

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
CURSO DE TURISMO - EMPREENDEDORISMO E POLÍTICAS PÚBLICAS**

SELMA SILVA DA SILVA

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO
OS BENEFÍCIOS DA MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO A PARTIR
DA READEQUAÇÃO DO ESPAÇO DE LAZER DE UM HOTEL DE REDE EM
CAMPO GRANDE-MS**

**CAMPO GRANDE – MS
2016**

SELMA SILVA DA SILVA

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO
OS BENEFÍCIOS DA MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO A PARTIR
DA READEQUAÇÃO DO ESPAÇO DE LAZER DE UM HOTEL DE REDE EM
CAMPO GRANDE-MS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Turismo - ênfase em Empreendedorismo e Políticas Públicas da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul como parte das exigências para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo. O referido artigo será submetido para análise da Revista Turismo - Visão e Ação, cujo padrão de formatação se encontra em anexo.

Orientador: Prof. Dr. DJANIRES LAGEANO NETO DE JESUS

CAMPO GRANDE-MS

2016

Silva, Selma Silva

Os Benefícios da Motivação no Ambiente de Trabalho a Partir da Readequação do Espaço de Lazer de Um Hotel de Rede Em Campo Grande-MS. Campo Grande, MS: UEMS, 2016.

37 p.; 30 cm

Artigo Científico (Graduação) – Turismo
Ênfase em Empreendedorismo e Políticas Públicas – UEMS,
2016.

Orientador: Prof. Dr. Djanires Lageano Neto
de Jesus

1. Lazer 2. Motivação 3. QVT I. Título

SELMA SILVA DA SILVA

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL
CURSO DE TURISMO – ÊNFASE EM EMPREENDEDORISMO E
POLÍTICAS PÚBLICAS**

**OS BENEFÍCIOS DA MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO A
PARTIR DA READEQUAÇÃO DO ESPAÇO DE LAZER DE UM HOTEL DE
REDE EM CAMPO GRANDE-MS**

APROVADA EM: 18 / 11 / 2016.

Orientador: Prof. Dr. DJANIRES LAGEANO NETO DE JESUS
UEMS

Profª. Dra. DANIELA S. GARCIA
UEMS

Profª. Dra. GIULIANA M. DE FARIA
UEMS

AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a presença de Deus na minha vida. Por Ele ter me concedido saúde, entusiasmo e tranquilidade para concluir meu objetivo acadêmico.

A todos os profissionais que atuam na Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul, Unidade Universitária de Campo Grande. Que me apoiaram durante todo o período em que estive no curso. Em especial aos meus professores, que foram uma fonte de inspiração.

Ao meu orientador, professor Dr. Djanires Lageano Neto de Jesus por todo o incentivo no desenvolvimento de trabalhos dentro da Universidade.

As professoras Dra. Daniela Sottili Garcia, Dra. Giuliana Mendonça de Faria, Me. Daniela Silva Costa e professor Dr. Ricardo Lanzarini pelas contribuições durante o desdobramento deste artigo.

A direção e todos os colaboradores do Bristol Exceler Plaza Hotel por ter me recebido com solicitude no decorrer do meu estágio e TCC.

Aos meus colegas de sala, verdadeiros guerreiros, em especial a Amanda Maciel Assis, Andressa Moraes e Lucas de Paula por sempre terem palavras de apoio e incentivo.

Aos meus pais por terem me criado com todo o amor e carinho. Sempre me dando suporte para decisões e ficarem juntos comigo neste árduo caminho juntamente com meus irmãos Sandro e Fabio.

E por fim, a meu marido Claudino, Minha filha Karen e meu Filho Matheus que são a razão da minha força e coragem para nunca desistir. Amo vocês!

Meu carinho e eterna gratidão a todos.

SUMÁRIO

FOLHA DE AVALIAÇÃO

AGRADECIMENTOS

LISTA DE FIGURAS

Resumo.....	7
1. INTRODUÇÃO.....	8
2. Fundamentação Teórica.....	10
2.1 Uma síntese da importância do trabalho para o ser humano.....	10
2.2 Danos ao desenvolvimento e ao equilíbrio do ambiente de trabalho.....	11
2.3 Ações que causam motivação e bem-estar no trabalho.....	12
3. METODOLOGIA.....	14
4. RESULTADOS.....	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
6. REFERÊNCIAS.....	28
7. APENDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO.....	31
8. ANEXO 1 – DIRETRIZES PARA AUTORES.....	35

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Em sua opinião, qual é a importância de uma cultura organizacional que motive e promova os funcionários?

FIGURA 2 – Você conhece a missão, a visão e os valores da empresa onde trabalha?

FIGURA 3 – Abordando a questão do ruído no ambiente laboral (PAIR) e atividades que exijam o esforço repetitivo, sejam elas de movimentos, posturas, sobrecarga mental e outros (DORT/LER). Você se considera exposto a algum desses transtornos no ambiente de trabalho?

FIGURA 4 – O intervalo é importante para que o colaborador possa ter regularidade em suas refeições, inclusive quebrando o ritmo desgastante de trabalho e preparando o organismo para o segundo tempo do labor diário. Você consegue descansar no seu intervalo?

FIGURA 5 – Você já trabalhou em uma empresa que ofereceu alguma atividade de lazer aos funcionários?

FIGURA 6 – Quais atividades ligadas ao lazer, você já praticou no trabalho?

FIGURA 7 – Você é capaz de satisfazer suas necessidades psicológicas e obter um bem-estar com as tarefas diárias do seu trabalho?

FIGURA 8 – Você acha importante ter na sua empresa, um profissional que atue na análise e desenvolvimento de atividades correlacionadas ao bem-estar das equipes de trabalho?

FIGURA 9 – A implantação de pausas com ginástica laboral na jornada de trabalho para reeducação postural e alívio do estresse é uma das melhores ferramentas para melhor integração entre os colaboradores. Se lhe fosse oferecido, você executaria tal atividade?

FIGURA 10 – Em sua opinião, como seria um local ideal para descanso na empresa?

FIGURA 11 – Lazer na empresa, para você são atividades associadas ao repouso ou atividades lúdicas?

FIGURA 12 – Você se comprometeria em efetivar experiências de lazer organizados pelos gestores da empresa, em prol de um retorno no melhoramento do atendimento ao público consumidor dos serviços da empresa?

FIGURA 13 – Quais seriam as atividades mais atrativas em sua opinião, durante os intervalos na jornada de trabalho?

OS BENEFÍCIOS DA MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO A PARTIR DA READEQUAÇÃO DO ESPAÇO DE LAZER DE UM HOTEL DE REDE EM CAMPO GRANDE-MS

Selma Silva da Silva

Orientador: Prof. Dr. Djanires Lageano Neto de Jesus

Resumo: Este estudo procurou demonstrar recursos relevantes que poderiam ser inseridos no ambiente corporativo hoteleiro para gerar motivação e aumentar a qualidade de vida do colaborador. Nesse sentido, o objetivo principal da pesquisa foi analisar a estrutura do espaço de lazer dos funcionários destinado às variadas preferências existentes no decorrer do tempo de descanso, favorecido pela teoria de base que se mostrou objetiva e imparcial, com perguntas diretas e que obteve dos colaboradores respostas francas e espontâneas. A metodologia aplicada foi definida por método descritivo com enfoque qualitativo, com um levantamento bibliográfico inicial e pesquisa documental seguida de um estudo de campo detalhado com base em observações *in loco* durante o horário de trabalho e nos momentos de pausa dos colaboradores, por um período de vinte e oito dias de vínculo do investigador com a empresa. Posteriormente, buscou-se retorno com a divulgação de um questionário semiestruturado e com alternativas semiabertas. Percebendo-se com este estudo que interna à realidade hoteleira há uma vasta oportunidade para ações alusivas ao lazer e à motivação a fim de estas serem inseridas com características inovadoras e determinantes para o desenvolvimento do trabalho e para a qualidade de vida, percebemos também que tais ações trazem consigo um nível de evolução estrutural apropriado ao mercado com ganhos para gestores, colaboradores e clientes.

Palavras-chave: Lazer; Motivação; QVT.

ABSTRACT: This study sought to demonstrate relevant resources that could be inserted in the hotel business environment to generate motivation and increase the quality of life of the employee. In this sense, the main research objective was to analyze the structure of the employees' leisure space destined for the varied preferences existing during the rest time, favored by the basic theory that showed itself objective and impartial, with direct questions which got frank and spontaneous employees' responses. The methodology applied was defined by descriptive method with qualitative approach, with an initial bibliographic and documentary research, followed by a detailed field study based on observations *in loco* during working hours and in moments of employees pauses for a period of twenty-eight-day of relationship between the researcher and the company. Later, it sought a return for the disclosure of a semi structured questionnaire and semi-open alternatives. Realizing with this study that inside the hotel reality there is a vast opportunity for allusive actions to leisure and to motivation to these being inserted with innovative and determining characteristics for the development of work and to the life quality, we also realized that such actions bring with them a level of structural development appropriate to the market with gains for managers, employees and customers.

Keywords: Leisure; Motivation; QWL.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho teve como intuito desenvolver um estudo sobre o lazer com enfoque no local de descanso dos funcionários de um conceituado hotel de rede que está situado no município de Campo Grande-MS, mostrando aos gestores os benefícios da inserção de atividades relacionadas ao ócio que resultam em motivação, satisfação e melhorias no ambiente de trabalho, além de trazerem consequências positivas para o atendimento dos hóspedes e demais clientes que utilizam os serviços do hotel.

O empreendimento pesquisado foi fundado no ano de 1989, na época, resultante da carência de meios de hospedagem na cidade. De acordo com os padrões atuais de classificação aprovados pelo Ministério do Turismo, ele se enquadra na classificação três estrelas, possuindo onze andares com 107 unidades habitacionais, serviços disponíveis 24 horas para hóspedes, um restaurante que atende o público em geral todos os dias das 6hs às 22hs, três salas para reuniões ou eventos comemorativos, área de lazer para hóspedes com piscina, academia e sauna, estacionamento próprio localizado em uma das avenidas principais da cidade e uma equipe de 48 colaboradores distribuídos em três turnos de trabalho. Trata-se ainda da única franquia de uma rede de hotéis com sede em Curitiba-PR que permanece direcionada pelo sistema de administração familiar.

Durante o período de pesquisa, foi percebida a existência de boas equipes que trabalham no local. Contrapondo-se a esse fato, destacamos que não é fácil para muitos hotéis reunir bons colaboradores e, por esse motivo, esse quesito representa exatamente os princípios de qualidade no atendimento almejados pelos gestores e clientes desses meios de hospedagem. Também foi observado que, mesmo tendo um ambiente de trabalho agradável em todos os setores do hotel, há uma complexidade no padrão de estresse causado pela rotina de trabalho e inércia com relação a expectativas de mudanças no cotidiano dos trabalhadores.

Todavia, frente ao exposto e mesmo com o objetivo de harmonizar as ferramentas de elaboração dos itens a serem evidenciados pela pesquisa num período de vinte e oito dias de estágio obrigatório e em contato direto com a rotina de trabalho dos colaboradores desse hotel de rede, foi notada uma dificuldade em encontrar um local adequado para o descanso, seja na forma de área de repouso

individual ou de um espaço compartilhado com a finalidade de socialização ou de realização de atividades lúdicas para os parceiros internos da empresa.

A intenção deste estudo foi avaliar a opinião dos colaboradores quanto às necessidades de amenizar o estresse em suas rotinas de trabalho, diminuir causas de rotatividade de funcionários, limitar as chances do aparecimento de doenças ocupacionais e melhorar a qualidade de vida no trabalho (QVT), com uma inserção de atividades relacionadas ao lazer durante os intervalos de trabalho dessas pessoas.

Para isso, houve estudos de teorias que descrevem a aplicação do lazer associando-o ao bem-estar, à qualidade de vida, à produtividade e aos retornos de investimento para a empresa.

A pesquisa foi realizada com os colaboradores do hotel e a análise de dados, por seu turno, ocorreu com vistas a sugerir estratégias de readequação do espaço de lazer com base em levantamentos de referências via internet, bem como bibliografias de conceituados autores no assunto em questão.

Assim sendo, deu-se ênfase ao fato de que os hotéis, em geral, desejam destaque e crescimento em seu ramo de atividade e, para tal, precisam de uma boa estrutura e de equipes preparadas.

Entretanto, é importante que o gestor em hotelaria se preocupe em estar além das expectativas do mercado, apostando no seu dinamismo, nos treinamentos oferecidos às equipes e num ambiente de trabalho prazeroso com pausas planejadas, trazendo para a empresa uma visão contemporânea que perceba a singularidade existente em cada colaborador. Conseqüentemente, isso agregará um volume maior aos negócios, que evoluem uniformemente nas atividades oferecidas e têm um retorno financeiro considerável.

Chiavenato (2002) mostra uma sequência logística dos cuidados que devem ser tomados ao procurar compor uma boa equipe de colaboradores. Para o autor, são seis os processos relevantes: agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas.

Nesse sentido, foi constatado, com os resultados da pesquisa, que valorizar a conduta do funcionário, supondo que problemas de postura ou repetições sejam tratados com intervenções divertidas e agradáveis e com o reconhecimento do compromisso dos indivíduos de forma recíproca com a empresa, sugere alguns momentos de relaxamento, esportes ou TV, refletindo-se em impactos positivos. Tais

possibilidades repercutiram diretamente nos níveis de satisfação do colaborador, que da mesma forma se dispôs a preservar seu bom atendimento, o que, conseqüentemente, será compartilhado e interpretado como eficiência e sensatez, agregando méritos ao empregador.

Sobre o tema, Galo (2000) afirma que a qualidade de vida no trabalho tem por propósito o aumento da produtividade de maneira a gerar recursos, fazendo com que a empresa sinta-se estimulada a investir em mais melhorias.

Alinhando-se a tal afirmação, oportunamente, Coda (1997) analisa o conceito de satisfação no local de trabalho e como esta influencia diretamente as decisões do colaborador em seguir carreira no atual serviço e nem sequer pensar em procurar outro emprego.

Através das características reveladas neste estudo, reitera-se a afirmação da necessidade de readequação do espaço de lazer dos colaboradores do hotel para aumentar o nível de satisfação e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Uma síntese da importância do trabalho para o ser humano

O trabalho configura-se como quase tão primitivo quanto o ser humano. As sociedades arcaicas satisfaziam suas necessidades de vida buscando alimentação, vestuário e moradia através da caça, da colheita e da procura de cavernas e essas experiências aconteciam de acordo com as necessidades imediatas. Com a evolução desses grupos, o homem se deparou com outros serviços, como o cultivo de vegetais, a criação de animais e a construção da moradia e compreendeu que essas tarefas asseguravam melhores condições de vida (Albornoz, 1992).

Assim, o trabalho foi evoluindo rente à história da humanidade. Na Grécia antiga, por exemplo, era destinado aos escravos; no período feudal, a igreja o julgava como sendo resultado do pecado original e as atividades manuais eram executadas como uma rigorosa forma de tortura. Apenas há pouco tempo, quando ocorreram mudanças nas relações sociais, é que a ocupação laboral passou a ser vista como geradora de grandes riquezas, resultando na discussão sobre seu significado (Chiavenato, 1999).

De acordo com Dejours (1994), o trabalho, ainda que possivelmente gere estresse, desgaste e patologias nos indivíduos, pode ser apontado também como um fator de equilíbrio e desenvolvimento para o colaborador, isso dependendo da relação estabelecida entre a empresa e o trabalhador e entre o colaborador e a função exercida.

Buono (1992) contribui com essa discussão ao pontuar que as pessoas só têm dedicação ao seu trabalho se desfrutarem de benefícios junto às metas da empresa e se adquirirem satisfação com o próprio trabalho de forma efetiva e com base em parâmetros definidos para a execução de suas tarefas. O estudioso descreve também um novo olhar do colaborador com relação aos avanços nas estratégias para favorecer o ambiente de trabalho, causando um entusiasmo que influencia seu próprio bem-estar psicológico e a produtividade da empresa em que atua.

Fato igualmente evidenciado, na abordagem feita com os colaboradores do hotel, descobriram-se boas perspectivas de entrosamento entre as equipes e regularidade quanto às tarefas realizadas. Porém, a percepção entre os colaboradores da necessidade de um novo espaço de lazer apontou motivos para se cogitar uma readequação do atual ambiente com intenção de causar um bem-estar e aumentar a qualidade de vida dos trabalhadores.

2.2 Danos ao desenvolvimento e ao equilíbrio do ambiente de trabalho

Como argumento substancial para uma readequação do espaço de lazer dos funcionários do hotel em questão, utilizou-se a apresentação de adversidades passíveis de ocorrência no ambiente de trabalho, como a LER/DORT e o PAIR (Lesões por Esforço Repetitivo/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho e Perda Auditiva Induzida pelo Ruído, respectivamente), como sendo relevantes consequências das funções desenvolvidas por trabalhadores que repetem as mesmas tarefas diariamente durante toda a jornada de trabalho. Também evidenciamos a vulnerabilidade relacionada às demais atividades exercidas por colaboradores dos setores administrativos do hotel que lhes exigem alto nível de concentração, alto ritmo laboral, pressão decorrente da chefia,

regimento e controle da produtividade, todas relacionadas à parte psicológica das funções (Santos, 2003).

Ajustamos tal argumentação com a observação de Faleiros (1980), que destaca o tempo do ócio como algo importante para indivíduos que repetidamente fazem uma mesma ação e também caracteriza muitas atividades de lazer que foram retratadas nesta pesquisa:

O tempo de trabalho requer um tempo de não trabalho; a atividade de trabalho requer a realização de outras atividades para que ela possa se repetir. Na realidade é um processo único. Entre o tempo de trabalho e o tempo de não trabalho existe uma unidade muito particular. Durante o tempo de não trabalho, os homens desenvolvem uma variedade de ações ligadas, todas elas, à satisfação de determinadas necessidades. Eles se transportam, preparam os alimentos, comem, fazem sua higiene, dormem, mantêm relações sexuais, etc., ações estas ligadas à reconstrução e reprodução da força de trabalho. Com aquele mesmo objetivo, existem outras: eles passeiam, fazem e ouvem música, jogam e assistem a jogos, lêem e escrevem, dançam, fazem e assistem a filmes (Faleiros, 1980, p. 64).

2.3 Ações que causam motivação e bem-estar no trabalho

A cultura da empresa deve produzir perspectiva de qualidade de vida e de crescimento profissional para todos os colaboradores conforme retrata Luz (2003), que assegura, quanto à análise do clima organizacional, que esta se traduz em um importante instrumento para os ajustes contínuos dos avanços e para as inovações no ambiente de trabalho.

Portanto, integrado ao planejamento estratégico, para Fischmann e Almeida (2011), está o ato administrativo, que provém de análises e procedimentos no ambiente de trabalho que geram percepções no colaborador das suas oportunidades e prejuízos, dos seus pontos fortes e fracos, propiciando uma interação com a prática da missão da empresa.

Consoante tal argumento, Grönroos (2003) destacou de maneira relevante que ações pensadas administrativamente para promover o bem-estar e a modernidade ao público consumidor devam ser previamente praticadas com seus funcionários, que, neste estudo, são os colaboradores de um hotel, sendo eles os primeiros clientes e por isso devam estar familiarizados com o sentido da palavra satisfação. Desse modo, deve-se compreender que a aplicação de inovações para o

mercado deva ser tomada primeiramente como atitude que envolva o cooperante para que ele venha a expressar o que de bom o hotel tem a oferecer para seu público consumidor.

Empresas competitivas tendem a evoluir buscando novas tendências para não perderem espaço no mercado. Como proposta criativa e inovadora, buscou-se evidenciar meios que facilitem a aceitação e o encantamento dos colaboradores dessa rede hoteleira, associando-se o hotel ao status de conduta social e/ou sustentável, com a realização de atividades de lazer em conformidade com uma melhor qualidade de vida e bem-estar no trabalho.

O bem-estar é introduzido de acordo com uma avaliação subjetiva e individual, gerando uma integração harmoniosa dos componentes mentais, físicos, espirituais e emocionais e, sendo uma condição absoluta, é sempre maior que as partes que o compõem (Nahas, 2003). Seguramente, a determinação acontece dentro de cada indivíduo; contudo, algumas práticas contribuem para o alcance de situações favoráveis a seu fomento.

Dando destaque para uma definição sobre a qualidade de vida no trabalho, Limongi-França (2004) apresenta a QVT não apenas como os cuidados médicos concedidos pela empresa aos funcionários, mas também o tempo que esses colaboradores dispõem para atividades voluntárias e motivacionais nas áreas de lazer corporativas. Atitudes motivacionais nascem da necessidade que cada pessoa tem de realizar algo e, de acordo com Certo (2003), esse estímulo é um conjunto psicológico de motivos e causas que fazem o indivíduo agir de modo a garantir a concretização de uma meta.

Mencionando o lazer, independentemente se este for atividade física ou repouso, vemos que ele possui um importante papel na promoção da QVT e do bem-estar. Pesquisas têm demonstrado cenários que confirmam que o estresse é um dos males atuais, assim como a falta de atividades de lazer ajuda a produzir uma rotina insuportável na vida dos trabalhadores.

Por isso, Mascarenhas (2001) relaciona o lazer a um evento com características modernas, que vem da ausência de preocupações com os recursos financeiros e com o trabalho e se concretiza como um período de práticas lúdicas em locais com diversidade cultural, passando por fases de muito sossego.

Perante as ações do tempo livre, Elias e Dunning (1992) nos apresentam que as inovações no lazer concedem ao indivíduo liberdade das tensões do estresse

diário sem prejudicar sua integridade física e moral, proporcionando assim um instrumento que gera um êxtase de emoções agradáveis e sensatas.

Conforme Marcelino, em sua obra *Estudos do Lazer: uma introdução* (2000), a classificação do lazer se faz em seis áreas fundamentais: os interesses artísticos, os intelectuais, os físicos, os manuais, os turísticos e os sociais. Em outras palavras, o indivíduo pode concretizar a prática do lazer em diferentes áreas, tais como: atividades esportivas, que podem ser consideradas dentro da área dos interesses físicos, e as ginásticas laborais, que podem ser consideradas de interesse social.

3. METODOLOGIA

Para concluir a pesquisa, foram desenvolvidos estudos bibliográficos de obras referentes a lazer, QVT, bem-estar, doenças ocupacionais e princípios da administração no sentido de integrar uma análise descritiva, que, para Dencker (1998, p. 151), “[...] em geral, procura descrever fenômenos ou estabelecer relações entre as variáveis. Utiliza técnicas padronizadas de coletas de dados, como questionário e a observação sistemática”.

O tema proposto foi baseado nos benefícios da motivação no ambiente de trabalho a partir da readequação do espaço de lazer de um hotel de rede situado em Campo Grande-MS.

Esse hotel possui um espaço interno agradável, com serviços de qualidade e atendimento diferenciado executado por profissionais treinados para compor seu quadro de colaboradores. Todavia, com o intuito de proteger a harmonia do ambiente e direcionar o empreendimento a conhecer novos métodos de fomento, crescimento e publicidade das práticas da empresa voltadas para ações sociais, de bem-estar, QVT e fidelização de sua equipe, este estudo procurou mostrar a importância de se implantar um espaço adequado para atividades de lazer.

O primeiro contato foi estabelecido com um colaborador administrativo, que prontamente passou todas as informações do hotel, apresentou a intenção de estágio e a pesquisa acadêmica relacionada e fez parte de todo o acompanhamento de aprendizagem das funções executadas no hotel.

Como o início da fase exploratória, que Dencker (1998) apresenta como o método que permite a familiarização do problema com o intuito de torná-lo explícito,

uma observação *in loco* aconteceu durante o tempo determinado de vinte e oito dias e com a participação e concordância dos funcionários. Segundo o autor, “[...] os levantamentos de campo têm por objetivo a geração de dados estatísticos, procurando resultados que permitam a generalização dos resultados” (Dencker, 1998, p. 151).

Dencker (2002) ainda afirma que a pesquisa exploratória permite a flexibilidade do planejamento para a execução de ações futuras que irão concluir a análise, pois envolve em grande parte levantamento bibliográfico, entrevistas e, quase sempre, apresenta-se como estudo de caso. Esse tipo de pesquisa ocorre quando o objeto de estudo ou o tema abordado na investigação não permite que o pesquisador desenvolva hipótese precisa e de fácil operacionalização.

Considerando-se também um melhor aproveitamento do tempo de trabalho e procurando preservar o atendimento aos hóspedes, a pesquisa qualitativa foi escolhida como método de abordagem para atingir os resultados.

Foram entrevistados cerca de 40% da população estimada. De um total de 48 funcionários, o percentual para análise foi dividido por setores como: o restaurante, a cozinha, a recepção, a lavanderia, a governança e os setores administrativos. A abordagem ocorreu em dois turnos de trabalho, que juntos dispõem de mais de 70% do número total de colaboradores. Durante uma semana, a amostragem deu-se de maneira probabilística, em que cada pessoa tem uma chance conhecida e diferente de zero de ser selecionada para compor a amostra. As amostragens probabilísticas geram amostras que resultam no parâmetro dentro da metodologia como sendo o modelo randômico simples, que é a chance clara que cada membro da população tem de participar da pesquisa (Mattar, 1996).

Para embasamento teórico-metodológico, seguiram-se os parâmetros de consulta orientados por Dencker (1998, p. 18), que apresenta a metodologia como “[...] a maneira concreta como se realiza a busca de conhecimento. O método é um plano geral e abrangente e o processo é a aplicação específica do plano metodológico, composto de uma sequência ordenada de atividades”.

Nesse arcabouço de estratégias, foram reunidas as características da pesquisa, que descreveu a complexidade do problema com relação ao estresse, a falta de atividades motivacionais e a necessidade de readequação do espaço de lazer dos colaboradores para melhorar a QVT e gerar a satisfação dos indivíduos envolvidos.

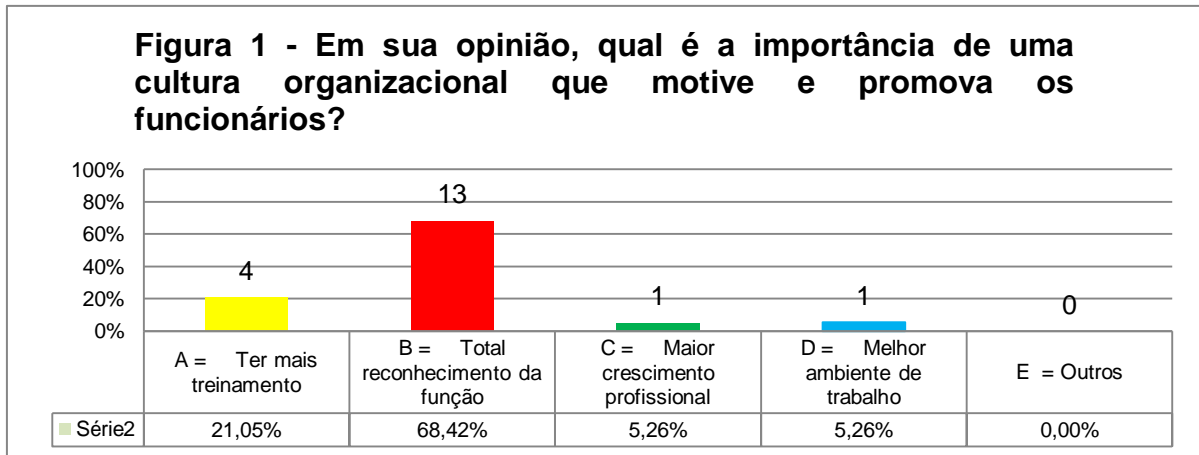
A necessidade da participação *in loco* deu-se para compreender e classificar os processos vividos pelo grupo, permitindo assim contribuir para um processo de mudança que foque a prevenção de doenças ocupacionais e a diminuição da rotatividade de funcionários, mostrando a importância da QVT e da satisfação dentro do ambiente de trabalho.

Foi elaborado então um questionário qualitativo semiestruturado com treze perguntas diretas e com alternativas para respostas semiabertas, divididas em quatro blocos: Imagem Corporativa, Segurança e Saúde no Trabalho, QVT, Produtividade e Motivação e Práticas de Lazer dentro da Empresa. Cada pergunta tinha pelo menos cinco alternativas para escolha e uma possibilidade de sugestão do colaborador caso ele pretendesse apontar uma nova opinião, tal como será exposto e analisado na sequência deste texto.

4. RESULTADOS

Pela análise das informações coletadas com os colaboradores, verificou-se que o número de mulheres entrevistadas foi de 53% e, o de homens, 47%; a escolaridade ficou dividida entre 37% de indivíduos que possuem o Ensino Fundamental completo ou incompleto, 26% o Ensino Médio completo ou incompleto e 37% o Ensino Superior, completo ou em curso. O tempo de contratação foi bem variado, com vínculos de um mês de contrato com a empresa até 26 anos de serviços prestados. Todos esses dados ajudaram a cumprir a metodologia, dando chances de encontrar diferentes posicionamentos no decorrer das perguntas respondidas.

Inicialmente, as questões foram organizada sob diferentes aspectos e com ênfase na Imagem Corporativa, Segurança e Saúde no Trabalho, QVT, Produtividade e Motivação e Práticas de Lazer dentro da Empresa. Para que na última etapa fosse feito uma análise dos gráficos gerados pelas respostas obtidas através de 19 questionários aplicados.

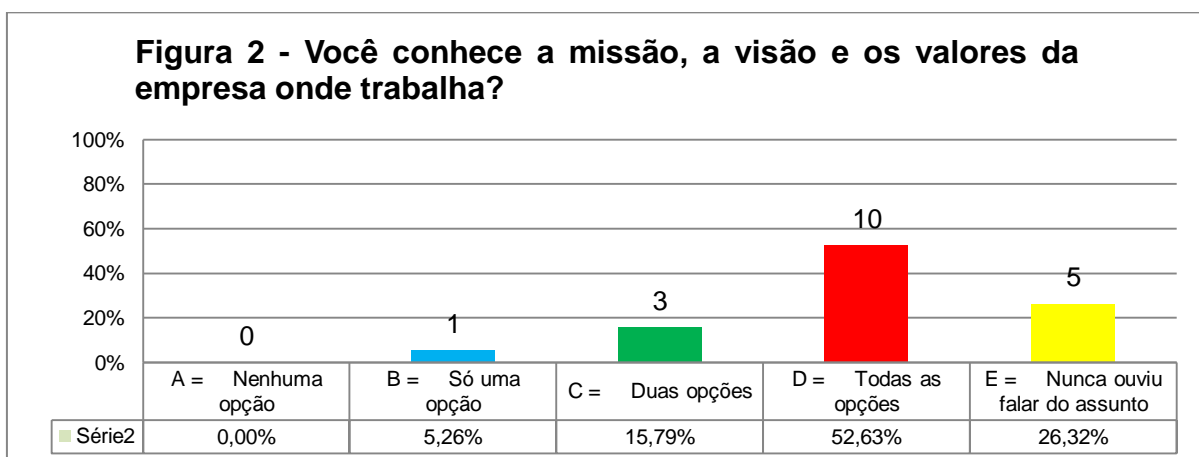


Fonte: SILVA, S, 2016

A resposta “B” aponta expectativas dos colaboradores em relação a serem evidenciados por seu desempenho no trabalho. Possivelmente, apostando nessa ação, os líderes do hotel passem a ganhar novos talentos, talvez ainda ocultos em pessoas que estejam intimamente desmotivadas, mostrando que ações de sucesso começam de forma simples.

Segundo Dias (2003), os resultados e a cultura de uma empresa, não são construídos automaticamente, mas vão se formando gradualmente por meio de procedimentos contínuos. Isso, na prática, é um processo que nunca pode parar.

Contudo, a compreensão de princípios básicos da empresa é fundamental para seu crescimento. E a familiaridade com essa informação foi visível na figura 2.

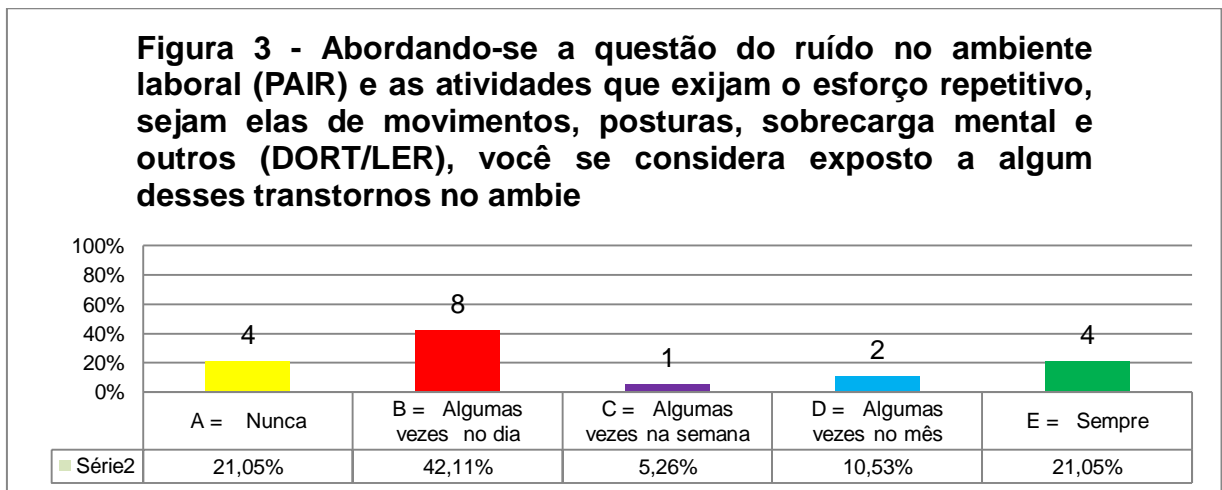


Fonte: SILVA,S, 2016

Mesmo a maioria respondendo que compreende esses fundamentos quando escolheu a resposta “D”, de modo algum essas premissas podem ficar esquecidas, pois fazem parte da identidade do hotel para a sociedade.

Embora a cultura da empresa se desenvolva a partir de vários elementos históricos e ambientais, é necessário que seja fortalecida por cada um dos gestores, em reuniões com os colaboradores em que são transmitidas diretrizes como: missão, visão e valores da empresa, criando-se assim um senso de direção e oportunidades.

Descrevendo-se ainda o sentido da palavra missão, percebe-se o motivo pelo qual a empresa desenvolve suas atividades e apresenta seus propósitos, ou seja, seu compromisso em cumprir com suas tarefas e com seu papel perante o mercado, enquanto a visão e os valores equiparam-se ao autoconhecimento e a anseios empresariais (Tavares, 2010).

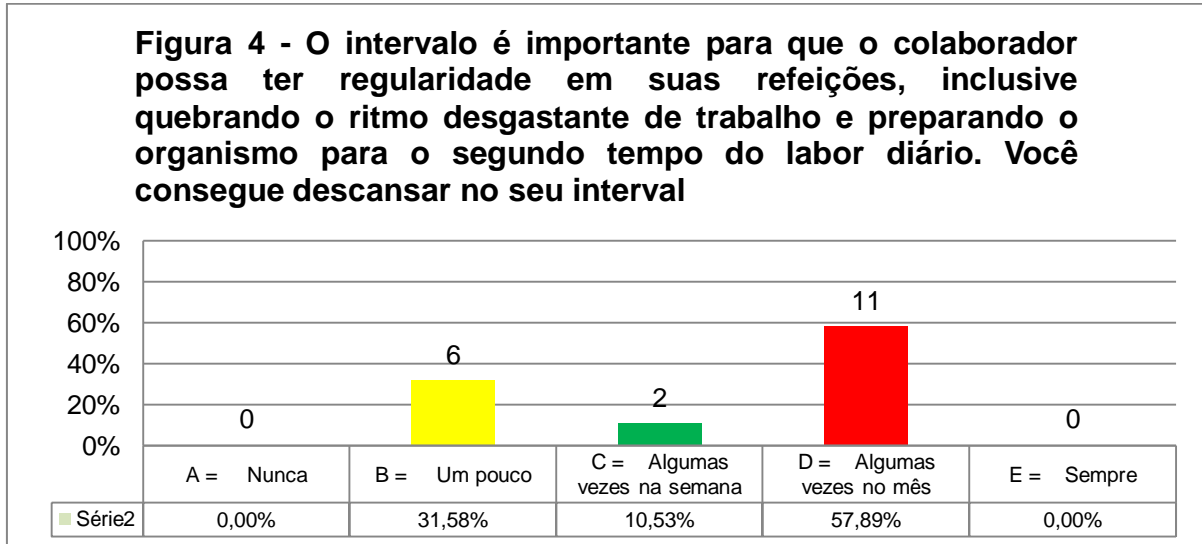


Fonte: SILVA, S, 2016

Segundo Fernandes, 1996), independentemente da notoriedade oferecida aos novos sistemas de produção, são reais as reclamações dos trabalhadores referentes às rotinas de trabalho. Funções que requerem uma rotina favorecem alterações no aspecto físico, mental e emocional das pessoas e essas características negativas surgem na saúde do trabalhador devido à exposição inadequada em ambientes a barulho ou a atividades repetitivas.

No universo pesquisado, a maioria dos entrevistados respondeu "B", que diariamente estão expostos ao aparecimento de doenças ocupacionais e, no total de respostas, houve uma preponderância alusiva com relação a essa situação, quando a maior parte dos entrevistados acredita estar convivendo com algum transtorno ocupacional por causa de algum sintoma já sentido. Essas doenças ocupacionais aparecem de forma silenciosa e algumas delas surgem após anos de trabalho

rotineiro. Muitas vezes, a pessoa não tem condições de continuar com a função, mas não possui recursos ou oportunidades para mudança de trabalho ou de atividade.

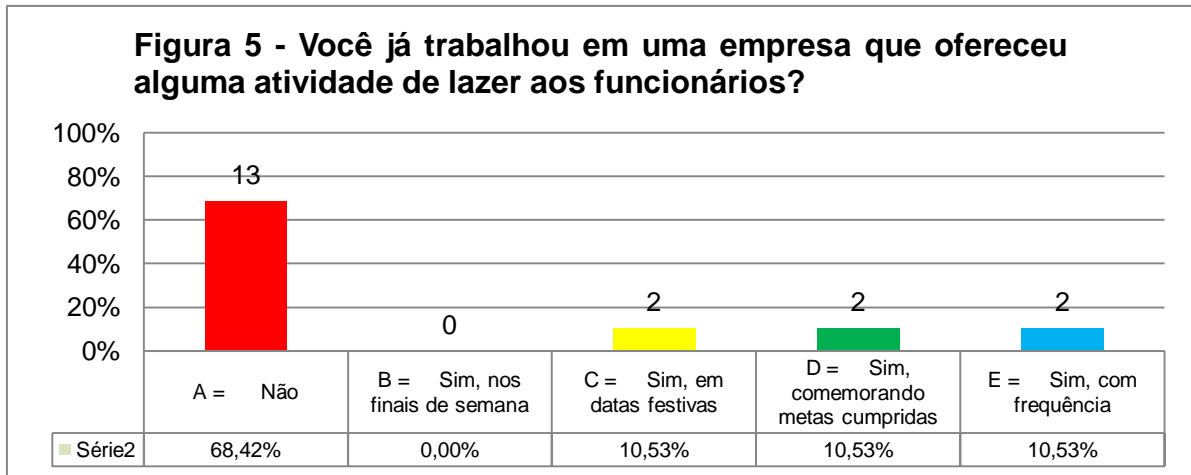


Fonte: SILVA, S, 2016

O intervalo entre os períodos de trabalho representa um aspecto especial na rotina do trabalhador: muitas vezes, trata-se do único momento em que os indivíduos podem conversar, tendo um convívio em grupo, experimentando diferentes atividades ou mesmo repousando.

Segundo uma publicação no site Exame.com de março de 2014, recentes pesquisas científicas revelam que o cérebro precisa de descanso para ser mais eficiente. Na prática, comprova-se que trabalhar com pausas estratégicas pode render resultados melhores e permanentes.

Em nossa pesquisa, a resposta “D”, assinalada pela maioria e que revela que consegue descansar no intervalo algumas vezes no mês, pode ter ligação com a disposição do atual local. Nem todos os colaboradores conseguem conciliar o tempo da refeição com o tempo de lazer por estarem no mesmo espaço o refeitório, o espaço de socialização e o dormitório, sem nenhuma divisão.

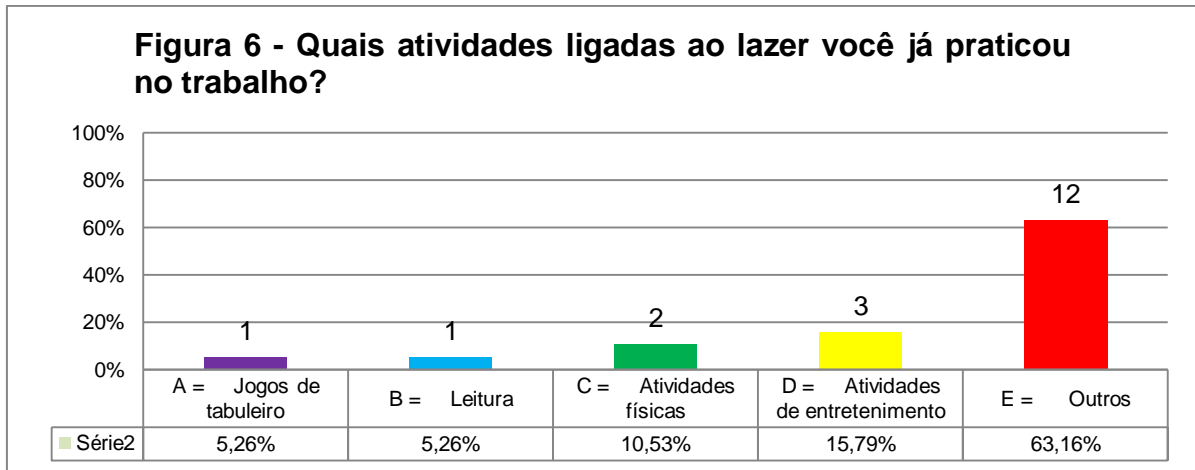


Fonte: SILVA, S, 2016

É importante dizer que foi no início da década de 1960 que a temática lazer alcançou notoriedade com base em uma maior conscientização dos trabalhadores e das necessidades do dever social das empresas objetivando uma estratégia para atingir altos níveis de produtividade, mas sem esquecer a motivação e a satisfação do indivíduo. Independente disso, as preocupações com qualidade de vida no trabalho foram em muitos momentos esquecidas frente às transformações do mercado, à economia internacional e à necessidade de mudanças das formas de produção (Rodrigues, 1995).

Na questão 5, a resposta “A” demonstra que, na realidade do hotel, ainda é muito pequena a integração do trabalho com atividades de lazer e os casos apresentados ficaram longe de abranger a satisfação e os demais objetivos apresentados neste trabalho.

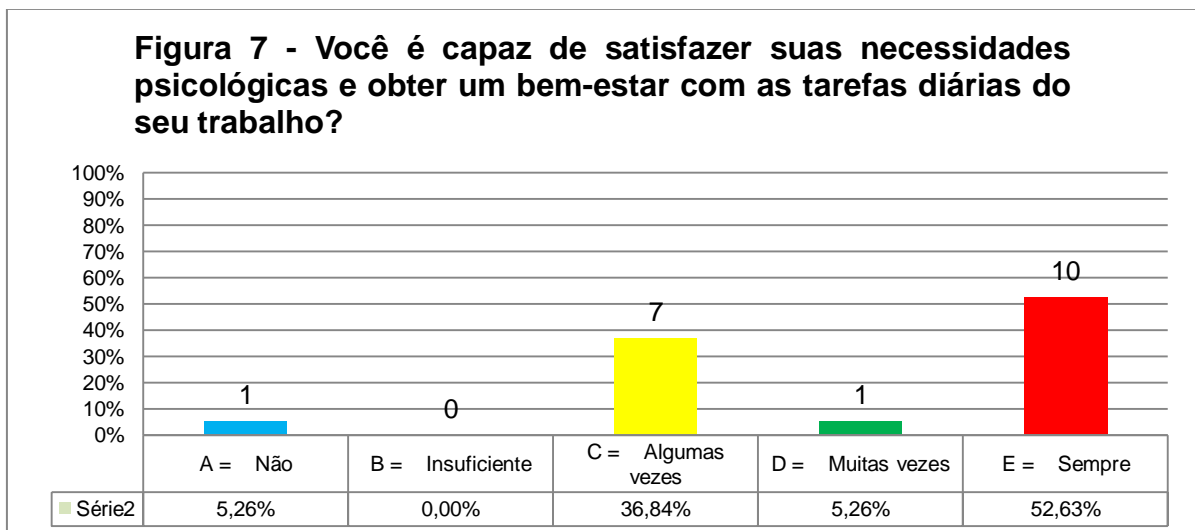
Atualmente, em todo o mundo, existem exemplos de empresas que já compreendem que seu crescimento está relacionado às iniciativas para melhorar o convívio entre os colaboradores, aumentando o bem-estar coletivo.



Fonte: SILVA, S, 2016

Na resposta “E”, possibilitava-se descrever uma ação diferente das definidas previamente. Nela, os colaboradores escreveram que nunca praticaram atividades de lazer durante os momentos de descanso nos locais de trabalho, incluindo o atual.

Evidenciando-se a contribuição que o lazer traz para o bem-estar e para a QVT quando inserido no cotidiano da empresa, passa-se a ter grande interesse dos trabalhadores que dispõem da oportunidade de se expressarem livremente e de demonstrarem toda sua potencialidade individual e/ou coletiva. Além disso, Aguiar (2000) cita que a empresa tem a ganhar com o aumento da produtividade, pois seus funcionários estarão mais satisfeitos e integrados ao ambiente de trabalho.

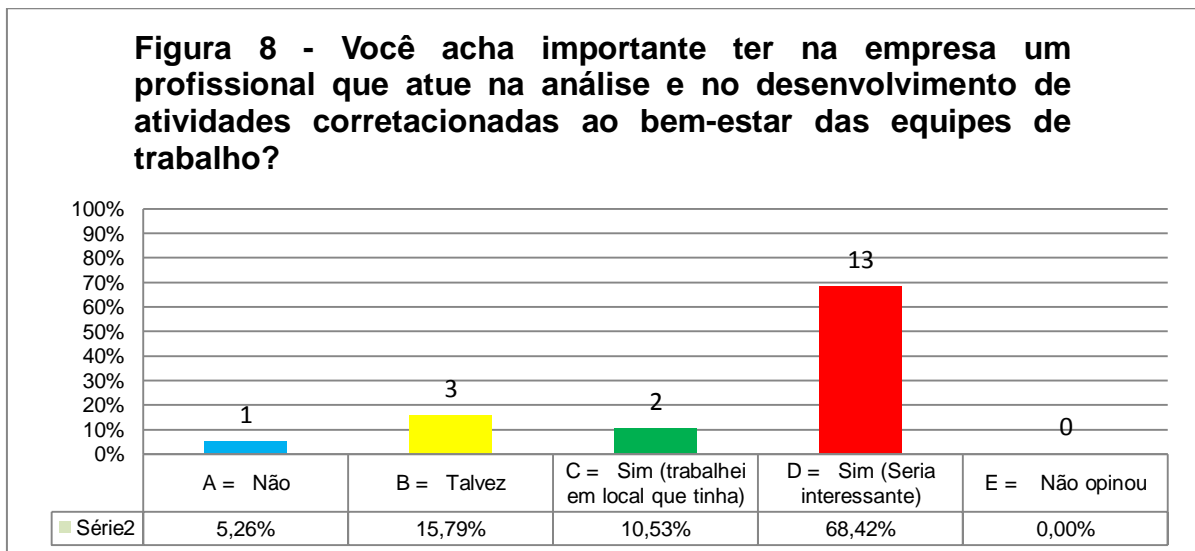


Fonte: SILVA, S, 2016

É árduo descrever de forma direta os conceitos dessas necessidades humanas, uma vez que elas têm diversos motivos. De modo geral, elas se

entrelaçam com a motivação, que se caracteriza com a relevância e impulsiona a pessoa a atuar de determinada forma ou, pelo menos, dá origem a uma tendência de comportamento específico, podendo essa ação ser provocada por um estímulo externo (provindo do ambiente) ou também ser gerada internamente nos processos mentais do indivíduo (Chiavenato, 1999).

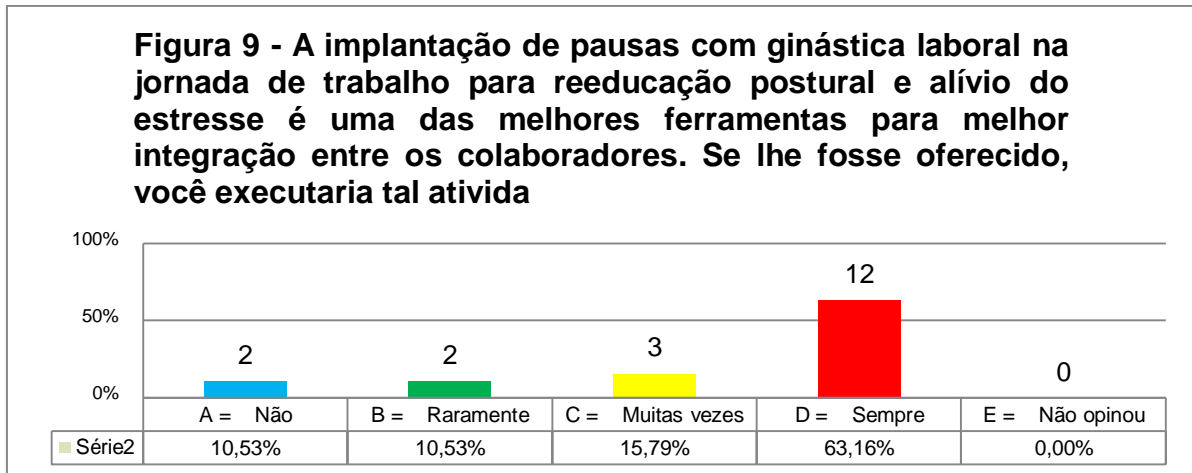
Foi importante saber, a partir da resposta “E”, que a maioria dos colaboradores obtém prazer em executar seu trabalho. Todavia, são recomendadas posturas que preservem essa característica existente no hotel, pois a alternativa “C” também teve um grande número de escolhas e pode ser referente ao estresse envolvido nas rotinas.



Fonte: SILVA, S, 2016

Foi evidenciada uma empatia na maioria das respostas em relação a essa proposta sendo a “D” aquela que teve maior escolha. É importante avaliar a possibilidade de se inserir um profissional capacitado para planejar e/ou executar ações que concretizem as expectativas surgidas com a aplicação da pesquisa.

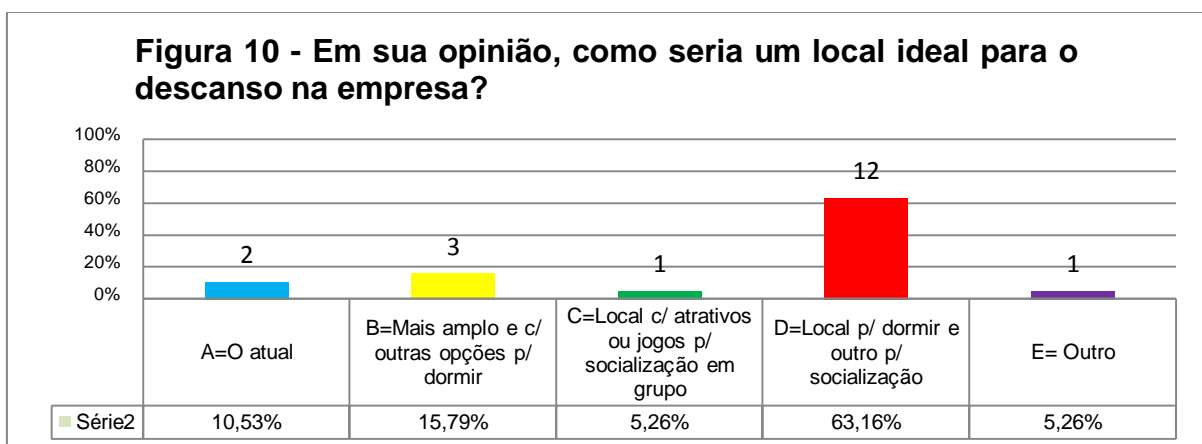
O ensino necessário para formar planejadores, gestores e pessoas operacionais na área de lazer e entretenimento, em geral, envolve vários tipos de conhecimento e uma compreensão geral e efetiva da área: diferenciar as técnicas e teorias de gestão, a administração de recursos humanos, marketing, contabilidade, problemas de informática, captação de recursos, qualidade e planejamento estratégico, conhecer a literatura específica sobre o lazer entre as áreas correlatas como turismo, hotelaria, gastronomia, meio ambiente, etc. (Trigo, 1999).



Fonte: SILVA, S, 2016

Para Figueiredo e Alvão (2005), a ginástica laboral é uma atividade física realizada durante a jornada de trabalho com exercícios de compensação aos movimentos repetitivos, à ausência de movimentos ou a posturas desconfortáveis assumidas durante o período de labor.

Sendo a maioria favorável à inserção dessa atividade escolhendo a alternativa “D”, a implantação da ginástica laboral poderia ser feita dentro do espaço destinado ao lazer, ajudando o colaborador a utilizar melhor sua capacidade funcional, além de reduzir a sensação de cansaço no final do dia de trabalho. Num tempo curto, de 5 a 10 minutos, seriam aplicados exercícios de alongamento para prevenir lesões, além de dinâmicas de recreação, lazer e relaxamento, que também ajudam a melhorar o relacionamento entre os colegas de trabalho.



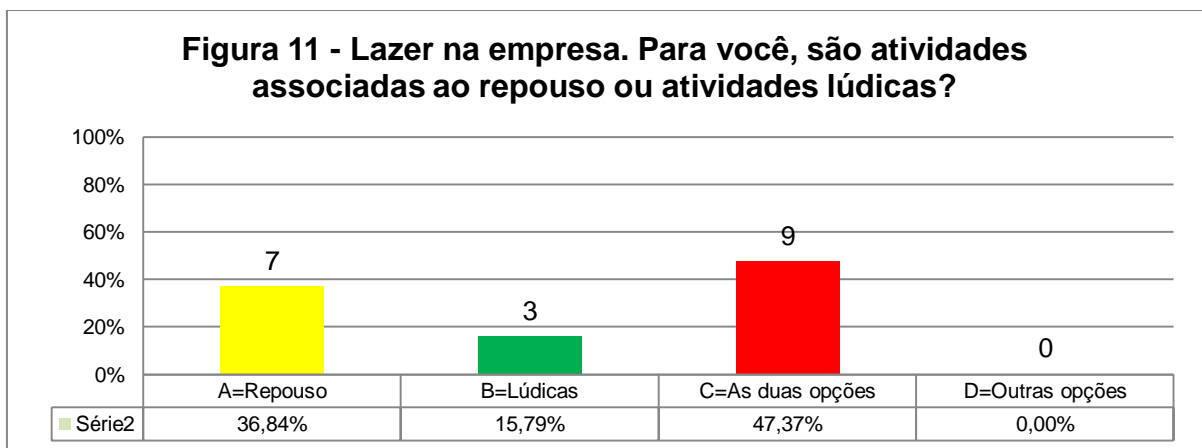
Fonte: SILVA, S, 2016

Percebeu-se, com a maior produtividade da resposta “D”, que há um descontentamento com o atual local disponível para o descanso, pois seu formato não permite as três finalidades de maneira exclusiva, uma vez que é utilizado como refeitório, local para socialização e dormitório.

A necessidade de convívio, às vezes, é substituída por um desejo de repouso durante o intervalo e não há a possibilidade de desfrutar desse momento com outras pessoas fazendo atividades que geram movimento e barulho.

Sobre o tema, a Fundação Nacional do Sono estima que funcionários com sono custam bilhões de dólares às empresas em produtividade perdida e em licenças médicas. Seria vantajoso para as companhias, nesse sentido, se elas permitissem alguns minutos de repouso durante o dia para “recarregar as baterias”, afirmam as matérias dos sites G1.com Globo, de 02 de dezembro de 2012, e Exame.com, de 8 de outubro de 2014.

Em contrapartida, a socialização tem igual importância, pois pode moldar o indivíduo de forma positiva. Uma boa integração pode gerar muitos aspectos construtivos tanto para o colaborador, que se envolve mais com o ambiente corporativo, como para a empresa, pois evita perda de funcionários e tem uma estabilidade na qualidade de seus serviços.



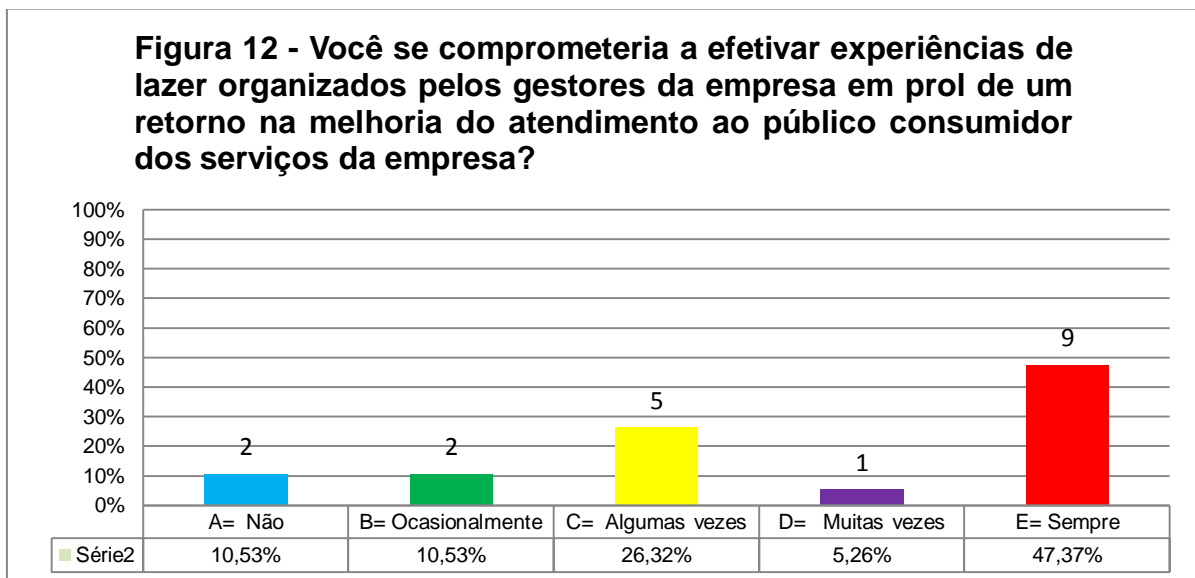
Fonte: SILVA, S, 2016

Na predominância da resposta “C”, houve um parecer favorável para as diferentes atividades de lazer até mesmo para não se esgotarem as possibilidades de inserção de modelos simples ou criados para maior satisfação dos colaboradores. E mais uma vez ficou claro que uma readequação do espaço de

lazer caberia para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida do colaborador, favorecendo as duas opiniões.

De acordo com Murcia e Moreno (2005), a atividade lúdica que o indivíduo realiza ao longo da vida atua como suporte para distração, educação, entretenimento, recreação e relaxamento dos praticantes, agindo também como forma de desenvolver a criatividade, os conhecimentos e promover a integração.

Dessa forma, readequar o espaço de lazer facilitaria a concretização das duas práticas, pois o repouso, tendo em vista o reabastecimento das energias, também é fundamental, assim como o desenvolvimento de atividades lúdicas. Esse assunto foi matéria de julho de 2012 da revista eletrônica Espaço Aberto-USP, a qual abordava que “[...] a qualidade do sono está diretamente ligada à qualidade de vida do ser humano”, bem como à socialização, podemos completar.

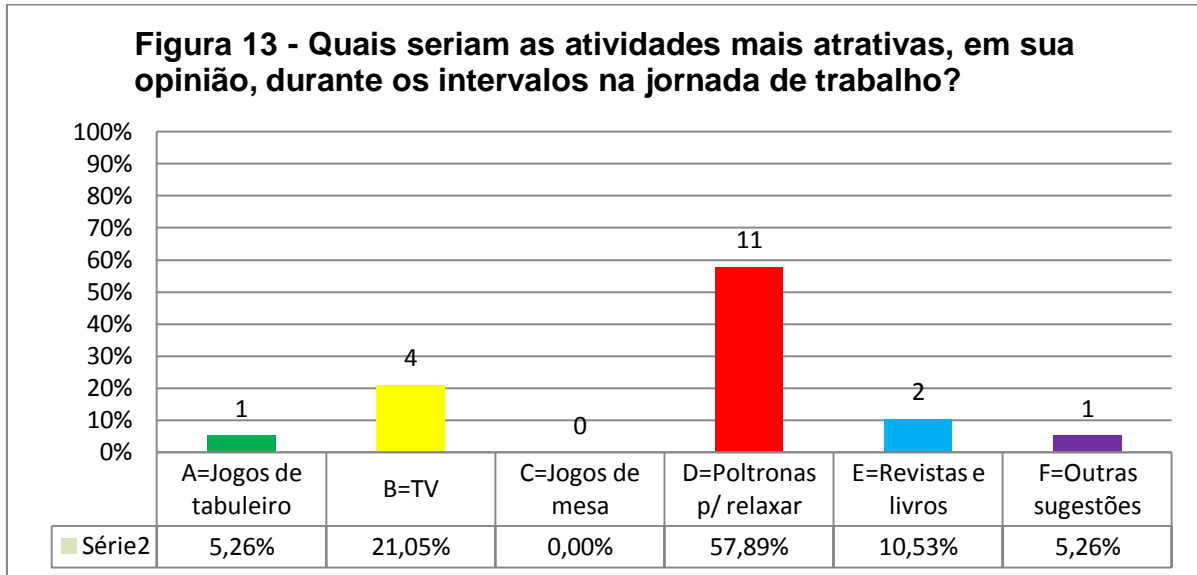


Fonte: SILVA, S, 2016

Não existem regras específicas que definam um bom atendimento ao cliente, afinal, as pessoas têm hábitos diferentes e esperam ações de acordo com seu estilo de vida. Entretanto, a alternativa “E” e também a “C” colocam a pessoa à disposição de inovações junto a estratégias de gestão que tragam benefícios para o hotel, para os colaboradores e para o público consumidor.

Em um universo de globalização, gerado pela forte concorrência e pelo livre mercado, as empresas recorrem à criatividade como forma de atrair a preferência dos clientes. Para aquelas que atuam no setor hoteleiro, um dos aspectos mais

importantes é o atendimento: “[...] a qualidade do atendimento que oferecemos pode determinar o sucesso ou o fracasso de um negócio” (Kotler, 1991, p. 83).



Fonte: SILVA, S, 2016

Ficou evidente também que alterações na saúde dos colaboradores estão surgindo, visto que a alternativa “D”, que indica o uso de poltronas no ambiente de descanso, foi a mais citada para ser inserida no dia a dia durante os intervalos de trabalho. Em conformidade com a necessidade apresentada, expõe-se a opinião de que existem muitos produtos que proporcionam o bem-estar, ativam a circulação sanguínea, trazem maior vigor e recuperam o ânimo do indivíduo, aliviando dores da musculatura e proporcionando um relaxamento agradável.

Segundo a publicação do site UOL.com, é relevante a prática de relaxamento para profissionais que lidam com acúmulos de tensão ao longo do dia, sejam eles do setor administrativo ou aqueles cujas funções exijam repetição de movimentos ou alta concentração e que atinjam partes do corpo de maneira intensiva. Em sua análise, se a pessoa tiver a oportunidade de realizar massagem em alguns pontos estratégicos do corpo, ocorrerá um alívio instantâneo de dores e o colaborador terá a chance de uma vida saudável dentro e fora do trabalho.

Porém, a resposta “B”, que mostra a TV como opção, acontece por ser a mais conhecida maneira de entretenimento, informação e lazer, em razão de estar presente em grande parte das casas e fixa no pensamento de muitas pessoas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como propósito desenvolver uma pesquisa sobre o lazer com base no local do ócio dos funcionários de um hotel de rede que está situado no município de Campo Grande-MS, mostrando aos gestores as vantagens da inserção de atividades relacionadas ao lazer que resultam em motivação, satisfação e melhorias no ambiente de trabalho, além de trazer consequências positivas para o atendimento dos hóspedes e demais clientes que utilizam os serviços do hotel.

A análise dos dados resultou na expectativa de inserção do lazer com atividades diversificadas num espaço destinado ao descanso dos funcionários. Essas ações englobam práticas de esportes, entretenimento, exercícios laborais, instrumentos para relaxamento muscular e um ambiente adequado para o repouso.

Entre as temáticas que sugeriram benefícios ao ambiente de trabalho dos colaboradores, foram elencados: o bem-estar, a QVT, o lazer e a prevenção de doenças ocupacionais, elementos importantes direcionados para a ideia de excelência no atendimento ao cliente, justificando inclusive um investimento em infraestrutura e em equipamentos destinados a modificarem o espaço de lazer atual, que, neste momento, não é considerado o ideal para o descanso dos colaboradores.

O lazer foi destacado ainda como recurso de significativa relevância na conquista da qualidade de vida do trabalhador, qualidade essa que vem sendo razão principal na procura do bem-estar nas empresas.

Objetivando-se então aliar atividades que auxiliem na socialização, no bem-estar, na prevenção de doenças e na melhoria do ambiente de trabalho dos parceiros internos da empresa, buscaram-se sugestões estratégicas sobre a readequação do espaço de lazer com base em levantamentos e pesquisas realizadas para conhecer quais ações seriam mais bem aplicadas com os colaboradores do hotel.

Assim sendo, viu-se que é importante que todo hotel dedicado a manter um bom ambiente de trabalho para seus funcionários desenvolva projetos que possibilitem o acesso ao lazer, fazendo com que ele passe a ser visto como necessidade para a QVT e para o bem-estar.

É substancial, finalmente, observar o nível de satisfação dos empregados mediante a aplicação de técnicas de qualidade de vida no trabalho e essa

averiguação deve ser regular e periódica, realizada pelo menos uma vez por ano por meio de instrumentos simples e de fácil leitura e análise de resultados (Lima, 1995).

Semelhantemente, transcorreu em outro hotel de Campo Grande, a execução de um procedimento com tal característica inovadora. Observando uma enorme simplicidade em adaptar os espaços destinados ao descanso com baixo investimento e um relevante retorno na satisfação de quem utiliza os ambientes, mais uma vez enfatizamos a primordialidade de se cogitar uma readequação do atual local de descanso dos colaboradores do hotel objeto desta análise.

6. REFERÊNCIAS DAS FONTES CITADAS

AGUIAR, M. F. **Lazer e produtividade no trabalho. número total de páginas.** Dissertação de mestrado. Unifor, 2000. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/viewFile/63522/66265>. Acesso em: 01 ago 2016.

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho.** 5a. ed. São Paulo: Brasiliense, 1992.

BUONO, A. F. **Elementos de Comportamento Organizacional.** São Paulo: Thomson Pioneira, 1992.

CERTO, S. C. **Administração moderna.** 9a. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2003.

CODA, R. **Psicodinâmica na vida organizacional.** 2a. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos Humanos.** 7a. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo.** 2a. ed. São Paulo: Futura, 1998.

_____. **Pesquisa e interdisciplinaridade no Ensino Superior: uma experiência no curso de turismo.** São Paulo: Aleph, 2002.

DIAS, R. **Cultura Organizacional.** Campinas: Alínea, 2003.

ELIAS, N.; DUNNING, E. **A Busca da Excitação.** Lisboa: Difel, 1992.

- FALEIROS, M. I. L. **Repensando o Lazer**. São Paulo: Perspectivas, 1980.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FIGUEIREDO F.; ALVÃO M. **Ginástica laboral e Ergonomia**. Rio de Janeiro: Sprint, 2005.
- FISCHMANN, A. A.; ALMEIDA, M. I. R. **Planejamento Estratégico na Prática**. 2a. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- GALO, S. **Ética e cidadania**: caminhos da filosofia. 6a. ed. São Paulo: Papirus, 2000.
- GRÖNROOS, C. **Marketing**: gerenciamento e sérvios. 2a. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- G1. GLOBO PEQUENAS EMPRESAS E GRANDES NEGÓCIOS. **Empresas investem em espaço para soneca no horário de trabalho**. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2012/12/empresas-investem-em-espaco-para-soneca-no-horario-de-trabalho.html>. Acesso em: 26 set 2016.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1991.
- LIMA, I. S. **Qualidade de Vida no Trabalho na Construção de Edificações**: Avaliação do Nível de Satisfação dos Operários de Empresas de Pequeno Porte. SC: UFSC, 1995.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2004.
- LUZ, R. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- MARCELLINO, N. C. **Estudos do lazer**: uma introdução. Campinas: Autores Associados, 2000.
- MASCARENHAS, F. Lazer e trabalho: liberdade ainda que tardia. In: **SEMINÁRIO "O LAZER EM DEBATE"**, 2a. ed. Coletânea. Belo Horizonte: Imprensa Universitária, 2001.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Ed. Atlas, 1996.
- MURCIA, J.; MORENO, A. **A Aprendizagem através de jogos**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida**: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo. Londrina: Midiograf, 2003.

REVISTA ESPAÇO ABERTO. **A importância de dormir bem**. Disponível em <http://www.usp.br/espacoaberto/?materia=a-importancia-de-dormir-bem>. Acesso em: 27 set 2016.

REVISTA EXAME.COM. **Trabalhe menos, faça mais**. O cérebro precisa descansar. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/carreira/trabalhe-menos-e-produza-mais/>. Acesso em: 24 ago 2016.

REVISTA EXAME.COM. **Um guia definitivo de como cochilar no trabalho**. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/carreira/noticias/um-guia-definitivo-de-como-cochilar-no-trabalho>. Acesso em: 26 set 2016.

REVISTA PSIQUE CIÊNCIA E VIDA. **Estresse**: o mal do século. Disponível em: <http://psiquecienciaevida.uol.com.br/ESPS/Edicoes/63/artigo211972-1.asp>. Acesso em: 03 out 2016.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2a. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

SANTOS, G. V. dos. **Análise e Avaliação de Resultados da Aplicação de um Modelo de Projeto de Ginástica Laboral**. Caso CEFET-PR. Número total de páginas? Unidade de Curitiba. Dissertação (Curso de Pós Graduação em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

TAVARES, M. **Comunicação Empresarial e planos de comunicação**: integrando teoria e prática. 3a. ed., São Paulo: Atlas, 2010.

TRIGO, L. G. G. **Turismo e qualidade: tendências contemporâneas**. 4a. ed. Campinas: Papirus, 1999.

APENDICE A – MODELO DE QUESTIONÁRIO APLICADO



ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA
AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES REFERENTE AO ESPAÇO DE LAZER

Nome:
Grau de escolaridade:
Empresa em que trabalha:
Cargo ocupado:
Tempo de Vínculo no Cargo ocupado:

I. BLOCO IMAGEM CORPORATIVA

1- Em sua opinião, qual é a importância de uma cultura organizacional que motive e promova os funcionários?

- a. ter mais treinamentos
- b. total reconhecimento na função
- c. maior crescimento profissional
- d. melhor ambiente de trabalho
- e. outros

Se a resposta for “e”, qual seria? _____

2- Você conhece a missão, a visão e os valores da empresa onde trabalha?

- a. nenhuma opção
- b. só uma opção
- c. duas opções
- d. todas as opções
- e. nunca ouviu falar do assunto

Se a resposta não for “d”, qual você conhece? _____

II. BLOCO SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

3- Abordando a questão do ruído no ambiente laboral (PAIR) e atividades que exijam o esforço repetitivo, sejam elas de movimentos, posturas, sobrecarga mental e outros (DORT/LER). Você se considera exposto a algum desses transtornos no ambiente de trabalho?

- a. nunca
- b. algumas vezes no dia
- c. algumas vezes na semana
- d. algumas vezes no mês
- e. sempre

Se a resposta for “positiva”, qual seria? _____

4- O intervalo é importante para que o colaborador possa ter regularidade em suas refeições, inclusive quebrando o ritmo desgastante de trabalho e preparando o organismo para o segundo tempo do labor diário. Você consegue descansar no seu intervalo?

- a. nunca
- b. um pouco
- c. algumas vezes consegue
- d. sempre consegue
- e. não opinou

Se a resposta for “negativa”, por quê? _____

5- Você já trabalhou em uma empresa que ofereceu alguma atividade de lazer aos funcionários?

- a. não
- b. sim, nos finais de semana
- c. sim, em datas festivas
- d. sim, comemorando metas cumpridas
- e. sim, com frequência

6- Quais atividades ligadas ao lazer, você já praticou no trabalho?

- a. jogos de tabuleiro
- b. leituras
- c. atividades físicas
- d. atividades de entretenimento
- e. outros

Se a resposta for “e”, qual foi? _____

III. BLOCO QVT E PRODUTIVIDADE

7- Você é capaz de satisfazer suas necessidades psicológicas e obter um bem-estar com as tarefas diárias do seu trabalho?

- a. não
- b. insuficiente
- c. algumas vezes
- d. muitas vezes
- e. sempre

Se a resposta for “negativa”, por quê? _

8- Você acha importante ter na sua empresa, um profissional que atue na análise e desenvolvimento de atividades correlacionadas ao bem-estar das equipes de trabalho?

- a. não
- b. talvez
- c. sim (trabalhei em local que tinha)
- d. sim (seria interessante)
- e. não opinou

Se a resposta for “positiva”, por quê?

IV. BLOCO MOTIVAÇÃO E PRÁTICAS DE LAZER DENTRO DA EMPRESA

9- A implantação de pausas com ginástica laboral na jornada de trabalho para reeducação postural e alívio do estresse é uma das melhores ferramentas para melhor integração entre os colaboradores. Se lhe fosse oferecido, você executaria tal atividade?

- a. não
- b. raramente
- c. muitas vezes
- d. sempre
- e. não tem opinião

10- Em sua opinião, como seria um local ideal para descanso na empresa?

- a. o atual
- b. mais amplo e com outras opções para dormir
- c. local com atrativos ou jogos para socialização em grupo
- d. local para dormir e outro para socialização
- e. outro

Se a resposta for “e”, qual seria? _____

11- Lazer na empresa, para você são atividades associadas ao repouso ou atividades lúdicas?

- a. repouso
- b. lúdicas
- c. as duas opções
- d. outras opções

Se a resposta for "d", qual seria? _____

12- Você se comprometeria em efetivar experiências de lazer organizados pelos gestores da empresa, em prol de um retorno no melhoramento do atendimento ao público consumidor dos serviços da empresa?

- a. não
- b. ocasionalmente
- c. algumas vezes
- d. muitas vezes
- e. sempre

Se a resposta for "negativa", por quê? _____

13- Quais seriam as atividades mais atrativas em sua opinião, durante os intervalos na jornada de trabalho?

- a. jogos de tabuleiro
 - b. tv
 - c. jogos de mesa
 - d. poltronas para relaxar
 - e. revistas e livros
 - f. outras sugestões
-
-

ANEXO 1 - DIRETRIZES PARA AUTORES

Diretrizes para submissão de artigo à Revista Turismo Visão e Ação.

<http://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rtva/about/submissions#authorGuidelines>

Diretrizes para Autores

Pré-requisito para publicações

Serão aceitos apenas trabalhos em formato de artigo científico, respeitando as normas descritas a seguir:

1. Diretrizes básicas:

1.1 A redação do artigo, quando em nosso Idioma, deve estar conforme as regras do último Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

1.2 A bibliografia do artigo deve ser consistente e mostrar também o posicionamento de doutrinadores estrangeiros sobre o tema.

2. Natureza e elementos estruturadores básicos dos Artigos:

2.1 Os artigos deverão ser inéditos, escritos em português ou espanhol, e atender ao seguinte conteúdo e ordem: Título; Resumo (em português ou espanhol, para aqueles artigos escritos nessa língua); Palavras-chave; Abstract; Key-words; Introdução; Estado da arte/Revisão bibliográfica/Fundamentação teórica; Metodologia; Resultados; Considerações finais; e, Referências das fontes citadas (não numerada).

2.2 Estes tópicos devem estar claramente destacados/especificados ao longo do texto. Os subtítulos, quando existirem, devem ser concisos e claramente indicados.

2.3 Resumo e Abstract devem contar com no máximo 200 palavras, ressaltando objetivos, metodologia e síntese dos resultados e das considerações finais.

2.4 Indicação de no máximo três palavras-chave, que devem refletir as ideias elementares do texto, além de empregar descritores usuais na área do Turismo e afins.

2.5 Notas explicativas devem ser reduzidas ao mínimo necessário e apresentadas ao final de cada página, em rodapé.

2.6 As citações presentes no corpo do trabalho e as referências correspondentes no final do mesmo devem estar de acordo com as normas da APA vigente.

2.7 Ilustrações e tabelas devem apresentar título, fonte e devem ser colocados no

corpo do texto atendendo as normas APA, vigente.

2.8 Se forem utilizadas fotos, as pessoas não podem ser identificadas, salvo com a sua permissão formal.

3. Responsabilidade: Os artigos assinados são de responsabilidade exclusiva dos autores. O conteúdo dos artigos assinados não reflete a opinião da RTVA.

4. Configurações elementares de estrutura de artigos

4.1 Fonte: Arial/calibri, 14 (título do artigo), 12 (texto), 10 (citações recuadas e notas);

4.2 Espaço entre linhas: 1,5;

4.3 Margens: 3 cm (superior e esquerda); 2 cm (inferior e direita);

4.4 Folha: A4

4.5 Editor de texto: Word Windows 6.0 ou posterior

4.6 Parágrafo: espaçamento posterior e anterior: 0 ponto

4.7 Alinhamento: justificado,

5. Dimensão dos artigos: os artigos devem ter no mínimo 15 (quinze) e no máximo 25 (vinte e cinco) páginas.

6. Notificação do resultado da submissão: os autores serão notificados sobre o resultado da avaliação de seus artigos através de e-mail, podendo ocorrer em 4 situações: aceito para publicação; aceito com correções, correções obrigatórias e nova submissão, ou rejeição.

Nos casos de aceito com correções os autores receberão as orientações dos avaliadores para as devidas correções, que devem ser atendidas no prazo estabelecido pela revista. O não atendimento dos prazos o artigo será retirado do processo e deverá ser feito uma nova submissão pelos autores.