                |

|                  |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondente - 15 | O ambiente físico adequado para exercer a função e uma boa comunicação entre os demais funcionários.                                                                                                                          |
| Respondente - 16 | Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e oportunidades de crescimento                                                                                                                                                 |
| Respondente - 17 | O ambiente de trabalho saudável, o respeito entre as pessoas e a estabilidade da rotina são os principais aspectos que contribuem para minha qualidade de vida.                                                               |
| Respondente - 18 | Através dele consigo adquirir aquele que desejo e é um passo para conseguir algo melhor.                                                                                                                                      |
| Respondente - 19 | O que mais contribui para minha qualidade de vida no trabalho é sentir que meu trabalho tem propósito, as oportunidades de desenvolvimento profissional e o apoio da liderança, que tornam o dia a dia mais leve e produtivo. |
| Respondente - 20 | Nenhuma                                                                                                                                                                                                                       |
| Respondente - 21 | Ambiente saudável e equipe harmoniosa e trabalho em equipe.                                                                                                                                                                   |
| Respondente - 22 | Conforto                                                                                                                                                                                                                      |
| Respondente - 23 | Identificar pontos positivos, como flexibilidade, ambiente saudável e benefícios.                                                                                                                                             |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Conforme as respostas supracitadas no quadro, observou-se que os principais aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho estão ligados à flexibilidade de horário, ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional, ao ambiente organizacional acolhedor e ao bom relacionamento interpessoal. Além disso, fatores como remuneração, conforto no ambiente de trabalho, valorização profissional e oportunidade de adquirir novos conhecimentos também foram mencionados pelos participantes.

Os relatos demonstram que a qualidade de vida no trabalho não está associada apenas às condições físicas do ambiente, mas também às relações humanas, ao reconhecimento profissional e à possibilidade de conciliar o trabalho com a vida pessoal. Esses fatores contribuem diretamente para a motivação, satisfação e bem-estar dos colaboradores dentro da organização.

**QUADRO 8 - QUAIS MUDANÇAS VOCÊ CONSIDERA NECESSÁRIAS PARA MELHORAR SUA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO?**

| <b>RESPONDENTE</b> | <b>RESPOSTAS</b>                                                                                                                           |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respondente - 1    | Salário                                                                                                                                    |
| Respondente - 2    | Organizar funções                                                                                                                          |
| Respondente - 3    | No momento é melhor ficar do jeito que está                                                                                                |
| Respondente - 4    | Não vejo muita necessidade de mudanças                                                                                                     |
| Respondente - 5    | Horários                                                                                                                                   |
| Respondente - 6    | Aumentar o quadro de funcionários e atribuir funções para melhorar otimização do tempo e produtividade                                     |
| Respondente - 7    | Acho q ser mais agia,pra não deixa a desejar nada                                                                                          |
| Respondente - 8    | Diminuir a carga horária                                                                                                                   |
| Respondente - 9    | Ampliar conhecimentos para oferecer melhorias para clientes e funcionários                                                                 |
| Respondente - 10   | Me considero satisfeita                                                                                                                    |
| Respondente - 11   | Primeiro lugar que a gestão se faça uma boa administração, cumprindo seus deveres e liderando a equipe de forma a motivar, segundo ter uma |

|                  |                                                                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | equipe unida, que todos trabalhem em prol de um mesmo objetivo, que haja uma boa comunicação entre os demais, sem brigas entre funcionários |
| Respondente - 12 | Considerar as necessidades relacionadas ao trabalho das equipes é essencial para uma empresa alcançar bons resultados                       |
| Respondente - 13 | O meu trabalho não prejudica minha qualidade de vida fora daqui e nem aqui, é algo fácil de ser feito                                       |
| Respondente - 14 | Diminuir a carga horária de serviço                                                                                                         |
| Respondente - 15 | Horários                                                                                                                                    |
| Respondente - 16 | Na carga horária                                                                                                                            |

**Fonte:** Elaborado pela autora (2026)

Com base nas respostas do quadro 8, observa-se que os colaboradores apresentam diferentes opiniões sobre as mudanças necessárias para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho. Entre os principais pontos citados estão melhoria salarial, organização das funções, redução da carga horária e ampliação do quadro de funcionários. Também foram mencionadas questões relacionadas à gestão e à comunicação entre a equipe, destacando a importância de um ambiente de trabalho mais organizado e colaborativo. Por outro lado, alguns participantes afirmaram estar satisfeitos com as condições atuais de trabalho, demonstrando uma percepção positiva em relação à QVT nas organizações pesquisadas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar os fatores que afetam os colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), buscando responder ao seguinte problema de pesquisa: quais fatores influenciam a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da rede hoteleira de Oeiras–PI.

Os resultados obtidos permitiram descrever o perfil socioprofissional dos participantes, composto predominantemente por mulheres (73,9%), com idade entre 26 e 35 anos (78,3%), Ensino Médio completo (60,9%) e vínculo empregatício regido pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT (69,6%). Verificou-se ainda que a maioria dos colaboradores possuía entre dois e cinco anos de atuação no setor hoteleiro, indicando experiência profissional intermediária e relativa estabilidade no trabalho.

Em relação à Qualidade de Vida no Trabalho, observou-se que aspectos como ambiente organizacional, relacionamento interpessoal, reconhecimento

profissional, remuneração e condições de trabalho exercem influência significativa na percepção dos colaboradores. Os resultados demonstram que trabalhadores que se sentem valorizados e reconhecidos tendem a apresentar maior satisfação com suas atividades e maior comprometimento com a organização.

Os objetivos propostos para a pesquisa foram alcançados, uma vez que foi possível descrever o perfil dos colaboradores, identificar os fatores relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho e avaliar a percepção dos participantes acerca das condições oferecidas pelas organizações estudadas. Esses resultados contribuíram para responder ao problema de pesquisa e ampliar a compreensão sobre a realidade dos trabalhadores da rede hoteleira de Oeiras-PI.

Como contribuição prática, este estudo oferece subsídios que podem orientar gestores na formulação e implementação de estratégias voltadas à valorização dos colaboradores, à promoção de melhores condições de trabalho e ao fortalecimento das relações organizacionais, favorecendo ambientes laborais mais saudáveis, produtivos e sustentáveis. No âmbito acadêmico, a pesquisa amplia as discussões sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor hoteleiro, especialmente em municípios de pequeno porte, contribuindo para a redução das lacunas existentes na literatura e incentivando o desenvolvimento de novas investigações sobre a temática em contextos organizacionais semelhantes.

Entre as limitações da pesquisa, destaca-se o número de participantes e a realização do estudo em uma única localidade, o que limita a generalização dos resultados para outras realidades. Além disso, a utilização de questionário como instrumento de coleta restringe a análise às percepções declaradas pelos participantes.

Diante disso, recomenda-se que pesquisas futuras ampliem a amostra investigada, contemplem outras regiões e utilizem abordagens qualitativas, como entrevistas e grupos focais, a fim de aprofundar a compreensão sobre os fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho no setor hoteleiro.

Conclui-se que a Qualidade de Vida no Trabalho constitui um elemento relevante para o bem-estar dos colaboradores e para o desempenho das organizações hoteleiras, tornando necessária a adoção de práticas que favoreçam condições adequadas de trabalho, valorização profissional e desenvolvimento humano no ambiente organizacional.

## REFERÊNCIAS

ALVES, E. F. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho: possibilidades e limites das organizações. **Revista eletrônica FAFIT/FACIC**, Itararé, SP. V. 2, n. 01, Jan-Jun. 2011 BARROS, Claudius D'Artagnan C. de. **Qualidade & Participação: o caminho para o êxito**. São Paulo: Nobel, 1992.

BOELLA, M. J.; GOSS-TURNER, S. **Human Resource Management in the Hospitality Industry: A Guide to Best Practice**. 11. ed. London: Routledge, 2019.

BOWDITCH, J. L., & BUONO, A. F. (2002). **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo, SP: Thomson Pioneira.

BRAVO, I. **Gestão de qualidade em tempos de mudanças**. São Paulo: Alínea, 2003.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. In: IDALBERTO CHIAVENATO. 2ª ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações/ Idalberto Chiavenato**. 9ª ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

COHEN, Allan R. e FINK, Stephen L. **Comportamento organizacional**. 7ª Ed. Rio de Janeiro/RJ. Editora Campos, 2003.

CRESWELL, J. W. **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. Sage Publications, 2013.

DESSLER, G. **Human Resource Management**. 16. ed. New York: Pearson, 2020

EVANS, James R.; LINDSAY, William M. **Gestão e controle da qualidade**. 5. ed. Cincinnati: South-Western College Publishing, 2002.

FERNANDES, Eda (2003). **Qualidade de vida no trabalho**. Disponível em: . Acesso em 29 de outubro de 2025.

LIMONGI-FRANÇA, A. C., **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. In:1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C., **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. In: ANA CRISTINA

LIMONGI-FRANÇA – 2ª ed. – São Paulo: Atlas, 2004

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Escolas de pensamento da gestão da qualidade de vida no trabalho: ensaio para uma tipologia para gestão da vida com qualidade**. São Paulo: Academia Brasileira da Qualidade, 2020.

MARINÉ, F. & ROJO, I. (2004). **Operaciones y procesos de producción en el sector turístico**. Madrid: Editorial Síntesis.

MENDES, Ricardo Alves; LEITE, Neiva. **Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas**. São Paulo: Manole, 2004.

MESSINGER, S. & ATKINS, T. (1994). The prudential experience of total quality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 6 (1/2): 37-41.

MOURA, L. R.; FERREIRA, J. J. A.; (2003). **Avaliação de Resultados Proporcionados pela Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade**. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008\\_TN\\_STO\\_070\\_499\\_12019.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STO_070_499_12019.pdf). Acesso em: 31 OUT. 2025.

MONTEIRO, E. M. A.; DINIZ, F. J. L. S.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; CARVALHO, J. V. F. **O impacto da qualidade de vida no trabalho (QVT) no faturamento das indústrias metalúrgicas do Estado do Pará**. *Revista de Administração da UEPG*, v. 2, n. 1, p. 18-33, 2011.

NADLER, David A.; LAWLER III, Eric E. **Quality of Work Life: Perspectives and Directions**. *Organizational Dynamics*, New York, v. 11, n. 3, p. 20–30, Winter 1983

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003. AV

OLIVEIRA, O. J. (org) **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004. Vários autores.

ORSIOLLI, T. H. E.; et al. **Avaliação da qualidade de vida no trabalho: considerando o contexto público numa revisão sistemática**. *Gestão.Org*, v. 22, 2024

PAULA, A. T.; HERÉDIA, V. B. M. **Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu**. *Revista turismo contemporâneo*, vol. 7, n. 1, p. 141-162, 2019.

PALADINE, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2 Ed. 3 Reimp. Editora Atlas, SP. 2006.

RIBEIRO, L. A; SANTANA, L. C, D. **Qualidade de Vida No Trabalho: Fator Decisivo para o Sucesso Organizacional**. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu, v. 2, n. 2, p.75-96, 2015.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed. Petropolis: Vozes, 1999.

SILVA, M. A DIAS DA E DE MARCHI, RICARDO. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

VASCONCELOS, A. F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. Caderno de Pesquisas em Administração, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VEIGA, H. M. S.; GONÇALVES NETO, E. R. **Bem-estar no trabalho**: investigação da influência da qualidade de vida no trabalho. Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia, v. 16, n. 1, 2023. <https://doi.org/10.36298/gerais202316e19162>.

WALTON, R. **Quality of work life**: what is it? Sloan Management Review, v. 15, n. 1, p. 11- 21, 1973.

WEIERMAIR, Klaus. **Percepções dos turistas sobre a qualidade dos serviços em encontros interculturais**: implicações para a gestão da hotelaria e do turismo. Managing Service Quality, v. 10, n. 6, p. 397-409, 2000.

## APÊNDICE

### Questionário – Qualidade de Vida no Trabalho na Rede Hoteleira de Oeiras–PI

#### Bloco 1 – Perfil Socioprofissional (Objetivo Específico 1)

(questões fechadas, para caracterização da amostra)

1. Idade: \_\_\_\_
2. Sexo: ☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Outro
3. Escolaridade: ☐ Ensino Médio ☐ Técnico ☐ Superior em andamento ☐ Superior completo
4. Tempo de atuação na rede hoteleira: \_\_\_\_ anos
5. Função atual: \_\_\_\_
6. Regime de trabalho: ☐ CLT ☐ Temporário ☐ Informal ☐ Outro

#### Bloco 2 – Fatores Motivacionais da Qualidade de Vida no Trabalho (Objetivo Específico 2 e 3)

##### Dimensão 1 – Compensação justa e adequada

7. Sinto que minha remuneração é justa em relação às minhas responsabilidades.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Nem concordo e nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente
- ☐ Concordo totalmente

8. Os benefícios oferecidos pelo hotel atendem às minhas necessidades básicas.

- ☐ Discordo totalmente
- ☐ Discordo parcialmente
- ☐ Nem concordo e nem discordo
- ☐ Concordo parcialmente

☐ Concordo totalmente

## **Dimensão 2 – Condições de trabalho**

9. O ambiente físico de trabalho é seguro e confortável.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo parcialmente

☐ Nem concordo e nem discordo

☐ Concordo parcialmente

☐ Concordo totalmente

10. Tenho acesso aos recursos necessários para desempenhar minhas funções.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo parcialmente

☐ Nem concordo e nem discordo

☐ Concordo parcialmente

☐ Concordo totalmente

## **Dimensão 3 – Uso e desenvolvimento de capacidades**

11. Tenho oportunidade de aplicar minhas habilidades no trabalho.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo parcialmente

☐ Nem concordo e nem discordo

☐ Concordo parcialmente

☐ Concordo totalmente

12. Recebo estímulo para desenvolver novas competências.

☐ Discordo totalmente

☐ Discordo parcialmente

☐ Nem concordo e nem discordo

☐ Concordo parcialmente

☐ Concordo totalmente

**Dimensão 4 – Oportunidade de crescimento e segurança**

13. Vejo possibilidade de crescimento profissional dentro da rede hoteleira.

- ☐ ( ) Discordo totalmente
- ☐ ( ) Discordo parcialmente
- ☐ ( ) Nem concordo e nem discordo
- ☐ ( ) Concordo parcialmente
- ☐ ( ) Concordo totalmente

14. Sinto estabilidade no meu emprego atual.

- ☐ ( ) Discordo totalmente
- ☐ ( ) Discordo parcialmente
- ☐ ( ) Nem concordo e nem discordo
- ☐ ( ) Concordo parcialmente
- ☐ ( ) Concordo totalmente

**Dimensão 5 – Integração social na organização**

15. Existe respeito mútuo entre colegas e superiores.

- ☐ ( ) Discordo totalmente
- ☐ ( ) Discordo parcialmente
- ☐ ( ) Nem concordo e nem discordo
- ☐ ( ) Concordo parcialmente
- ☐ ( ) Concordo totalmente

16. Sinto que faço parte de uma equipe integrada.

- ☐ ( ) Discordo totalmente
- ☐ ( ) Discordo parcialmente
- ☐ ( ) Nem concordo e nem discordo
- ☐ ( ) Concordo parcialmente
- ☐ ( ) Concordo totalmente

**Dimensão 6 – Constitucionalismo (direitos e deveres)**

17. Meus direitos trabalhistas são respeitados pela organização.

- ☐ ( ) Discordo totalmente
- ☐ ( ) Discordo parcialmente
- ☐ ( ) Nem concordo e nem discordo
- ☐ ( ) Concordo parcialmente
- ☐ ( ) Concordo totalmente

18. Tenho liberdade para expressar minhas opiniões no ambiente de trabalho.

- ☐ ( ) Discordo totalmente
- ☐ ( ) Discordo parcialmente
- ☐ ( ) Nem concordo e nem discordo
- ☐ ( ) Concordo parcialmente
- ☐ ( ) Concordo totalmente

**Dimensão 7 – Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal**

19. Consigo conciliar minha atividade profissional com minha vida pessoal.

20. A carga horária de trabalho é adequada e não compromete minha saúde.

**Dimensão 8 – Relevância social da vida no trabalho**

21. Sinto que meu trabalho contribui positivamente para a sociedade.

22. Tenho orgulho de atuar na rede hoteleira de Oeiras–PI.

**Bloco 3 – Questões Abertas (Complementares para análise qualitativa)**

23. Quais aspectos do seu trabalho mais contribuem para sua qualidade de vida?

24. Quais mudanças você considera necessárias para melhorar sua qualidade de vida no trabalho?