



Universidade de Brasília - UnB

**CENTRO DE EXCELÊNCIA EM TURISMO
PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
MESTRADO PROFISSIONAL EM TURISMO**

CRISTIANE SOUSA DE ARAÚJO DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O Caso de Trabalhadores(as) do
Turismo na Hotelaria de Caldas Novas-GO.**

**BRASÍLIA
2018**

CRISTIANE SOUSA DE ARAÚJO DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O Caso de Trabalhadores(as) do
Turismo na Hotelaria de Caldas Novas-GO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Turismo, do Centro de Excelência em Turismo (CET), da Universidade de Brasília (UnB) na linha de pesquisa Turismo, Trabalho e Gênero como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Neuza de Farias Araújo.

**BRASÍLIA
2018**

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo ou pesquisa, desde que citada a fonte.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

AAR663q Araújo, Cristiane
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:O Caso de
Trabalhadores(as) do Turismo na Hotelaria de Caldas Novas
GO. / Cristiane Araújo; orientador Neuza de Farias Araújo.
-- Brasília, 2018.
131 p.

Dissertação (Mestrado - Mestrado Profissional em Turismo)
-- Universidade de Brasília, 2018.

1. Trabalhadores(as) do turismo. 2. Qualidade de Vida no
Trabalho (QVT). 3. Corrente contra-hegemônica. 4.
Trabalhadores de Caldas Novas-GO. 5. . Divisão Sexual do
Trabalho. I. de Farias Araújo, Neuza , orient. II. Título.

CRISTIANE SOUSA DE ARAÚJO DOS SANTOS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O Caso de Trabalhadores(as) do
Turismo na Hotelaria de Caldas Novas-GO.**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Turismo pelo Programa de Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Turismo, do Centro de Excelência em Turismo (CET), da Universidade de Brasília (UnB), na linha de pesquisa Turismo, Trabalho e Gênero.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Neuza de Farias Araújo
Centro de Excelência em Turismo
Presidente

Prof.^a Dr.^a Tainá Bacellar Zaneti
Centro de Excelência em turismo
Examinadora Interna

Prof.^a Dr.^a Maria da Conceição da Silva Freitas
Faculdade de Educação - UnB
Examinadora Externa

Prof.^o M.e Fagno Tavares de Oliveira
Centro de Excelência em turismo
Membro Suplente

Aprovada em: 06/12/2018.

Dedico este trabalho, com amor, ao meu pai Francisco Clodoaldo de Araújo (in memorian), operário, motorista, batalhador, honesto, que por toda sua vida trabalhou, de sol-a-sol, sem ao menos ter tido tempo de usufruir dos benefícios que o trabalho pode nos proporcionar.

À minha mãe Maria de Fátima, manicure, costureira que com sua coragem de trabalhar e sua sabedoria, me ensinou a seguir nos caminhos éticos e lutar para fazer sempre o melhor em qualquer que fosse a profissão que decidisse seguir.

Aos meus filhos João Vítor e Ana Luísa, que amo mais que tudo nessa vida e, ao meu companheiro, parceiro, amigo e esposo Alan, minha família, que são a esperança e o alicerce para que eu tenha forças para seguir minha jornada.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar eu preciso agradecer ao Pai Eterno que me concedeu discernimento para decifrar cada um de Seus planos para minha vida. Ele, que me ajudou e sustentou todas as vezes que duvidei, que me senti fraca, cansada e desmotivada. Foi a Ele que eu recorri, e Ele me atendeu, por isso, Obrigada Meu Deus!

Entrar em um mestrado nunca foi o meu objetivo de vida, na verdade nunca achei que eu poderia ir tão longe em minha vida acadêmica, nunca imaginei que pudesse voar tão alto e crescer tanto em tão pouco tempo. Por esse motivo eu me sinto agradecida, pelo meu esforço, pelas noites em claro, pelas inúmeras leituras. Enfim, ter orgulho de mim mesma é a melhor recompensa por algo que lutei, por isso, parabéns para mim, que resisti e cheguei ao final de mais essa etapa.

Agradeço: à minha Orientadora, professora Neuza de Farias Araújo pessoa incrível, atenciosa e dedicada que me aceitou como orientanda e acreditou na minha pesquisa, me mostrou o caminho por onde devia andar e me deixou passear por ele. Obrigada pela confiança depositada, pelas conversas, pelos ensinamentos de vida e de vivência acadêmica que foram fundamentais para o meu crescimento científico e intelectual.

Aos membros da banca examinadora pela disponibilidade para avaliar o meu trabalho, mesmo em final de semestre, quando as demandas exigem tanto de um professor(a).

Ao Centro de Excelência em Turismo e ao Corpo Docente do Mestrado Profissional em Turismo, pela acolhida e pelos ensinamentos e rigor que foram de grande importância durante todo o processo.

Aos trabalhadores do turismo de Caldas Novas pela gentileza de responder ao questionário e fazer com que este estudo fosse possível.

Ao meu marido Alan e aos meus filhos João Vítor e Ana Luísa vocês são a certeza do abrigo que tenho ao chegar a casa. Eu os amo mais que tudo nessa vida, obrigada por me acompanharem nessa jornada.

Agradeço a pessoas muito especiais na minha vida: minha mãe Fátima, meus irmãos Júlio e Glauber e suas respectivas esposas, às minhas tias Dedé e Ceíça, e ao Tio Gelson, agradeço também à Dafne e ao Álisson. Obrigada a todos vocês pelo apoio, carinho e ajuda constante ao longo desse processo.

Agradeço ao Cacá, que sempre acreditou em mim e foi por seu incentivo que cresci tanto nos últimos anos e cheguei ao mestrado. Obrigada de todo meu coração. Obrigada por acreditar em mim quando eu mesma não acreditava.

Agradeço também aos amigos e amigas que fiz no IFB, pessoas maravilhosas com as quais compartilhei excelentes momentos e principalmente aprendizado.

Finalmente quero agradecer a uma pessoa que teve um papel muito importante: Professor Mário César Ferreira, foi ele quem abriu a minha mente para esse novo percurso quando me aceitou como aluna especial. Foi por meio de aulas dele que tive incentivo e onde pude perceber que seria possível investir meu tempo e alimentar minha motivação para estudar para um mestrado, cuja ideia nunca havia passado pela minha cabeça.

Foi com suas aulas que aprendi a ser ainda mais detalhista e ver que existem pessoas humanas na academia. Foi por meio das aulas que tive com professor Mário, que com tantas ideias fervendo em minha cabeça, decidi encontrar um nicho no turismo e falar sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Foi por acreditar em sua teoria que estou desenvolvendo esse trabalho. Você é uma referência para mim, como pessoa, como professor e como profissional.

E daqui pra frente é caminhar, sem medo de continuar crescendo.

TRABALIVRE

(Tribalistas)

Compositores: Antonio Carlos Santos De Freitas / Arnaldo Augusto Nora Antunes Filho / Marisa De Azevedo
Monte

“Um dia minha mãe me disse
Você já é grande, tem que trabalhar
Naquele instante
Aproveitei a chance
Vi que eu era livre
Para me virar
Fiz minha mala
Comprei a passagem
O tempo passou depressa
E eu aqui cheguei
Passei por tudo que é dificuldade
Me perdi pela cidade
Mas já me encontrei

Domingo boto meu pijama
Deito lá na cama
Para não cansar
Segunda-feira eu já 'to de novo
Atolado de trabalho para entregar
Na Terça não tem brincadeira
Quarta-feira tem serviço para terminar
Na Quinta já tem hora extra
E na Sexta o expediente termina no bar

Mas tenho o Sábado inteiro
Pra mim mesmo
Fora do emprego
Pra me aprimorar

Sou easy
Eu não entro em crise

Tenho tempo livre
Pra me trabalhar

Mas tenho o Sábado inteiro
Pra mim mesmo
Fora do emprego
Pra me aprimorar

Mas tenho o Sábado inteiro
Pra mim mesmo
Fora do emprego
Para aproveitar

Segunda-feira
Terça-feira
Quarta-feira
Quinta-feira
Sexta-feira
Pra me sustentar

Mas tenho o Sábado inteiro
Pra mim mesmo
Fora do emprego
Para aprimorar

Fora do emprego
Para me aprimorar

Fora do emprego
Pra comemorar

Fora do emprego
Para aproveitar

Fora do emprego
Para trabalhar
Para me trabalhar”.

RESUMO:

A presente pesquisa é um estudo de caso e teve por objetivo geral analisar as percepções de trabalhadores(as) sobre a existência de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional na hotelaria de Caldas Novas-GO. Nessa perspectiva foram abordados temas como: as relações de gênero no ambiente de trabalho, distinção nos trabalhos realizados entre homens e mulheres, fontes causadoras de bem-estar e de mal-estar em trabalhadores e trabalhadoras do setor de hotéis da cidade, questões relativas à divisão sexual do trabalho, trabalho decente. Para o estudo de Qualidade de Vida no Trabalho, a discussão foi direcionada pelo que defende a corrente contra-hegemônica, advinda da Psicologia do Trabalho e das Organizações que apoia a direção preventiva, com foco na saúde do trabalhador. O Estudo foi realizado por meio da abordagem metodológica multimétodo, responsável por uma investigação na qual se utilizam diversos procedimentos para questionar sobre um mesmo objeto de estudo. O questionário com atores do setor foi utilizado para coletar dados e trazer resultados para a pesquisa que colheu fatos e opiniões sobre os empregados da região em suas respectivas funções, constatando sua situação de trabalho. No estudo foi constatado que as mulheres ainda possuem renda inferior quando comparado à renda masculina, além de comprovar que existe diferença entre os tipos de trabalhos entre homens e mulheres, ainda assim, o nível de satisfação no trabalho é alto, porém é necessário que haja ajustes no ambiente organizacional e na comunicação.

Palavras Chave: Trabalhadores(as) do turismo. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Corrente contra-hegemônica. Trabalhadores de Caldas Novas-GO. Divisão Sexual do Trabalho. Gênero.

ABSTRACT

The present research is a case study and had as general purpose to analyze the workers perceptions about the existence of Quality of Life at Work (QLW), job satisfaction, working conditions and professional achievement at the Caldas Novas-GO. In this perspective, topics such as: gender relations in the work environment, distinction in the work done between men and women, sources of well-being and malaise in workers in the hotel sector of the city, sexual division of labor, decent work. For the study of Quality of Life at Work, the discussion was guided by what defends the current counter-hegemonic, coming from the Psychology of Work and Organizations that supports the preventive direction, focusing on the health of the worker. The study was carried out through the multi-method methodological approach, responsible for an investigation in which various procedures are used to question the same object of study. The questionnaire with tourism workers was used to collect data and bring results to the survey that gathered facts and opinions about the employees of the region in their respective functions, noting their work situation. In the study, it was observed that women still have lower incomes when compared to men's income, besides proving that there is a difference between the types of work between men and women, yet the level of job satisfaction is high, however there is a need adjustments in the organizational environment and communication.

Keywords: Workers Tourism. Quality of Life at Work (QLW). Current Counter-Hegemonic. Workers of Caldas Novas – GO. Sexual Division of Labour. Gender.

Resumen:

La presente investigación es un estudio de caso y tuvo por objetivo general analizar las percepciones de trabajadores sobre la existencia de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT), satisfacción en el trabajo, condiciones de trabajo y realización profesional en la hostelería de Caldas Novas- GO. En esta perspectiva se abordaron temas como: las relaciones de género en el ambiente de trabajo, distinción en los trabajos realizados entre hombres y mujeres, fuentes causantes de bienestar y de malestar en trabajadores y trabajadoras del sector de hoteles de la ciudad, cuestiones relativas a la salud la división sexual del trabajo, el trabajo decente. Para el estudio de Calidad de Vida en el Trabajo, la discusión fue dirigida por lo que defiende la corriente contra-hegemónica, proveniente de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones que apoya la dirección preventiva, con foco en la salud del trabajador. El estudio se realizó a través del enfoque metodológico multiforme, responsable de una investigación en la que se utilizan diversos procedimientos para cuestionar sobre un mismo objeto de estudio. El cuestionario con trabajadores del sector fue utilizado para recoger datos y traer resultados para la investigación que recolectó hechos y opiniones sobre los empleados de la región en sus respectivas funciones, constatando su situación de trabajo. En el estudio se constató que las mujeres todavía poseen renta inferior cuando se compara a la renta masculina, además de comprobar que existe diferencia entre los tipos de trabajos entre hombres y mujeres, aún así, el nivel de satisfacción en el trabajo es alto, pero es necesario que haya ajustes en el ambiente organizacional y en la comunicación.

Palabras clave: Trabajadores del Turismo. Calidad de Vida en el Trabajo (QVT). Corriente Contra-hegemónica. trabajadores(as) del Caldas Novas – GO. División Sexual del Trabajo. Género.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1-Profissão dos respondentes.....	69
Figura 2-Fala dos Respondentes Sobre QVT	101
Figura 3-Mapa Caldas Novas-GO	125
Figura 4- Mapa Caldas Novas-GO	125
Figura 5-Complexo Turístico de Caldas Novas-GO	126
Figura 6-Parque de Caldas	127
Figura 7-Ponto Turístico da Cidade.....	127
Figura 8-Jardim Japonês.....	128
Figura 9- Monumento das Águas	128
Figura 10-Feira do Luar.....	129
Figura 11-Feira do Luar.....	129
Figura 12- Hot Park – Caldas Novas.....	130
Figura 13-Hot Park	130
Figura 14-Náutico Praia Clube	131
Figura 15-Náutico Praia Clube	131

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Público Total por Gênero	60
Gráfico 2 – Público Masculino por Estado Civil	60
Gráfico 3 - Público Feminino por Estado Civil	61
Gráfico 4– Distribuição de Participantes por Faixa Etária e	62
Gráfico 5 – Idade por Gênero e Estado Civil	63
Gráfico 6– Idade por Gênero Feminino e Estado Civil	63
Gráfico 7 – Representação Escolaridade -Total de Respondentes	65
Gráfico 8 – Representação Escolaridade - Total de Respondentes - Feminino.....	67
Gráfico 9 – Representação Escolaridade -Total de Respondentes - Masculino.....	68
Gráfico 10 – Representação Média de grau de instrução dos respondentes	68
Gráfico 11 – Representação distinção no tipo de trabalho – Dados gerais.....	71
Gráfico 12 – Distinção no tipo de trabalho entre H/M.....	72
Gráfico 13 – Distinção no tipo de trabalho entre mulheres solteiras e casadas	73
Gráfico 14 - Distinção no tipo de trabalho entre homens solteiros e casados.....	73
Gráfico 15 - Diferença salarial para o mesmo serviço – dados gerais	76
Gráfico 16 - Diferença salarial para o mesmo serviço entre H/M	76
Gráfico 17 - Diferença salarial para o mesmo serviço entre M solteiras e casadas. .	78
Gráfico 18 - Diferença salarial para o mesmo serviço entre H solteiros e casados...	78
Gráfico 19 - Representação quanto você gosta do seu trabalho.....	81
Gráfico 20 - Quanto você gosta do seu trabalho-dados femininos e masculinos.....	81
Gráfico 21 - Quanto você gosta do seu trabalho M solteiras e M casadas.	82
Gráfico 22 - Quanto você gosta do seu trabalho H solteiros e H casados.	82
Gráfico 23 - Representação satisfação com o trabalho – Dado geral	83
Gráfico 24 - Representação satisfação com o trabalho – Dados M/F.	83
Gráfico 25 - Representação satisfação com o trabalho M solteira e M casada.....	84
Gráfico 26 - Representação satisfação com o trabalho H solteiros e H casados	84
Gráfico 27 - Concorda/discorda da reforma trabalhista - Dado Geral	87
Gráfico 28 - Concorda/discorda da reforma trabalhista – Dados H/M.....	87
Gráfico 29 - Concorda/discorda da reforma trabalhista – M solteiras e casadas.	88
Gráfico 30 - Concorda/discorda da reforma trabalhista – H solteiros e casados.....	88
Gráfico 31 -Você é respeitado por seus colegas e superiores? Dado Geral.....	90
Gráfico 32 - Respeitado por colegas e superiores gênero masculino e Feminino....	91

Gráfico 33 – Respeitado por colegas e superiores- feminino solteiras e casadas– ..	91
Gráfico 34 - Respeitado por colegas e superiores masculino solteiros e casados....	92
Gráfico 35 - Com que frequência realiza outra função no seu trabalho? Geral:.....	95
Gráfico 36-Com que frequência realiza outra função no seu trabalho? Dados por gênero masculino e feminino.....	96
Gráfico 37-Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho? Dados por gênero feminino solteiras e casadas.	96
Gráfico 38-Representação – Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho? Dados por gênero masculino solteiros e casados.	97
Gráfico 39- Quando foi a última vez que você viajou – Dados Gerais	98
Gráfico 40- Quando foi a última vez que você viajou – Dados por gênero feminino e masculino	99
Gráfico 41- Quando foi a última vez que você viajou – Dados por gênero e por estado civil – Casados.	99
Gráfico 42 - Quando foi a última vez que você viajou – Dados por gênero e por estado civil – Solteiros.	100

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Para Interpretação das Questões 10, 11, 12 e 13.....	53
Tabela 2 -Tabela para Interpretação das Questões 8, 9 e 16	54
Tabela 3 - Distinção no tipo de Trabalho e Dados Gerais Masculino e Feminino	73
Tabela 4 - Distinção no Tipo de Trabalho entre Homens e Mulheres Solteiros(as) ..	74
Tabela 5 - Distinção no Tipo de Trabalho entre Homens e Mulheres Casados(as) ..	75
Tabela 6 - Dados Gerais Diferença Salarial – Dados Gerais Homens e Mulheres ..	77
Tabela 7 - Diferença Salarial para Homens e mulheres Solteiros(as).....	79
Tabela 8 - Diferença Salarial entre Homens e Mulheres Casados(as).....	79
Tabela 9 - Ama/Odeia o Trabalho	80
Tabela 10 - Concorda/Discorda com a Reforma Trabalhista.....	89
Tabela 11 - Frequência que realiza outra função no trabalho	95

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Comparação entre o Método Quantitativo e o Método Qualitativo	47
Quadro 2 - Quadro explicativo.....	50
Quadro 3 - Representatividade de Escolaridade - Geral.....	64
Quadro 4 - Representatividade de Escolaridade – Por Gênero	66
Quadro 5 - Representatividade de Escolaridade – Gênero Masculino.....	67
Quadro 6 - Profissão dos Respondentes.	70
Quadro 7 - Diferenças entre os tipos de trabalho entre Homens e Mulheres.....	92
Quadro 8 - Demonstração Última Viagem.....	98
Quadro 9 - Sugestões dos trabalhadores.....	103

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF/88 – Constituição Federal de 1988

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas

DORT – Distúrbios Osteo musculares Relacionados ao Trabalho

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo

FEM – Fórum Econômico Mundial

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

JT – Justiça do Trabalho

LER – Lesões por Esforços Repetitivos

MPT – Ministério Público do Trabalho

MTur – Ministério do Turismo

ODS – Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONU – Organização das Nações Unidas

PIB – Produto Interno Bruto

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SRTE – Superintendência Regional do Trabalho e Emprego

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	20
1.1 OBJETIVOS	22
1.1.1 Objetivo Geral	22
1.1.2 Objetivos Específicos	22
1.3 JUSTIFICATIVA	23
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	25
2.1 Turismo	25
2.3 Trabalho, Emprego e Relações com o Trabalho	28
2.4 A Organização Internacional do Trabalho (OIT) e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável	31
2.5 Relações de Gênero	38
2.6 Divisão Sexual do Trabalho	39
2.7 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	41
3. METODOLOGIA DE PESQUISA	45
3.1 Constituição do Objeto de Pesquisa	45
3.2 Caracterização do Método	46
3.3 Pesquisa Qualitativa e Quantitativa	46
3.4 Pesquisa Bibliográfica	48
3.5 Observação Direta e Sistemática	49
3.6 Questionário	50
3.7 Campo de Pesquisa	55
3.8 Coleta de Dados	56
4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO	59
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	106
BIBLIOGRAFIA	111
APÊNDICE - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	114
ANEXO 1 – PARECER COMITÊ DE ÉTICA	118
ANEXO 2 – ARTIGO 7º CF/1988	121
ANEXO 3 – IMAGENS DE CALDAS NOVAS	125

INTRODUÇÃO

*“Mesmo quando tudo pede um pouco mais de calma
Até quando o corpo pede um pouco mais de alma
A vida não para...”
(Lenine - Paciência)*

Esta pesquisa apresenta produto de estudo que origina a dissertação de Mestrado Profissional em Turismo apresentada ao Programa de Pós-Graduação do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília-UnB, intitulada: *Qualidade de Vida No Trabalho: O Caso de Trabalhadores (as) do Turismo na Hotelaria de Caldas Novas-GO.*

O estudo teve por finalidade avaliar as percepções de trabalhadores do turismo com relação à qualidade de vida no trabalho, à satisfação no trabalho, às condições de trabalho e à realização profissional na hotelaria de Caldas Novas-GO.

Levando em consideração o tema da pesquisa, é importante referir-se ao turismo que é evidenciado pela mobilidade desenvolvida pela humanidade a partir dos avanços tecnológicos das civilizações. Ele é tido como parte da vida moderna, além disso, considera-se que o turismo é caracterizado por ser um setor de boas perspectivas de negócios e emprego, sendo uma atividade econômica dinâmica e complexa que possui implicações políticas, sociais, ambientais e culturais.

Segundo Andrade (1995), o turismo é capaz de viabilizar viagens, hospedagens, alimentação e lazer àqueles que se deslocam de suas moradias em busca do cumprimento de seus objetivos pessoais ou profissionais.

Para Organização Mundial do Turismo (OMT, 1999), turismo é definido como: “todas as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e permanências em lugares diferentes onde residem habitualmente, por período de tempo consecutivo inferior a um ano, tendo como objetivos o ócio, negócios e outros”. (apud MASINA, 2002, P.16).

Desse modo, a população que utiliza o turismo seja para o lazer, para negócios ou outra condição, possivelmente precisará da figura do trabalhador(a). Este(a) trabalhador(a), por sua vez, é o responsável por executar a parte operacional de um trabalho, ou ainda, de várias funções em um mesmo cenário.

No ambiente empresarial, se faz necessário atenção à saúde do(a) trabalhador(a), pois muitas vezes, ele(a) pode estar insatisfeito(a), ou simplesmente, não ter condições adequadas para a execução de um determinado ofício.

Além disso, é respeitável considerar no ambiente de trabalho questões relacionadas à desigualdade de gênero, bem como a divisão sexual do trabalho, visto que as relações de gênero são capazes de estruturar o processo do trabalho.

Associado ao turismo é possível versar sobre a hotelaria, o termo retrata um setor responsável por oferecer aos turistas e viajantes serviços importantes e necessários para uma viagem como, por exemplo, hospedagem e alimentação, em troca de um pagamento estipulado.

Para delimitação da pesquisa apresentada, no que se reporta ao termo trabalho, e a linha de seguimento, a pesquisadora baseou-se no entendimento dos autores: Antunes, Araújo e De Masi. Quanto à qualidade de vida no trabalho, definiu-se pela abordagem defendida por Ferreira. Ao mesmo tempo, para a abordagem de gênero e divisão sexual do trabalho, a delimitação para a pesquisa foi traçada mediante o que defendem Hirata, Kergoat, Saffiot e Scott.

A temática relacionada à qualidade de vida no trabalho tem uma ampla corrente, porém, no que tange a explanação do presente estudo, a abordagem escolhida para tratar QVT foi definida conforme o que oferece a psicologia do trabalho e das organizações, pelos estudos de Ferreira (2009, 2012, 2013), voltada para a prevenção e atenção ao trabalhador.

Para tanto, esta pesquisa é considerada um estudo de caso e trabalha com abordagem metodológica multimétodo, considerada por Oliveira (2015) como “uma rica opção metodológica quando voltada a responder questões centrais de uma pesquisa”. Esta metodologia proporciona a combinação de vários métodos de pesquisa que foram utilizadas no presente estudo, como a pesquisa bibliográfica, técnicas de observação direta e sistemática e aplicação do questionário contendo perguntas com respostas abertas e fechadas, baseado na escala de *Likert*.

Para a análise de resultados foi possível por meio de a abordagem multimétodo usar técnicas qualitativas e quantitativas para complementação e entendimento dos resultados obtidos. Ademais a pesquisadora buscou influência no Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA_QVT, desenvolvido por Ferreira (2012) e adaptado para o presente estudo.

O município brasileiro de Caldas Novas localiza-se no estado de Goiás. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2018, a população estimada do município é de 89.087 habitantes.

Observando o potencial turístico da cidade, e a quantidade de pessoas que visitam a região, questiona-se: Qual a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de trabalhadores(as) do turismo na hotelaria de Caldas Novas-GO?

A partir disso nasceu o problema de pesquisa onde a lacuna existente fez com que fosse possível desenvolver esta pesquisa e trazer contribuições para trabalhadores(as) da região de Caldas Novas-GO, bem como a população acadêmica a qual tenha interesse no tema.

A pesquisa está organizada da forma como segue com total de cinco capítulos. O primeiro capítulo engloba a introdução, o objetivo geral, os objetivos específicos e a justificativa. O capítulo dois expõe sobre o referencial teórico responsável pela sustentação e construção do estudo. O capítulo três foi dedicado à metodologia de pesquisa, a qual se encontra detalhada. O quarto capítulo contém apresentação dos dados do trabalho e a discussão ambos decorrentes da coleta de dados. Finalmente o último capítulo apresenta as considerações finais da pesquisa, suas limitações e recomendações.

1.1 OBJETIVOS

Esta seção é destinada à apresentação dos objetivos da pesquisa em questão. Inicialmente, apresenta-se o objetivo geral e posteriormente os objetivos específicos, seguido da justificativa para o presente estudo.

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar as percepções de trabalhadores (as) sobre a existência de Qualidade de Vida no Trabalho, satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional na hotelaria de Caldas Novas – GO.

1.1.2 Objetivos Específicos

- i. Identificar as fontes de bem-estar e mal-estar no trabalho, na percepção dos trabalhadores(as);
- ii. Identificar as condições de trabalho entre homens e mulheres
- iii. Comparar as percepções dos participantes do estudo sobre as diferenças nas condições de trabalho de homens e mulheres;

- iv. Identificar a partir de sugestões de trabalhadores(as) práticas que devam fazer parte de um programa de qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores(as) da rede hoteleira de Caldas Novas-GO.

1.3 JUSTIFICATIVA

Ferreira (2011) discorre que o mundo do trabalho tem passado por diversas transformações, e nesse contexto é possível perceber que novas formas de organização aparecem e a natureza de diversos trabalhos se modificam. Atualmente, é possível observar que tanto as instituições quanto os trabalhadores precisam acompanhar as inovações que a tecnologia vem apresentando em um ritmo cada vez mais intenso. Para tanto, é necessário que as instituições estejam com seus funcionários cada vez melhores qualificados e hábeis, capacitados, com o intuito de contribuir com a qualidade dos produtos e serviços ofertados.

O trabalho preserva um lugar importante na sociedade. É por meio do trabalho que o ser humano se relaciona com outras pessoas, sente-se útil, realiza sonhos e busca satisfação pessoal. O trabalho exprime um valor importante, exerce influência sobre a motivação dos trabalhadores, bem como sobre sua satisfação e sua produtividade. Porém, por vezes, esse processo, que envolve trabalho e trabalhador, não está devidamente acompanhado de uma gestão envolvida com a saúde do trabalhador.

Diante desse cenário, as instituições têm em suas mãos o desafio de promover o bem-estar de quem trabalha, preservando a qualidade, a eficiência e a eficácia de seus serviços. Assim sendo, muitos questionamentos podem ser feitos ao profissional em questão, como por exemplo: Qual a percepção de qualidade de vida no trabalho (QVT) de trabalhadores(as) do turismo na hotelaria de Caldas Novas-GO? E, ainda, qual o grau de satisfação do trabalhador (a) de uma área que proporciona lazer, bem-estar e satisfação às pessoas?

Para autoras Siqueira e Padovam (2008), o conceito de bem-estar no trabalho, é integrado pela tríade: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. Nesse sentido, bem-estar no trabalho pode ser entendido como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que sua atuação permite o desenvolvimento de seus potenciais e alcance de suas metas de vida. Já o conceito de satisfação no trabalho indica atitude ou

disposição expressa por meio de sensações ou sentimentos decorrentes do atendimento parcial ou total de necessidades ou expectativas.

Nesse sentido, esta pesquisa justifica-se pela necessidade de apresentar a percepção dos(as) trabalhadores(as) da hotelaria de Caldas Novas-GO sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, quais os fatores que integram a QVT, o trabalho decente, diferenças entre gêneros, as fontes que geram o bem-estar e o mal-estar no contexto laboral.

De modo a atingir o objetivo geral, por meio do desenvolvimento dos objetivos específicos da presente pesquisa, e com a intenção de colaborar com o trabalhador, evitando fazer com que o ele seja a variável de ajuste, a abordagem escolhida para a pesquisa, no que tange à QVT, é a contra-hegemônica, que consiste em ajustar o ambiente de trabalho ao trabalhador, contribuindo, assim, com a satisfação, o bem-estar e conseqüentemente a diminuição de doenças originadas pelas interferências do ambiente de trabalho.

Diante do exposto, faz-se necessário contribuir com reflexões a respeito da postura empregadores(as) e empregados(as), de hotéis na região de Caldas novas. Até que ponto pessoas que (muitas vezes) são invisíveis, no setor do turismo devido às atribuições desempenhadas, e que proporcionam prazer e bem-estar, estão inseridas no contexto do bem-estar no ambiente de trabalho?

Em vista disso, esse trabalho nasce com a intenção de dar visibilidade à trabalhadores da hotelaria de Caldas Novas-GO, bem como identificar possíveis causas de mal-estar no ambiente organizacional, partindo da percepção dos trabalhadores e assim, propor estratégias capazes de corrigir eventuais marcas malélicas ao bem-estar do trabalhador. Ademais, pontuar alternativas e contribuir para outras pesquisas que poderão favorecer uma parcela importante de pessoas que estão diretamente ligadas ao setor do turismo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

*“(...)Enquanto o tempo acelera e pede pressa
Eu me recuso faço hora vou na valsa...”
(Lenine – Paciência)*

2.1 Turismo

O turismo pode ser visto como um movimento temporário de pessoas para destinos fora de seus locais habituais de trabalho e de residência. Para a Organização das Nações Unidas (ONU) e Organização mundial do Turismo (OMT) turismo é definido: “atividade que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo com fins de lazer, negócios e outros”.

Há também, corrente que defina turismo como um produto, visto que ele é capaz de satisfazer necessidades humanas. Desse modo, é possível entender que o turismo produz bens e serviços capazes de contribuir com o desenvolvimento e o crescimento do país.

A atividade do turismo sendo complexa e ao mesmo tempo um setor de boas perspectivas de negócios e emprego, já referenciado neste texto, necessita tornar-se objeto de políticas públicas sólidas que sejam direcionadas para o ordenamento e para seu desenvolvimento.

Ao se falar em políticas públicas, cabe ressaltar que tanto a política como as políticas públicas estão relacionadas com o poder social, mas enquanto a política é um conceito amplo relacionado com o poder de modo geral, as políticas públicas correspondem a soluções específicas de como manejar os assuntos públicos. (DIAS e MATOS, 2012)

As políticas Públicas são instrumentos que necessitam ser bem elaborados, implementados, monitorados e avaliados. Hall (2004) expõe que para que haja o desenvolvimento de modo satisfatório das políticas públicas de turismo é necessário avaliar e monitorar as ações do setor. Beni (2003, p.101) reforça a importância do fortalecimento da atividade turística, a qual deve ser entendida por política de fatores condicionante e diretriz básica.

Beni (2007) e Novo e Silva (2010), ressaltam que o principal traço do desenvolvimento turístico é o planejamento¹ e o norteador do planejamento é o conhecimento e a análise crítica da situação atual, que permite a elaboração de diagnóstico e prognóstico para a atividade. Dessa forma, para que haja uma gestão efetiva da atividade se faz necessário um planejamento bem arquitetado, visto que instituições que planejam têm resultados superiores àquelas que agem de maneira impulsiva.

Diante disso, nos últimos anos, observou-se a atividade do turismo se desenvolver com base em um planejamento e na implementação de políticas públicas em diversos setores, graças à criação do Ministério do Turismo (MTur) no ano de 2003. O MTur foi criado como pasta autônoma por meio de Medida Provisória, em 1º de janeiro de 2003, posteriormente convertida na lei 10.683 de 28 de maio de 2003. Anteriormente, as atividades do setor do turismo eram desempenhadas pelo Ministério do Esporte e Turismo (Medida Provisória nº 2.216-37/2001). O MTur nasceu com o objetivo de desenvolver o turismo como atividade econômica autossustentável em geração de empregos e divisas, proporcionando inclusão social.

De acordo com o MTur (2015, P.15), “o turismo de negócios e de eventos compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional de caráter comercial, promocional, técnico científico e social”. Portanto, é possível perceber que o turismo está inserido em um contexto multidisciplinar e complexo.

De acordo com informações do Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR (2015), o turismo contribuiu com cerca de 9% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial e movimentou, apenas no ano de 2014, aproximadamente US\$ 1 trilhão. No Brasil, segundo publicação do IBGE (2012), “no ano de 2009, as atividades características do turismo geraram um valor bruto de produção de R\$ 213,3 bilhões” com uma participação no total do valor bruto da produção de serviços no País de 7,3%. “Na comparação com o total da economia brasileira, a produção das Atividades Características do Turismo representou 3,9%”, empregando direta ou indiretamente cerca de 10 milhões de pessoas. Em 2014, o movimento de recursos advindos do turismo no Brasil girou em torno de R\$ 492 bilhões (PORTAL BRASIL, 2015).

¹ Em palavras simples, planejar é programar, é determinar com antecedência o que será colocado em prática e como será feito, com o intuito de se alcançar determinados resultados.

Tratando-se de política pública, a economia do turismo recebeu atenção reforçada, nos últimos anos, em função da realização da Copa das Confederações de Futebol, no ano de 2013, e Copa do Mundo de Futebol, no ano de 2014. Tais eventos movimentaram cerca de R\$ 8 bilhões, além das Olimpíadas de 2016. Quando comparado com outros produtos de exportação, e conforme dados da EMBRATUR (2015), o turismo encontrava-se, no ano de 2015, na quarta posição em atração de divisas para o país.

Notadamente, é possível identificar diversas iniciativas na área do turismo que contam com pesquisas e esforços teóricos importantes. Em parâmetros mundiais, segundo o Fórum Econômico Mundial (FEM, 2017), o Brasil tem a 27ª maior indústria de turismo do mundo dentre 136 países. Obteve um aumento no escore² de 4,4 em 2015 para 4,5 em 2017. Além disso, o país recebeu pouco mais de 6 milhões de turistas internacionais.

Os quesitos do ranking em que o país mais se destaca são recursos naturais, o qual lidera, e nos recursos culturais e viagens de negócios, em que ocupa a 8ª colocação.

Beni (2002) argumenta que a política de turismo é importante para que haja conexão entre o econômico, o cultural, e o social, e que a base das instituições públicas, em seus planos e programas, é que irá determinar prioridades, administrar os recursos existentes e promover incentivos com o propósito de formatar diretrizes de regulamentação e apoio para o setor.

Assim sendo, a política de turismo é uma boa alternativa para planejar atividades turísticas de forma coerente, com respeito ao desenvolvimento das comunidades locais em relação ao crescimento econômico de todos os agentes envolvidos.

Nesse sentido, pode-se depreender que o turismo é um fenômeno social e econômico que teve origem espontânea decorrente da vontade peculiar do ser humano de conhecer locais e culturas diferentes. Esse interesse foi aguçado principalmente por razões comerciais como, por exemplo, a descoberta de novos nichos tanto de fornecedores quanto de consumidores.

As atividades de turismo e lazer não servem tão somente para agregar valor econômico ao local visitado, servem também para desempenhar funções

² Escala que se baseia em diversos segmentos com uma avaliação que varia entre 1 e 7, sendo 1 a nota mais baixa e 7 o melhor desempenho.

socioculturais. Portanto, o turismo não pode apenas ser visto como uma procura de prazer e fuga de rotina, mas também um estímulo a novos olhares, perspectivas e valores nas relações com os outros.

2.2 Trabalho, Emprego e Relações com o Trabalho.

Ao traçar um histórico referente a palavra trabalho, partindo do dicionário etimológico (2008), consta que o vocábulo vem do latim *tripalium*, termo formado pela junção dos elementos *tri*, que significa “três”, e *palum* que quer dizer “madeira”. O *Tripalium* era instrumento de tortura constituído de três estacas de madeira muito afiadas, comum em tempos remotos na região europeia. Desse modo, levando em consideração o termo advindo do latim, é possível afirmar que trabalhar significava ser torturado.

Do latim, o termo passou para o francês *travailler*, que significa “sentir dor” ou “sofrer” e, com o passar do tempo, a palavra passou a significar “fazer uma atividade exaustiva” ou “fazer uma atividade difícil”. Só então, no século XIV começou a ter o sentido genérico hoje é atribuído como “aplicação das forças e faculdades (talentos, habilidades) humanas para alcançar um determinado fim”.

Com o decorrer da história e a especialização das atividades profissionais impostas, especialmente na Revolução Industrial, a palavra trabalho tem, atualmente, uma série de diferentes significados quais sejam: “conjunto de atividades, produtivas ou criativas que o homem exerce para atingir determinado fim; Atividade profissional regular, remunerada ou assalariada”. (HOUAISS, 2004, p. 726).

O conceito de trabalho pode ser abordado por vários enfoques. A partir de uma definição descomplicada pode-se afirmar que é uma atividade que tem um objetivo. Normalmente, esse entendimento designa um gasto de energia por meio de um conjunto de atividades coordenadas que visam produzir algo de útil. Ou ainda, é possível expor que o trabalho pode ser agradável ou desagradável. Ele pode ser associado, ou não, a trocas de natureza econômica, bem como pode ser, ou não, executado dentro de um emprego.

De acordo com Fryer e Payne (1984 apud MORIN 2001), o trabalho seria uma atividade útil, determinada por um objetivo definido além do prazer gerado por sua execução.

Antunes (2009) aborda o conceito amplo de trabalho, não inclui quem não vende a “força de trabalho”, mas compreende o trabalhador produtivo e o trabalhador improdutivo, para dar materialidade à tese da centralidade do trabalho e sua importância na sociedade, uma vez que o trabalho, de acordo com o autor, é elemento essencial e fundante da existência humana.

Para o mesmo autor, a classe que vive do trabalho engloba homens e mulheres, produtivos e improdutivos, desprovidos de meios de produção e que são levados a vender a sua mão-de-obra no campo e na cidade em troca de salário.

Ainda segundo Antunes (2009, 2015), o trabalho assalariado bem como o modo de produção capitalista vão ao encontro de uma forma de trabalho alienada, onde o artefato consequente surge ao trabalhador como algo desconhecido.

Diante disso, com diferentes arranjos no processo do trabalho, os trabalhadores(as) desempenham tarefas cada vez mais especializadas e estruturadas sucessivamente. O autor declara, ainda, o fato de tentar entender a classe trabalhadora dos dias atuais, a qual denominou de classe que vive do trabalho.

A classe referida pelo autor apresenta uma nova estrutura do trabalho em que estão presentes jovens trabalhadores, novo jovem proletariado ultra explorado que desempenha suas funções no setor de serviços (hipermercados, *call center*, hotéis, comércio, etc.)”. (ANTUNES, 2007, p. 205-214)

Antunes (2015) defende que o desafio é compreender o sentido abrangente, diferenciado e heterogêneo que compõe a classe trabalhadora nos dias atuais.

De acordo com De Masi (1999, p.12) trabalho “permaneceu impregnado no inconsciente pessoal e coletivo como algo de devorador e avassalador que está acima de todas as coisas e do qual tudo depende”. O autor também relata que pessoas que trabalham são mais respeitadas. Assim, ao trabalho são atribuídos efeitos positivos, como no trecho que se segue.

Por milhares de anos até o advento da indústria os que ocupavam o alto da pirâmide social -os aristocratas, os proprietários de terras, os intelectuais – na verdade não trabalhavam. Não era do trabalho que obtinham riqueza e prestígio, mas do nome de família, da proteção às artes e letras e de rendas. Hoje, entretanto, um empresário, administrador ou diretor geral trabalha muito mais horas que um operário ou empregado. Em suma, antigamente quanto mais rica menos a pessoa trabalhava, podendo dedicar-se a si, à família e aos amigos; hoje, entretanto, quanto mais rico, mais o homem trabalha,

descuidando de si e dos outros. O trabalho passou de castigo a privilégio. (DE MASI, 1999 p.13)

O trabalho tem um histórico antigo e complexo e para que haja uma relação de trabalho é importante destacar a figura denominada emprego. A palavra emprego surge etimologicamente do latim *implicare*, que significa “juntar”, “unir” ou “enlaçar”. Esse termo é formado a partir da junção do prefixo *in*, que significa “em”, e da palavra *plicare*, que quer dizer “enrolar” ou “dobrar”³. Isso posto, originalmente *implicare* designava o ato de envolver alguém em determinada situação, reunião ou ato.

Com a evolução histórica do termo *implicare*, grafia da língua portuguesa, teria o vocábulo passado por várias etapas, até o final do século XV, quando foi definida a forma *empregar*, e desse modo o termo começou a ser utilizado para caracterizar condições das pessoas que se ocupavam com um trabalho fixo.

Nesse sentido, pode-se dizer que empregar uma pessoa é manter uma relação e envolvimento contínuo, baseado em um ponto em comum e de interesse: o trabalho.

Cabe, ainda, ressaltar a figura do empregador nesse contexto, pois ele tem função importante no âmbito laboral. O empregador é a pessoa que emprega e que retribui, por meio de pagamento, o desempenho da atividade de outrem.

Assim, com o intuito de preservar as relações de trabalho, no ano de 1943, por meio de decreto, foi sancionada a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), por Getúlio Vargas. A CLT veio com objetivo principal de regulamentar as relações individuais e coletivas do trabalho.

Não obstante, outros órgãos são responsáveis por assegurar os direitos dos trabalhadores, como por exemplo, os sindicatos das respectivas categorias, eles representam os interesses dos trabalhadores. Ademais, ainda é possível recorrer ao poder judiciário e a outros órgãos importantes para defesa dos Direitos Fundamentais dos Trabalhadores⁴, quais sejam: Ministério Público do Trabalho (MPT), Justiça do Trabalho (JT) e Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE).

Continuando no contexto de instituições, não se pode deixar de citar o Ministério do Trabalho e Emprego, órgão administrativo do poder executivo do Governo Federal, recentemente reestruturado por meio de Medida Provisória⁵ que

³ Dobrar no sentido de dobrar como uma folha de papel.

⁴ Esses direitos estão elencados no Artigo 7º da Constituição Federal de 1988.

⁵ MP nº 726/2016, convertida na Lei nº 13.341 de 29 de setembro de 2016.

posteriormente foi convertida em lei, é responsável por regulamentar e fiscalizar todos os aspectos relacionados às relações de trabalho no Brasil. Assim a legislação assegura que:

Art. 1º O Ministério do Trabalho e Emprego, órgão da administração federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

I - política e diretrizes para a geração de emprego e renda e de apoio ao trabalhador;

II - política e diretrizes para a modernização das relações do trabalho;

III - fiscalização do trabalho, inclusive do trabalho portuário, bem como aplicação das sanções previstas em normas legais ou coletivas;

IV - política salarial;

V - formação e desenvolvimento profissional;

VI - segurança e saúde no trabalho;

VII - política de imigração; e.

VIII - cooperativismo e associativismo urbanos.

2.3 A Organização Internacional do Trabalho (OIT) e os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável.

Em face do exposto, convém, ainda, discorrer sobre a Organização Internacional do Trabalho (OIT), agência das Nações Unidas (ONU), que tem por missão promover oportunidades para que homens e mulheres possam ter acesso a um trabalho decente (OIT, 1999). De acordo com a referida agência, trabalho decente é condição fundamental para a superação da pobreza, para a redução das desigualdades sociais, para a garantia de governabilidade democrática e para o desenvolvimento sustentável.

Para OIT (1999), trabalho decente é definido como uma atividade adequadamente remunerada, exercida em condições de liberdade, equidade, segurança e com capacidade de oferecer vida digna ao trabalhador. Esse conceito está apoiado em quatro pilares estratégicos: os direitos e princípios fundamentais do trabalho, a promoção do emprego de qualidade, a extensão da proteção social e o diálogo social.

Para tanto, é importante que sejam formuladas políticas públicas com o intuito de promover melhores empregos, ampliar e melhorar a proteção social, impulsionar a educação e a capacidade para o trabalho, combater o trabalho infantil, o trabalho escravo e todas as formas de discriminação no ambiente de trabalho, além de fortalecer os direitos trabalhistas.

A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) sempre manteve uma legislação apta a proteger o trabalhador, a regular as relações de trabalho e estabelecer regras do direito processual do trabalho. Porém, os direitos dos trabalhadores recentemente passaram por mudanças na legislação e a reforma trabalhista Lei nº 13.467/2017 alterou diversos artigos da CLT e entrou em vigor sem um amplo debate com a sociedade civil.

A reforma trabalhista tem impacto significativo na vida de todos os trabalhadores e pode alterar sensivelmente as relações de trabalho. Por hora, a ideia que traz a reforma trabalhista é de modernizar as relações de trabalho, porém o efeito poderá ser o oposto. Bem verdade que há pontos positivos e pontos negativos, mas no fim, quem acaba por perder é o trabalhador. Diante disso, a importância do tema ter sido submetido a um debate e aprofundamento sobre mudanças implementadas de modo que a sociedade pudesse ter ciência das alterações no referido documento.

Fazendo um estudo sobre as relações de trabalho, percebe-se a importância de tratar, de três dos dezessete objetivos do desenvolvimento sustentável. Para abordar tais objetivos, se faz importante a seguinte explanação: no mês de janeiro de 2016, começou a vigorar a resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) intitulada “Transformar o nosso mundo: agenda 2030 de desenvolvimento Sustentável”. A resolução é composta por dezessete objetivos, desdobrados em metas, aprovada por líderes mundiais no mês de setembro do ano de 2015.

De acordo com o secretário geral da ONU (2015) “Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são a nossa visão comum para a Humanidade e um contrato social entre líderes mundiais e os povos”.

Esses objetivos foram aprovados por unanimidade através de 193 Estados-membros da ONU que se reuniram em assembleia geral, a intenção é resolver necessidades de pessoas de países desenvolvidos ou em desenvolvimento, salientando que nenhuma pessoa poderá ser excluída.

Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) são compostos por uma agenda mundial adotada durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, que aconteceu em uma conferência em dezembro de 2015, e foi composta por 17 objetivos e 169 metas, sendo as metas previstas até o ano de 2030.

A agenda é fruto de trabalho em conjunto entre governos e cidadãos de todo o mundo com o propósito de criar um modelo global que tem como finalidade erradicar

a pobreza, possibilitar o bem-estar de todos, proteger o ambiente e combater alterações climáticas.

É importante salientar que os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e suas metas foram pensados a partir do sucesso que foi obtido entre os anos de 2000 e meados de 2015 por meio dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), na ocasião, em setembro do ano dois mil, líderes mundiais reuniram-se e comprometeram-se a uma nova parceria global com o objetivo de reduzir a pobreza extrema. Com isso, foi criada uma série de oito objetivos com um prazo para seu alcance até o ano de dois mil e quinze.

Desde então surgiram os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável que se referem a um conjunto de metas para redução da pobreza, promoção social e proteção do meio ambiente a serem alcançadas até 2030.

Em se tratando dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), far-se-á referências a três destes objetivos, considerando que estão relacionados com o presente objeto de estudo, quais sejam:

- Objetivo 5: Igualdade de Gênero;
- Objetivo 8: Trabalho Digno e Crescimento Econômico;
- Objetivo 10: Reduzir as desigualdades.

Em primeiro lugar, será abordado o objetivo de número oito (ODS 8) que trata do Trabalho Digno e Crescimento Econômico. Antes de tudo, é necessário salientar que na história da atividade econômica existem momentos complexos e disputas significativas.

Desse modo, cabe destacar que existem diferenças entre crescimento econômico e desenvolvimento econômico. De forma compreensível pode-se esclarecer que o crescimento econômico está relacionado ao Produto Interno Bruto (PIB) de um país, enquanto o desenvolvimento econômico está relacionado a diversos aspectos e entre eles, bem-estar da população, qualidade de vida, saúde, infraestrutura e mudanças da estrutura socioeconômica de uma região ou país, por meio de indicadores sociais.

As preocupações principais da ODS 8 (2016) estão relacionadas ao mundo do trabalho e crescimento econômico. Desse modo, o oitavo objetivo da ODS (2016) propõe: “Promover Crescimento econômico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos” pretende alcançar ainda as seguintes metas:

Sustentar o crescimento econômico per capita de acordo com as circunstâncias nacionais e, em particular, um crescimento anual de pelo menos 7% do produto interno bruto (PIB) nos países menos desenvolvidos;

Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias através da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive através da focalização em setores de alto valor agregado e dos setores de mão-de-obra intensiva; (ODS, Brasil, 2017, p 51.)

Ao analisar o ODS 8, também é possível verificar que existe uma aposta na promoção de políticas que estimulem o espírito empresarial, além da criação de empregos de qualidade, a erradicação do trabalho forçado, escravo e infantil, conforme aponta o documento:

Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, criação de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive através do acesso aos serviços financeiros;

Melhorar progressivamente, até 2030, a eficiência dos recursos globais no consumo e na produção, e empenhar-se em dissociar crescimento econômico da degradação ambiental, de acordo com o enquadramento decenal de programas sobre produção e consumo sustentáveis, com os países desenvolvidos a assumirem a liderança;

Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor;

Até 2020, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação;

Tomar medidas imediatas e eficazes para erradicar o trabalho forçado, acabar com a escravidão moderna e o tráfico de pessoas, e assegurar a proibição e a eliminação das piores formas de trabalho infantil, incluindo recrutamento e utilização de crianças-soldado, e até 2025 acabar com o trabalho infantil em todas as suas formas;

Proteger os direitos do trabalho e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários; (ODS, Brasil, 2017, p 51.)

Além disso, as metas caminham no sentido de estimular o crescimento sustentável mediante o aumento dos níveis de produtividade e da inovação tecnológica, conforme trata o documento:

Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que cria emprego e promove a cultura e os produtos locais;

Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos;

Aumentar o apoio à Iniciativa de Ajuda para o Comércio para os países em desenvolvimento, particularmente os países menos desenvolvidos, inclusive através do Quadro Integrado Reforçado para a Assistência Técnica Relacionada com o Comércio para os países menos desenvolvidos;

Até 2020, desenvolver e operacionalizar uma estratégia global para o emprego dos jovens e implementar o Pacto Mundial para o Emprego da Organização Internacional do Trabalho (OIT) (ODS, Brasil, 2017, p 51.)

Após analisar as metas relacionadas ao ODS 8 é possível perceber que tal objetivo tem foco no mundo do trabalho, e também, no crescimento e desenvolvimento econômico, busca condições para o emprego decente, garantia de trabalhos para grupos sociais específicos bem como promover o necessário respeito aos direitos trabalhistas. Além disso, é preciso progredir para a sustentabilidade de modo a conciliar economia e desenvolvimento sustentável.

Em segundo lugar é importante abordar o objetivo de número dez que trata sobre a redução das desigualdades sociais, portanto, torna-se necessário explicar o termo.

Desigualdade social, também pode ser caracterizada como desigualdade econômica. É um problema social que está presente em todos os países do mundo. Faz parte das relações sociais e são capazes de determinar um lugar aos desiguais, seja por questões de raça, de gênero, de crença, econômica, ou outra, essas desigualdades têm o poder de prejudicar e limitar o acesso a direitos básicos que são garantidos constitucionalmente.

Com a intenção de minimizar esse problema social, o décimo objetivo (ODS 10, 2016) propõe: “Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países”, e pretende alcançar as seguintes metas:

Até 2030, progressivamente alcançar, e manter de forma sustentável, o crescimento do rendimento dos 40% da população mais pobre a um ritmo maior do que o da média nacional;

Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra;

Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive através da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito;

Adotar políticas, especialmente ao nível fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade;

Melhorar a regulamentação e monitorização dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações;

Assegurar uma representação e voz mais forte dos países em desenvolvimento em tomadas de decisão nas instituições econômicas e financeiras internacionais globais, a fim de produzir instituições mais eficazes, credíveis, responsáveis e legítimas;

Facilitar a migração e a mobilidade das pessoas de forma ordenada, segura, regular e responsável, inclusive através da implementação de políticas de migração planejadas e bem geridas;

Implementar o princípio do tratamento especial e diferenciado para países em desenvolvimento, em particular para os países menos desenvolvidos, em conformidade com os acordos da Organização Mundial do Comércio.

Incentivar a assistência oficial ao desenvolvimento e fluxos financeiros, incluindo o investimento externo direto, para os Estados onde a necessidade é maior, em particular os países menos desenvolvidos, os países africanos, os pequenos Estados insulares em desenvolvimento e os países em desenvolvimento sem litoral, de acordo com os seus planos e programas nacionais.

Até 2030, reduzir para menos de 3% os custos de transação de remessas dos migrantes e eliminar os mecanismos de remessas com custos superiores a 5%. (ODS, Brasil, 2017.).

Desse modo, ao analisar as metas propostas é possível perceber que o foco desse objetivo não é unicamente a erradicação da pobreza em todas as suas dimensões, mas também a redução das desigualdades socioeconômicas e o combate às discriminações de todas as espécies. Esse objetivo requer esforços de todos os setores na busca pela promoção de oportunidades para pessoas que estão excluídas do caminho do desenvolvimento.

Por fim, para análise nesse estudo, no que concerne aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e sem a pretensão de esgotar o tema, tratar-se-á do objetivo número cinco: Igualdade de Gênero, ODS 5 (2016).

Igualdade de gênero também conhecida por igualdade sexual, significa que homens e mulheres devem ter os mesmos direitos e deveres. A própria Constituição Federal de 1988 (CF/88), em seu artigo 5º afirma que “todos são iguais perante a lei sem distinção de qualquer natureza (...)” e continua no inciso I do mesmo artigo: “homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações (...)”. Bem certo é que em outros artigos da CF/88 há distinção de direitos entre homens e mulheres, ou seja, a própria constituição é contraditória.

Desse modo, com a intenção de trabalhar a igualdade de gênero, a ONU propõe como objetivo número cinco: “Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas”, e traz como meta:

Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas, em toda parte;

Eliminar todas as formas de violência contra todas as mulheres e meninas nas esferas públicas e privadas, incluindo o tráfico e exploração sexual e de outros tipos;

Eliminar todas as práticas nocivas, como os casamentos prematuros, forçados e envolvendo crianças, bem como as mutilações genitais femininas;

Reconhecer e valorizar o trabalho de assistência e doméstico não remunerado, por meio da disponibilização de serviços públicos, infraestrutura e políticas de proteção social, bem como a promoção da responsabilidade partilhada dentro do lar e da família, conforme os contextos nacionais;

Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública;

Assegurar o acesso universal à saúde sexual e reprodutiva e os direitos reprodutivos, em conformidade com o Programa de Ação da Conferência Internacional sobre População e Desenvolvimento e com a Plataforma de Ação de Pequim e os documentos resultantes das suas conferências de revisão;

Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso à propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e recursos naturais, de acordo com as leis nacionais;

Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres;

Adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de todas as mulheres e meninas, a todos os níveis; (ODS, Brasil, 2017, p 60.)

Assim sendo, homens e mulheres devem ser livres para fazer suas escolhas e desenvolver suas capacidades pessoais sem a interferência ou limitação de estereótipos. Os objetivos do desenvolvimento sustentável visam intensificar o empoderamento das mulheres e meninas para que possam atuar por meio de participação na política, na economia, principalmente no que tange ao combate às discriminações e violências bem como em outras áreas relacionadas à tomada de decisão.

2.4 Relações de Gênero

A luta pela igualdade de gênero se acentuou por volta do século XX, sendo impulsionada, na época, principalmente por movimentos feministas. Esses movimentos tiveram importante participação da feminista francesa Simone De Beauvoir (1908-1986), autora da frase “não se nasce mulher, torna-se”. Constrói uma crítica ao “eterno feminino” evidenciando que o gênero para a mulher é algo que se impõe a ela. Para Beauvoir, o gênero é simultaneamente condição para se pensar a mulher como objeto de crítica.

A autora consolidou uma etapa do feminismo por meio da publicação do livro *O Segundo Sexo*, em 1960. A obra foi escrita 23 anos antes de sua entrada concreta na política feminista. Segundo a autora, a base ideológica não era a política nem a economia, mas o existencialismo⁶, que preencheria as lacunas da teoria socialista, pois trataria de humanos e não de uma coletividade muda.

Simone De Beauvoir pensa a categoria gênero a partir da condição da mulher. Mobiliza categorias que se estão ligadas ao empreendimento filosófico de Heidegger, Hegel, Merleau Ponty e Sartre, essas categorias adquirem uma especificidade na discussão de gênero que permite falar em um “feminismo existencialista”, feminismo entendido como um projeto de auto-afirmação da mulher para além do gênero que a define.

A questão humana é importante, pois o homem se torna o que ele escolhe ser e isso não decorre necessariamente da hereditariedade, nem mesmo de traços da personalidade preestabelecida, tão pouco da estrutura social. O que ele vem a ser depende de suas decisões livremente tomadas no sentido de agir e pensar, pois tais decisões constituem-se em uma substância transformável, levando a uma nova decisão.

Scott (1995), discorre que até 1980, existia com muita força, a dualidade entre sexo e gênero, em que o sexo estaria ligado à natureza e o gênero à cultura. Porém,

⁶ O existencialismo é o nome dado à corrente filosófica iniciada no séc. XIX pelo filósofo dinamarquês Søren Kierkegaard (1813-1855). Como o próprio nome diz, o conjunto de doutrinas existencialistas tem foco na existência, isto é, na condição de existência humana. O termo “existencialismo” foi cunhado somente no século XX por Gabriel Marcel, filósofo francês, em meados de 1940. O Existencialismo francês do pós-guerra ficou popularizado em razão da obra de Jean-Paul Sartre, Simone de Beauvoir e Albert Camus.

a historiadora traz uma nova perspectiva para os estudos de gênero, chamando a atenção para os “usos descritivos de gênero”⁷.

Desse modo, Scott (1995) conclui que gênero é “uma percepção sobre as diferenças sexuais hierarquizando essas diferenças dentro de uma maneira de pensar engessada e dual” em que as relações de gênero estão sobrepostas às relações de poder.

É preciso ingressar no que é denominado pela historiadora como utilidade analítica do gênero, que consiste em possibilidade de aprofundamento nos sentidos construídos sobre os gêneros masculino e feminino transformando homens e mulheres em perguntas e não em categorias fixas.

Joan Scott aborda gênero como uma forma primária de relações significantes de poder estando presente em diversas dimensões da vida social, e então gênero passa a se tornar uma categoria útil, visto que atualmente, pesquisadores e estudiosos começaram a incluir questões relacionadas a gênero em suas pesquisas.

Seguindo nesse contexto, Safiotti (2004, p.44-45) versa sobre o conceito de gênero: “construção social do masculino e do feminino” sendo gênero, porém, mais abrangente que o termo “patriarcado”, cujo próprio nome indica “regime de dominação-exploração de mulheres pelos homens”, ademais, o termo está relacionado à desigualdade e à opressão. Portanto, de acordo com Safiotti (2004, p.136), gênero está distante de ser um conceito neutro, ao invés disso, “carrega uma dose apreciável de ideologia”.

2.5 Divisão Sexual do Trabalho

As relações de gênero também estruturam o mundo do trabalho e neste caso, configura o que se pode chamar de divisão sexual do trabalho. Desse modo, Hirata e Kergoat (2007), tratam da divisão sexual do trabalho, termo aplicado na França com duas interpretações de conteúdos distintos: uma estuda a diferença entre homens e mulheres no mercado de trabalho; e a outra trata de termos que apresentam a divisão sexual do trabalho mostrando as desigualdades sistemáticas e a descrição de uma situação real como uma reflexão sobre os processos, em que a sociedade se utiliza da tal diferenciação para hierarquizar as atividades e, assim, os sexos.

⁷ Usos descritivos de gênero quando é priorizado apenas as questões envolvendo homens e mulheres, sem ir muito além. Joan Scott (1995) em seu artigo “Gênero: uma categoria útil de análise histórica”.

Ainda é possível afirmar que a divisão sexual do trabalho se incumbe de contornos conjunturais e históricos. Ademais, é construída como prática social que em dado momento conserva tradições que ordenam tarefas masculinas e femininas na indústria, e em momento seguinte, cria modalidades da divisão sexual das tarefas.

A questão da divisão sexual do trabalho defendida pelas sociólogas e feministas Hirata e Kergoat (2007), retratam que são relações fundamentais em que o trabalho e a divisão do trabalho entre homens e mulheres “é o que acaba por está em jogo” nas relações sociais de sexo e gênero ou, ainda, significam colocar centralmente as relações de poder entre os homens e as mulheres e, portanto, as relações de dominação, exploração, de opressão dos homens sobre as mulheres.

Hirata (2007) afirma também, que o correto seria trabalhar com a uma forma de mudança na divisão sexual do trabalho, levando em consideração que, atualmente, a divisão sexual do trabalho consiste em um princípio de hierarquia em que o trabalho masculino é sempre mais valorizado do que o trabalho feminino, e conseqüentemente, os salários são maiores, os reconhecimentos melhores, enquanto isso, o trabalho feminino é sempre visto como trabalho inferior.

É indispensável mudar a concepção de que o trabalho feminino não deve ser valorizado. Por isso, em uma instituição que tenha funcionários homens e mulheres, é importante que haja igualdade de pontos de vista, igualdade de valorização tanto de trabalhos masculinos como de trabalhos femininos.

Sabe-se que grandes cargos, como autoridades hierárquicas da igreja ou militares, são ocupações exclusivamente masculinas. Ainda, os ocupantes de cargos com participação majoritária masculina possuem maior destaque que representantes femininas. Enquanto isso, os trabalhos de cuidado, como professora dos anos iniciais, babá, empregada doméstica, enfermeira, recepcionista, entre outros, são trabalhos predominantemente femininos.

Diante do exposto, é importante ressaltar que a inserção da mulher no mercado de trabalho ainda a remete a desafios e conflitos relacionados ao preconceito, ao acúmulo de atividades, bem como a própria superação quanto a sua capacidade de desempenhar as atividades que muitas vezes são vistas pela sociedade como atividades exclusivamente masculinas.

Ainda nesse contexto, de acordo com Araújo (2010), cabe lembrar que, apesar da contribuição econômica das mulheres com o trabalho doméstico, ainda existem desarmonias no mercado de trabalho relacionadas à idade e à escolaridade.

Além disso, mesmo que as mulheres estejam ativas no mercado de trabalho e tenham uma remuneração superior à de seus companheiros, ainda assim, os cuidados com os filhos e as tarefas domésticas continuam sendo atividades atribuídas às mulheres.

Araújo (2010, p. 29) expõe que “na visão econômica o trabalho doméstico é improdutivo”. Diante disso, é possível notar que o acesso aos recursos financeiros está estruturado por relações de gênero tanto na sociedade, quanto nos lares afetando, portanto, as pessoas de modo geral.

2.6 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Ao estudar Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), é importante o entendimento de alguns termos, por exemplo, o termo trabalhador que é um substantivo, e refere-se à pessoa do sexo masculino que desenvolve algum tipo de trabalho, ou ainda, que é capaz de trabalhar (HOUAISS, 2004, p.725).

O termo trabalhadora é o feminino de trabalhador e, segundo Houaiss (2004), ao mesmo que diz respeito a empregada, obreira, operária. O termo trabalhadores(as) é o plural dos termos trabalhador e trabalhadora e tem como definição: pessoas do sexo feminino ou masculino que desenvolvem algum tipo de trabalho; que são capazes de trabalhar e que podem demonstrar excesso de dedicação na realização de alguma coisa.

Em um cenário complexo, de um mundo onde predominam características de um sistema capitalista⁸, os impactos podem gerar consequências negativas tanto para as instituições quanto para os trabalhadores(as).

A classe trabalhadora, que está em situação vulnerável, acaba por ter seu labor intensificado, quando empregadores partem para uma busca obstinada por produtividade, capacidade de resiliência, eficiência, eficácia, contribuindo assim, para um quadro de precarização do trabalho e aumento da desigualdade social, no qual o empregador tem o aumento de seu capital e o empregado permanece com a remuneração de sua mão-de-obra equitativamente.

Diante desse processo, no qual muitas vezes não há a devida preocupação com a saúde física e mental do(a) trabalhador(a), é de suma importância que as

⁸ Exemplo: a produção de mercadorias que são destinadas para a venda, bem como o fato de o trabalhador receber salário em troca de sua mão-de-obra. O capitalista é o dono da propriedade e do capital. Ele pode admitir ou demitir trabalhadores, que podem ser considerados propriedades.

organizações estejam atentas a diagnósticos relativos à qualidade de vida do trabalhador(a), de modo a identificar aspectos que podem estar desencadeando vivências de mal-estar ou insatisfação no ambiente de trabalho.

De acordo com Ferreira (2013, p. 62), “os impactos da reestruturação produtiva tem levado os trabalhadores a desempenhar seus ofícios sistematicamente e no limite de suas capacidades físicas, cognitivas e afetivas”, e, por isso, é possível que haja sérios riscos e impactos à saúde do trabalhador.

Nesse sentido, em diversas instituições, já se consegue destacar o aumento nos casos de Doenças Osteoarticulares Relacionadas ao Trabalho (DORT), equiparada à Lesão por Esforços Repetitivos (LER), causando afastamentos do trabalho. Muitas outras doenças adquiridas no trabalho também são motivos de afastamentos, com destaque importante para a depressão, síndrome de *burnout*⁹ e, muitas vezes, suicídios ocasionados pelo estresse gerado no ambiente de trabalho.

Para se obter um diagnóstico e construir uma concepção baseada nas organizações, podem-se fazer algumas perguntas aos próprios trabalhadores, bem como a todos que fazem parte de uma instituição, para assim, ser possível avaliar a reação do(a) trabalhador(a) com relação aos questionamentos. Por exemplo: Você trabalha feliz? Qual a sensação que você tem no final de seu expediente? O que você mudaria em seu ambiente de trabalho? O que é Qualidade de Vida no Trabalho em sua opinião? Ao responder essas questões, o(a) trabalhador (a) é capaz de fornecer alguns meios para que as instituições possam adaptar ambiente ao profissional que irá ocupar o emprego, trabalho ou função e não o contrário, como é comum. (FERREIRA, 2009).

Desse modo, cabe ressaltar que a abordagem de qualidade de vida no trabalho no cenário contemporâneo é feita por duas correntes. Uma corrente trabalha o padrão hegemônico assistencialista, superficial, que está em busca de produtividade, padrão que adoce e rouba do trabalhador a felicidade e o prazer de trabalhar.

Conforme preconiza Ferreira (2015), a abordagem hegemônica é caracterizada por oferecer aos trabalhadores um cardápio de atividades de cunho assistencialista que é muito usual nas práticas de gestão de pessoas de instituições públicas e privadas.

⁹ **Síndrome de Burnout** é um distúrbio psíquico de caráter depressivo, precedido de esgotamento físico e mental intenso, definido por Herbert J. Freudenberger como "(...) um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está intimamente ligada à vida profissional".

Apesar das atividades do cardápio parecerem interessantes, a abordagem Hegemônica assistencialista não trata a raiz do problema quando se fala de QVT, ela apenas mascara qualquer situação relacionada à QVT, visto que, após a sessão de yoga, ginástica laboral, dança, coral, ao voltar para o seu posto de trabalho, (o) trabalhador(a) enfrentará novamente tudo o que já estava lá e, dessa forma, a instituição vem tão somente na tentativa ilusória de ajustar o(a) trabalhador(a) ao ambiente de trabalho, ou seja, na visão hegemônica, o trabalhador é a variável de ajuste¹⁰ ao ambiente laboral.

A segunda corrente é a contra-hegemônica, que tem um viés preventivo e busca estudar e atacar a raiz do mal-estar, cujo ponto de partida é a opinião dos colaboradores, suas falas e seus anseios. “A partir desse prisma, a QVT é vista como responsabilidade de todos os atores envolvidos no contexto organizacional” (FERREIRA, 2013).

Para o desenvolvimento desse trabalho, a corrente que dará subsídio para a evolução da pesquisa será a corrente contra-hegemônica e o conceito de QVT adotado é o de Ferreira (2012, p. 172).

Segundo o referido autor, o conceito de QVT engloba duas perspectivas interdependentes:

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.

Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Em sintonia com a pesquisa, os conceitos utilizados para bem-estar e mal-estar no trabalho, adotados nessa pesquisa, vão ao encontro do que é proposto por Ferreira e Seidl (2009), de modo que a abordagem de bem-estar no trabalho está relacionada a um sentimento agradável e tem origem nas situações de trabalho, além disso, se manifesta de forma individual e coletiva.

¹⁰ Variável de ajuste, de acordo com a visão hegemônica, o trabalhador deve adequar-se ao ambiente de trabalho que lhe é proposto.

Na contramão do bem-estar desponta o mal-estar no trabalho, que se refere a sentimentos desagradáveis originados com base nas situações de trabalho que são manifestadas de forma individual ou coletiva (FERREIRA, 2012).

Nesse contexto, é importante ressaltar que a QVT de trabalhadores(as) do turismo deve ser compartilhada por todos os envolvidos de uma instituição, nunca se esquecendo do objetivo institucional em que todos devem estar orientados para a busca permanente de integrar bem-estar, eficiência e eficácia no trabalho.

Ferreira (2012) compara a QVT uma obra de arte em que a construção da QVT pode ser considerada em si mesma “uma atividade que supõe a criação de sensações ou de estados de espíritos de caráter estético, carregados de vivência pessoal e profunda concernentes ao bem-estar no trabalho”.

Dessa forma, é possível perceber que ações que promovam Qualidade de Vida no Trabalho são importantes desde o ponto de vista do trabalhador, bem como dos empregadores e da sociedade em geral.

Ao considerar que a atividade hoteleira é um ramo do turismo em frequente crescimento e, conseqüentemente, proporciona a expansão do mercado de trabalho, é possível verificar onde começa e onde termina a jornada de trabalho das pessoas.

Para tanto, diversos fatores podem colaborar com a forma de gerir as organizações em que, cada vez mais, é necessário criar modelos, desenvolver processos e cuidar da saúde de seus trabalhadores, que muitas vezes trabalham no limite de sua capacidade física e mental.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

*(...) Enquanto todo mundo espera a cura pro mal
E a loucura finge que isso tudo é normal
Eu finjo ter paciência
E o mundo vai girando cada vez mais veloz
A gente espera do mundo e o mundo espera de nós
Um pouco mais de paciência...”
(Lenine – Paciência)*

Este capítulo propõe apresentar a metodologia de pesquisa utilizada no presente estudo. Para tanto, serão explorados os procedimentos que foram utilizados na elaboração da pesquisa. Desse modo, o planejamento metodológico do estudo tem a seguinte sequência: constituição do objeto de pesquisa, caracterização do Método, seguida de breve abordagem sobre os métodos de pesquisa utilizados, bem como a explicação sobre o questionário aplicado e, ainda, trata do campo de pesquisa e da coleta de dados.

3.1 Constituição do Objeto de Pesquisa

A partir do propósito de pesquisar a respeito de qualidade de vida no trabalho relacionado ao trabalhador do turismo, houve uma vasta investigação referente à temática. Observou-se que, para o tema relacionado à QVT, existem muitos estudos; porém quando o tema é direcionado para o setor do turismo, o quantitativo de estudos, torna-se limitado.

Inicialmente, a pesquisa foi realizada no Portal de Periódicos CAPES e no Google Acadêmico. Na busca, foram utilizadas várias opções de pesquisa, com o objetivo de obter material para o estudo. Na primeira busca foi utilizado o descritor “Turismo e a qualidade de vida no trabalho” tendo como resultado muitos artigos sobre QVT, mas com poucos abordando o setor do turismo. Em seguida, outros novos descritores foram utilizados: “Qualidade de Vida no Trabalho no Turismo” e ainda, “Qualidade de Vida no Trabalho na Hotelaria”, “Trabalhadores do Turismo e a Qualidade de Vida no Trabalho”, “Turismo e Qualidade de Vida no Trabalho”.

A seleção foi feita com critérios de busca para trabalhos publicados e em língua portuguesa. Ao todo foram lidos os resumos de 135 artigos. Destes, foram descartados 129 artigos que não tratavam da qualidade de vida no trabalho do trabalhador do turismo, e somente seis estudos estão envolvendo QVT do(a) trabalhador(a) do turismo.

A partir do nicho de oportunidade encontrado e devido à escassez de material publicado relacionado à QVT no setor do turismo, foi então definido o tema dessa pesquisa.

3.2 Caracterização do Método

A ciência produz paradigmas próximos da realidade e a busca da aproximação entre modelo e realidade deve ser efetivada de maneira ordenada, com o intuito de diminuir erros nas avaliações realizadas. Desse modo, o método é caracterizado por uma série de procedimentos realizados pelo pesquisador.

Dencker (2000) refere-se à metodologia como “uma maneira concreta de realizar a busca do conhecimento, o que fazemos para adquirir o conhecimento desejado de forma racional e eficiente.” Em vista disso, para desenvolvimento e evolução do presente estudo, esta pesquisa é considerada um estudo de caso e trabalha com abordagem multimétodo, que significa a utilização de múltiplos procedimentos para coleta de dados. Para isso, é possível combinar os métodos quantitativos e qualitativos.

Oliveira (2015) defende que discussões sobre a forma de combinar métodos em pesquisas sociais acontecem desde a década de 1950, exemplo disso é a combinação de questionário *survey* e pesquisa de campo, que costuma ser muito utilizado por pesquisadores. Creswell e Clark (2011, p. 5) afirmam que “a abordagem multimétodo é um desenho completo de pesquisa, que assume múltiplas formas de dar sentido ao mundo, bem como variadas maneiras de ver e ouvir, integrando método quantitativo e qualitativo, seja na coleta ou na análise de dados”.

Gil (2009) dispõe que o estudo de caso é caracterizado pelo caráter unitário do fenômeno em análise, sem separá-lo do seu contexto, tratando a investigação *in loco*, com profundidade.

3.3 Pesquisa Qualitativa e Quantitativa

No quadro abaixo há descrição sobre principais diferenças entre os métodos qualitativos e quantitativos.

Quadro 1 - Comparação entre o Método Quantitativo e o Método Qualitativo

Pesquisa Quantitativa	Pesquisa Qualitativa
Focaliza uma quantidade pequena de conceitos	Tenta compreender a totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos.
Inicia com ideias preconcebidas do modo pelo qual os conceitos estão relacionados	Possui poucas ideias preconcebidas e salienta a importância das interpretações dos eventos mais do que a interpretação do pesquisador
Utiliza procedimentos estruturados e instrumentos formais para coleta de dados	Coleta dados sem instrumentos formais e estruturados
Coleta os dados mediante condições de controle	Não tenta controlar o contexto da pesquisa, e, sim, captar o contexto na totalidade
Enfatiza a objetividade, na coleta e análise dos dados	Enfatiza o subjetivo como meio de compreender e interpretar as experiências
Analisa os dados numéricos através de procedimentos estatísticos	Analisa as informações narradas de uma forma organizada, mas intuitiva.

Elaboração própria – Dados da pesquisa, 2018.

A pesquisa qualitativa tem caráter exploratório e estimula os participantes envolvidos no processo de entrevistas, a pensarem livremente no objeto. É utilizada quando se busca percepções e entendimento sobre a natureza geral do fenômeno. Ainda, é possível destacar que a pesquisa qualitativa isolada tem por finalidade tratar de uma investigação em que o pesquisador tem por objetivo compreender a realidade de fatos sociais (FERREIRA; ANTLOGA 2009).

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), a abordagem qualitativa é baseada na análise e interpretação de particularidades de uma realidade, descrevendo a complexidade do comportamento humano, e ainda, fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências do comportamento.

Triviños (2008) discorre que é possível trabalhar com flexibilidade na pesquisa qualitativa, pois ela não exige uma sequência rígida de etapas para o desenvolvimento. É importante destacar que de acordo com informações coletadas e interpretadas no decorrer da pesquisa, é possível se deparar com a necessidade de novas buscas por dados, em que os acontecimentos serão interpretados com a intenção de entender as relações existentes e por construções baseadas na perspectiva do pesquisador, levando em consideração a direção desses acontecimentos como valores e origens pessoais, como por exemplo gênero, história, cultura e *status* socioeconômico. Tais fatos não podem ser desprezados, visto que são capazes de moldar interpretações no decorrer do estudo. (CRESWELL, 2010).

A pesquisa quantitativa é utilizada com o intuito de compreender e enfatizar informações que possam ser mensuradas sobre as experiências humanas. Por sua vez, a pesquisa quantitativa, também “permite a mensuração de opiniões, reações, hábitos e atitudes em um universo, por meio de uma amostra que seja representada estatisticamente” (Terrence & Filho, 2006, p. 3).

Por fim, o método quantitativo tem por objetivo quantificar um problema e entender a dimensão dele. De modo geral, a pesquisa quantitativa é capaz de fornecer informações numéricas sobre comportamentos, além de propagar os resultados da amostra para os interessados, Mattar (2001)

Ao pronunciar-se sobre a pesquisa qualitativa Malhotra (2001, p.155) defende que “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema”. De acordo com o mesmo autor, a pesquisa qualitativa pode também ser usada para explicar os resultados obtidos pela pesquisa quantitativa.

Assim sendo, o estudo tem por ambiente aquele onde os fatos acontecem, e a possibilidade de ida ao campo de pesquisa proporcionou à pesquisadora o contato com os sujeitos da investigação.

De modo a obter informações efetivas sobre a QVT de trabalhadores do turismo, no estudo em questão, o método quantitativo é utilizado para interpretação de gráficos e para complementação do método qualitativo.

3.4 Pesquisa Bibliográfica

No presente trabalho, também foi utilizada a Pesquisa Bibliográfica, que, conforme Lakatos e Marconi (2010) referem-se ao levantamento, a seleção e a documentação de artigos, livros, teses e dissertações, bem como outros materiais

escritos a respeito do tema, com a finalidade de fundamentar o referencial teórico do objeto do estudo.

A pesquisa bibliográfica permitiu o levantamento de estudo referente aos temas delimitados, bem como o aprofundamento teórico que direciona a pesquisa. Gil (2002, p.44) discorre: “(...) a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

O objetivo da pesquisa bibliográfica é definido como uma fonte de informação para estudos destinados a este fim, tendo como principal vantagem o fato de proporcionar ao pesquisador uma ampla diversidade de cobertura para os estudos. Além disso, a finalidade desse tipo de estudo é poder colocar o pesquisador em contato com o que já foi produzido, registrado e relacionado ao tema (PIANA, 2009, p.120).

Para construção do estudo bibliográfico, foram utilizados livros (biblioteca), serviços *on line* (artigos) e material indicado pela orientadora. Após o levantamento e fichamento das citações relevantes na busca do material bibliográfico, passou-se, então, para a seleção de autores, correntes e abordagens que seriam seguidos no estudo.

3.5 Observação Direta e Sistemática

Marconi; Lakatos (2011, p. 76) defendem que a observação é uma técnica de coleta de dados com a finalidade de conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de alguns aspectos da realidade. Além de usar a técnica para ver e ouvir, ainda é possível examinar fatos ou acontecimentos os quais se deseja estudar.

Para o desenvolvimento da pesquisa, o percurso teve início com a observação *in loco* onde foi possível perceber que o uso da observação direta e sistemática nos estudos de campo habitualmente demonstra dificuldades, desde a aproximação do pesquisador com seu objeto de estudo, até a concordância para a movimentação no local, como também, a repulsa, o desacolhimento e a censura, pois os agentes escolhidos podem estar desconfiados.

A observação aconteceu em locais abertos e de grande movimento, como o critério de escolha dos respondentes foi aleatório, essa observação foi feita com o objetivo de captar informações de horário de saída e de entrada dos funcionários nos hotéis, e também horários de almoço ou descanso, com a finalidade de aplicar os

questionários fora do local de trabalho, para que os participantes não se sentissem constrangidos ou para que as informações coletadas não fossem manipuladas.

3.6 Questionário

O questionário foi escolhido como principal técnica utilizada para coletar dados para a presente pesquisa. Dencker (2000, p.146), relata que o questionário tem “a finalidade de obter de maneira sistemática e ordenada informações sobre variáveis que intervêm em uma investigação em relação à uma população ou amostra determinada”.

A construção do questionário foi induzida pelo problema de pesquisa. “Qual a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de trabalhadores(as) do turismo na hotelaria de Caldas Novas-GO?” O objetivo do instrumento de coleta de dados foi de usar perguntas para chegar à resposta do problema de pesquisa, conforme mostra o quadro abaixo.

Quadro 2 - Quadro explicativo

Problema de pesquisa, objetivos (geral e específicos), e questionário.

Problema	
Qual a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de trabalhadores (as) do turismo na hotelaria de Caldas Novas-GO?	
Objetivo Geral	
Analisar as percepções de trabalhadores(as) sobre a existência de Qualidade de Vida no Trabalho, satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional na hotelaria de Caldas Novas – GO	
Objetivos Específicos	
i.	Identificar as fontes de bem-estar e mal-estar no trabalho, na percepção dos trabalhadores(as);
ii.	Identificar as condições de trabalho entre homens e mulheres;
iii.	Comparar as percepções dos participantes do estudo sobre as diferenças nas condições de trabalho de homens e mulheres;
iv.	Identificar a partir de sugestões de trabalhadores(as) práticas que devam fazer parte de um programa de qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores(as) da rede hoteleira de Caldas Novas-GO.

Pergunta no Questionário	Objetivos Específicos	Relacionado a: Objetivo Geral
As questões de 1 a 7 são dados socioprofissionais.		
8) Você considera a existência de distinção no tipo de trabalho realizado entre homens e mulheres?	ii+iii	Condição de Trabalho
9) Você considera a existência de diferença salarial para o mesmo serviço executado entre homens e mulheres?	i+ii+iii	
14) Quais as diferenças existentes no tipo de trabalho entre homens e mulheres?	i+ii+iii	
15) Você executa mais de uma função no seu trabalho? Qual?	i+ii	
16) Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho?	i+ii	
10) O quanto você gosta do seu trabalho?	i	Satisfação no trabalho
11) Como você sai do seu trabalho?	i+iv	
12) Você concorda com a Reforma Trabalhista?	i+ii+iv	Condição de Trabalho + Realização Profissional
13) Você é respeitado por seus colegas e superiores?	i+ii+iii	Qualidade de Vida no Trabalho + Condição de Trabalho
17) Qual foi a última vez que você viajou?	i	Qualidade de Vida no Trabalho
18) Qual o principal motivo de você estar nesse trabalho?	ii+iii	Realização Profissional

19) O que é qualidade de vida no trabalho, na sua opinião	i+ii+iii+iv	Qualidade de Vida no Trabalho
20) Se você pudesse sugerir uma melhora no seu ambiente de trabalho, qual seria?	i+ii+iii+iv	Qualidade de Vida no Trabalho + Condição de Trabalho + Satisfação

Elaboração própria – Dados da pesquisa, 2018.

O questionário utilizado na pesquisa consiste em uma série de perguntas com respostas abertas e fechadas, baseado na escala de *Likert*, para as respostas fechadas foram atribuídos valores numéricos às respostas esperadas, acerca do tema envolvido. Já para as respostas abertas a intenção foi de explorar a percepção do trabalhador diante de sua qualidade de vida no trabalho.

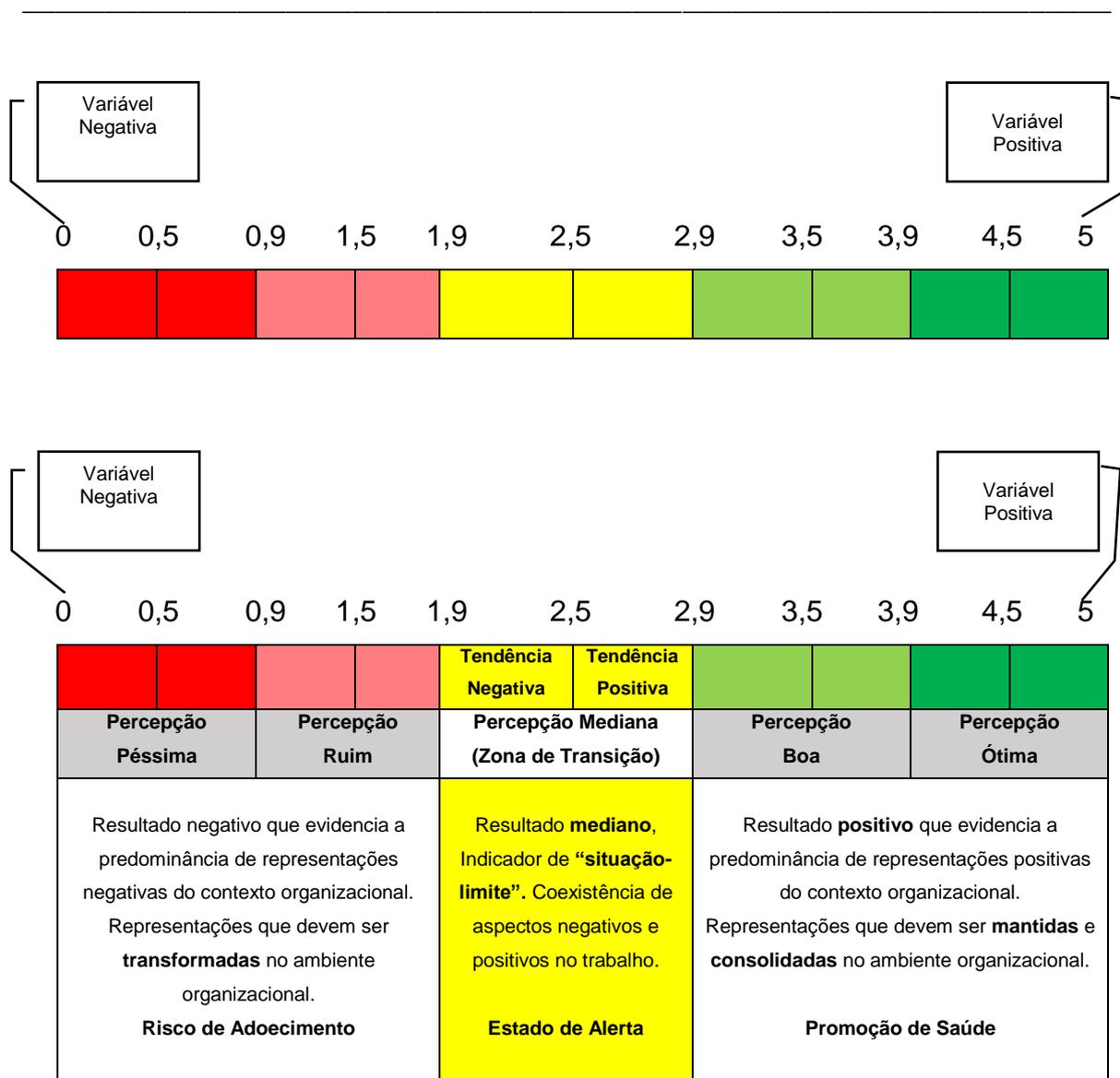
A Escala de *Likert*, criada em 1932, quantifica atitudes de indivíduos baseada em uma ordem de importância numérica (DENCKER 2000, p152). A escolha do uso da *Escala* deu-se pela possibilidade de fazer comparações, pois a combinação de opções é capaz de criar uma enorme gama de possibilidades entre as perguntas do questionário, e também, pela possibilidade de apresentação dados.

Com a finalidade de avaliar a percepção dos trabalhadores(as) de turismo e hotelaria de Caldas Novas-GO sobre a existência de qualidade de vida no trabalho, satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional a pesquisadora inspirou-se no Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA_QVT, desenvolvido por Ferreira (2012). “O IA_QVT é um instrumento quali-quantitativo que possibilita o diagnóstico e o mapeamento de QVT em contextos organizacionais, com base na percepção dos trabalhadores.” (Pacheco, 2016, p.18).

O modelo de inventário desenvolvido por Ferreira (2012) trabalha, em sua parte quantitativa, com 3 escalas: “contexto de trabalho”, “práticas de gestão” e “impactos do trabalho”. Trata-se de escala do tipo *Likert* com 11 pontos, que varia de 0 (discordo totalmente) a 10 (concordo totalmente).

A adaptação foi realizada com o intuito de facilitar a análise de dados e demonstrar os resultados obtidos de forma didática. Na adaptação, cores e valores podem ter avaliações diferentes a depender da questão, conforme ilustração das tabelas abaixo já adaptadas.

Tabela 1 para Interpretação das Questões 10, 11, 12 e 13

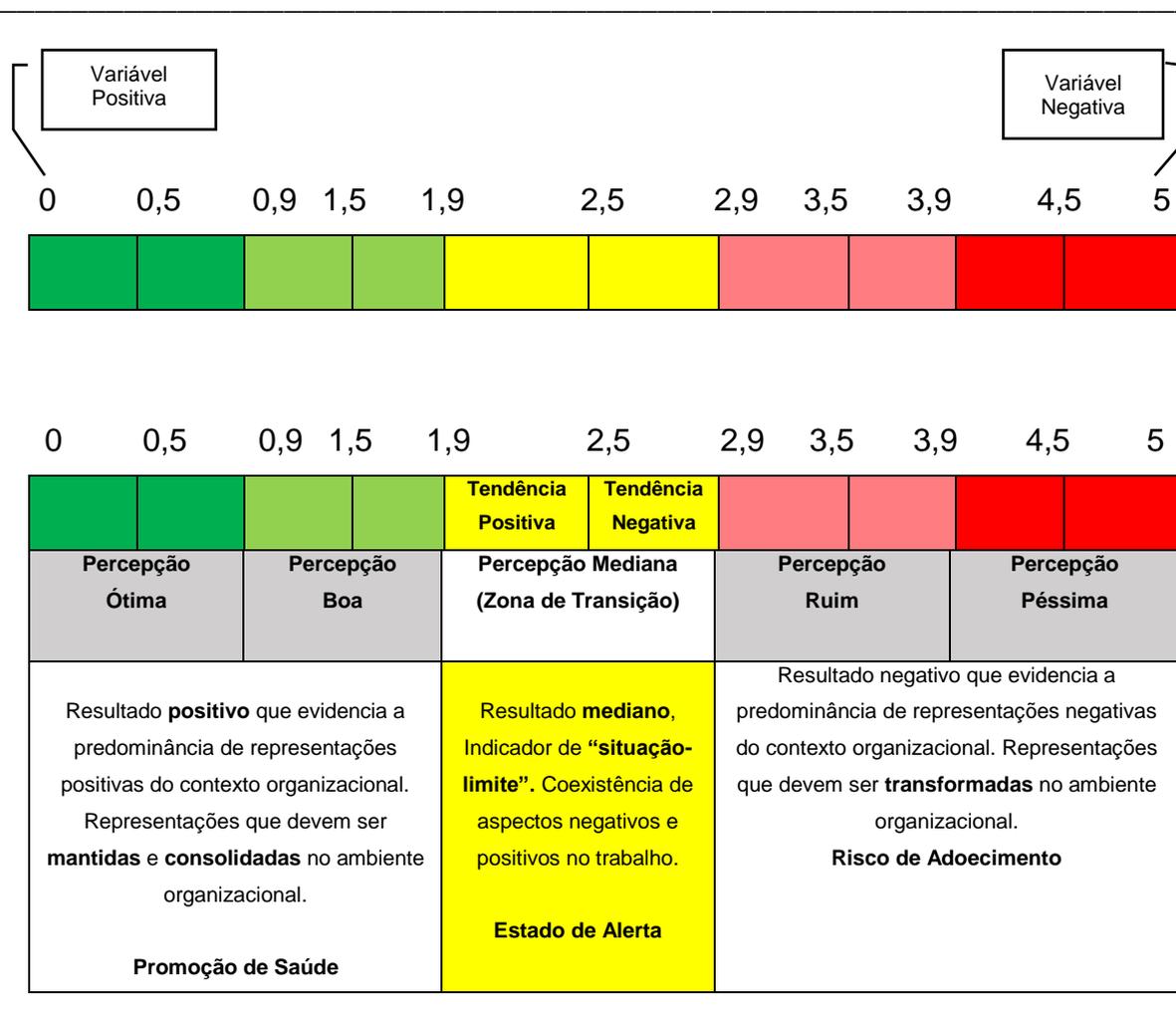


Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

As adaptações feitas na tabela acima servirão para interpretação das questões 10, 11, 12 e 13 do questionário.

A adaptação abaixo será utilizada para interpretação das questões 8, 9 e 16 do questionário.

Tabela 2 – Tabela para Interpretação das Questões 8, 9 e 16



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

O comparativo com uso da cartografia psicométrica adaptada será utilizado nas questões inquiridas aos questionados, todas ligadas ao ambiente organizacional que pode interferir diretamente nas condições de trabalho, realização profissional, satisfação e QVT.

Os questionários foram entregues impressos e respondidos pelos(as) respondentes. Inicialmente houve uma explicação resumida sobre o tema, o objetivo da pesquisa, a instrução para o preenchimento, por último agradecimento e a assinatura do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE).

O instrumento de coleta contou com: um total de 20 questões, sendo 8 questões fechadas com alternativas fixas, 7 questões fechadas, com escala em que foi atribuído valores e 5 questões abertas. Não foi necessária a identificação do respondente, o questionário contava apenas com o campo *e-mail*, o qual foi designado opcional, seguido de informações de idade, profissão e gênero.

3.7 Campo de Pesquisa

Caldas Novas é um município brasileiro do estado de Goiás anteriormente pertencente à Capitania Hereditária de São Paulo. No século XVIII, época do descobrimento das águas termais do município, a Coroa Portuguesa sedenta pelas riquezas da colônia, constatou a existência de ouro e outros metais preciosos na região.

Em 1777, foram descobertas fontes termais que ficaram conhecidas como Caldas de Pirapitinga. No mesmo ano foram nomeadas como Caldas Novas as fontes termais que margeiam o córrego de Lavras. Garimpeiros sabendo da riqueza mineral do local dirigiram-se à área em busca de fortuna. A aglomeração de pessoas resultou na formação da cidade hoje existente. Atualmente, o local antes denominado Caldas Novas é o Balneário municipal.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população estimada do município é de 89.087 habitantes em 2018. A cidade é conhecida por ser a maior estância hidrotermal do mundo, possuindo águas que emergem de uma fissura da crosta terrestre em temperaturas que variam de 43° a 70°.

A principal fonte de renda e geração de emprego do município é o turismo. Durante a alta temporada, a cidade chega a comportar mais de 500 mil turistas (IBGE 2016). A estrutura da cidade conta com hotéis, pousadas, chalés, clubes, boates e bares, entre outras atrações. O local se encontra às margens do lago da represa de Corumbá e ao lado da Serra de Caldas. Todos os anos, mais de três milhões de turistas visitam Caldas Novas-GO.

Ainda consoante o IBGE, o Produto Interno Bruto (PIB) *per capita* da cidade no ano de 2015 foi de 27.219,36. O Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) em 2010 era de 0.733.

Relacionado ao Trabalho e Emprego, no ano de 2016, a instituição informa que o salário médio mensal dos trabalhadores formais era de 1,9 salários mínimos. No

mesmo ano, os empregados formavam um total de 26.198 pessoas, equivalente a 31,5% da população.

A cidade conta com 34 escolas de ensino fundamental e 12 escolas de ensino médio. O município não possui nenhuma instituição de ensino superior. A taxa de escolarização entre 6 e 14 anos de idade era de 97,3% em 2010. O número de matrículas no ensino fundamental foi de 12.161 no ano de 2017, enquanto a quantidade de matrículas no ensino médio foi igual a 3.238. Os docentes lotados em escolas de nível fundamental somavam 544 professores no ano de 2015. Já os docentes que ministram aulas para o ensino médio totalizavam 195 pessoas em 2017.

A cidade de Caldas Novas está localizada a sudeste de Goiânia, a capital mais próxima, a 167 km, via BR 153 e GO 217. Está a sul de Brasília-DF separadas por 333 km via BR 040 e BR 050.

Os principais pontos atrativos da região são: Igreja Matriz, Igreja Nossa Senhora das Dores, construção mais antiga da cidade (1850), Jardim Japonês, O Monumento das Águas, além do Parque Estadual Serra de Caldas. Também é válido destacar os parques aquáticos privados.

3.8 Coleta de Dados

Para dar prosseguimento ao estudo, também foi possível a utilização do método descritivo com o objetivo de analisar e interpretar os fatos relativos à QVT nos locais escolhidos para a pesquisa. Desse modo, foi necessário a Pesquisa de Campo denominada aquela que realiza a coleta dos dados no próprio local em que os fatos ocorrem.

A coleta de dados foi realizada em duas etapas: primeiramente o levantamento de dados secundários e posteriormente coleta de dados primários. Para Barbeta (2001) conforme citado por Thomazine (2012, p. 57) os dados secundários são aqueles que estão disponíveis em meios físicos e digitais, em que é possível identificar o problema de pesquisa e estabelecer critérios para avaliação dos dados primários. Esse por sua vez, é obtido diretamente da população, coletados na forma como acontecem (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Com o intuito de fazer um estudo sem manipulações sobre a temática, optou-se por ambientes abertos próximos a hotéis, clubes, pontos de ônibus, pontos de moto-taxi, feiras e praças, em que os(as) respondentes fossem abordados de maneira

aleatória em áreas próximas aos seus locais de trabalho, tanto em suas saídas quanto em suas chegadas, todos na região de Caldas Novas-GO.

A coleta de dados com a utilização de questionários aconteceu no período de 17 a 20 de julho de 2018, com uma permanência de três dias no local, onde foi possível coletar dados de 50 questionários. A logística para o trabalho de campo deu-se da seguinte forma: A chegada a Caldas Novas aconteceu na noite do dia 17/07/2018. Após acomodação no local, a pesquisadora conversou com algumas pessoas na feira de artesanato, na recepção do prédio em que ficou hospedada e nas proximidades, com o intuito de avaliar o melhor horário para saída e aplicação dos questionários no dia seguinte pela manhã.

Posto isso, na manhã do dia 18 de julho de 2018, às 06h50min a pesquisadora saiu em busca de trabalhadores para o preenchimento dos questionários. Para abordar os trabalhadores a apresentação da pesquisadora era feita como estudante de mestrado em turismo na Universidade de Brasília-UnB, porém foi percebido que as pessoas não têm conhecimento ou sabem diferenciar um estudante de graduação ou mestrado, a receptividade acontece por ser estudante da UnB.

Na primeira hora de trabalho houve interesse dos trabalhadores em colaborar com a pesquisa, porém não era o melhor momento, visto que boa parte dos trabalhadores abordados participavam da preparação do café da manhã dos hotéis.

A estratégia encontrada para esse entrave foi de deixar questionários com os interessados para fazer a coleta em outro horário, ou ainda, combinar horário e local para que os respondentes interessados pudessem participar com suas respostas. Mesmo com dificuldade na coleta, foi possível no período matutino reunir 11 questionários.

No horário de almoço dos trabalhadores, era possível encontrar vários deles, uniformizados, andando pela cidade, porém a recusa e desconfiança estava alta. Muitos trabalhadores desconfiados não mais acreditavam que se tratava de uma estudante da UnB (já que não conseguem distinguir os tipos de estudantes que existem). Após horas de tentativas no centro da cidade de Caldas Novas-GO, com a apresentação como estudante da UnB, sem sucesso, foi momento de mudar a estratégia de abordagem, a pesquisadora resolveu apresentar-se como professora, profissão a qual exerce, e pesquisadora da UnB. A partir daí, surgiu credibilidade por parte dos trabalhadores e novamente foi possível distribuir questionários e coletar informações para o desenvolvimento desse estudo.

No horário de almoço ou descanso dos trabalhadores e com a nova estratégia de apresentação, além de aplicar 14 instrumentos de coleta de dados, foi possível conversar e captar informações para o enriquecimento desse estudo, que serão apresentados mais a frente com a fala dos trabalhadores. A pesquisadora fechou o período matutino com um total de 50% de 100% dos questionários preenchidos.

Ainda no dia 18 de julho de 2018, no período vespertino deu-se continuidade à coleta de dados no Bairro do Turista, local em que se encontra aglomerado grandes e famosos hotéis da região. Nessa localidade, foi possível se deparar com a troca de turno dos funcionários e conseqüentemente a possibilidade de abordagem de vários trabalhadores, facilitando assim, a aplicação com sucesso de outros questionários.

A pesquisadora conseguiu finalizar a aplicação de 100% do instrumento de coleta no horário de 18h35min do mesmo dia de início.

Com o sucesso dado à coleta de dados, e com um dia disponível tornou-se praticável a visita, como cliente, em dois clubes, uma sorveteria e algumas lojas do comércio todos localizados no município e conhecer melhor a história de alguns trabalhadores (que serão apresentadas mais a frente) e perceber o quão viável é essa pesquisa para o melhoramento do ambiente de trabalho desses colaboradores e quão carente é a região de oportunidades de estudos com o objetivo de preservar a saúde do trabalhador.

4. APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO

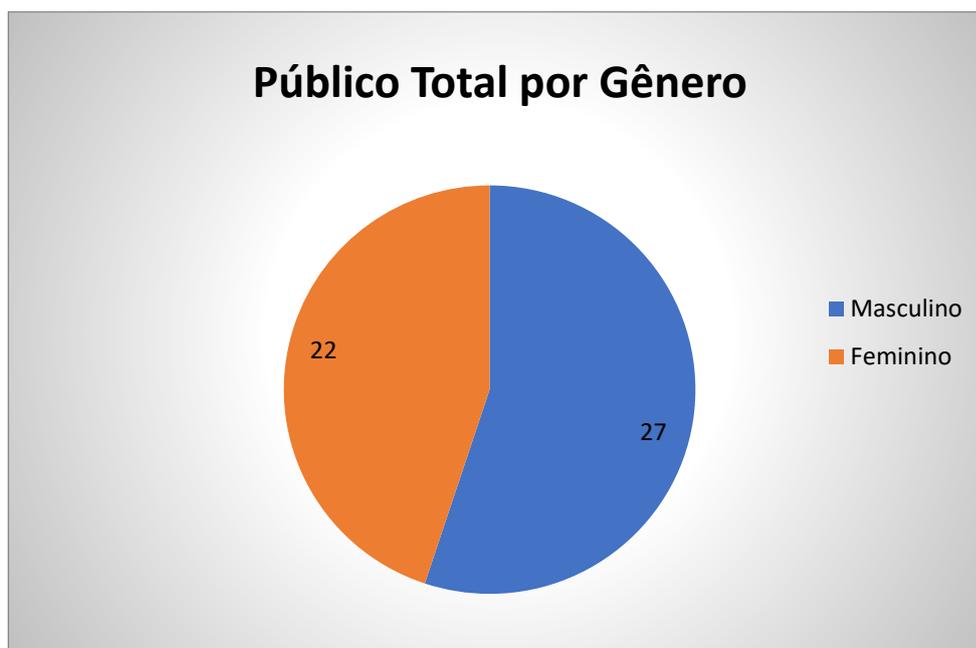
*(...) Será que é tempo que lhe falta pra perceber
Será que temos esse tempo a perder
E quem quer saber
A vida é tão rara, tão rara”.
(Lenine – Paciência)*

Nesse capítulo serão apresentados e discutidos os principais resultados deste estudo, com base nos dados coletados. Procurou-se investigar qual o entendimento dos trabalhadores e trabalhadoras do turismo a respeito de qualidade de vida no trabalho, diferenças em mesmas funções exercidas para homens e mulheres, satisfação com o trabalho, multifunções no trabalho, diferença salarial para o mesmo cargo entre homens e mulheres e, assim, avaliar sobre o olhar do(a) trabalhador(a) do turismo qual a percepção que eles(as) têm a despeito do seu ambiente de trabalho.

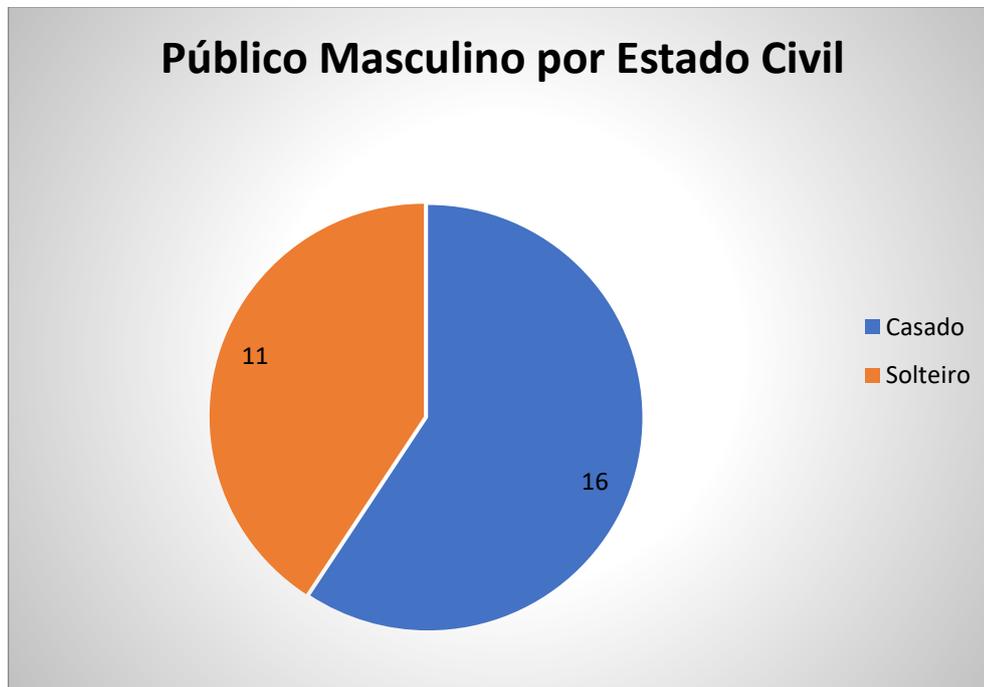
Para a análise da pesquisa foram entregues cinquenta questionários aos trabalhadores do turismo, escolhidos aleatoriamente e fora de seu local de trabalho. Destes, apenas um não houve devolutiva, totalizando, assim, 49 questionários respondidos.

Para o tratamento dos dados realizou-se uma análise e utilizou-se o Microsoft Excel versão 1805, ano 2016. Os resultados obtidos pela pesquisa são mostrados em forma de gráficos e com valores das médias com seus respectivos desvios-padrões associados, considerando que se trata de uma análise por meio de um método qualitativo obtido por meio de pesquisa de opinião, o tratamento de dados considerou apenas o valor da dispersão do resultado médio das respostas para o intervalo de confiança.

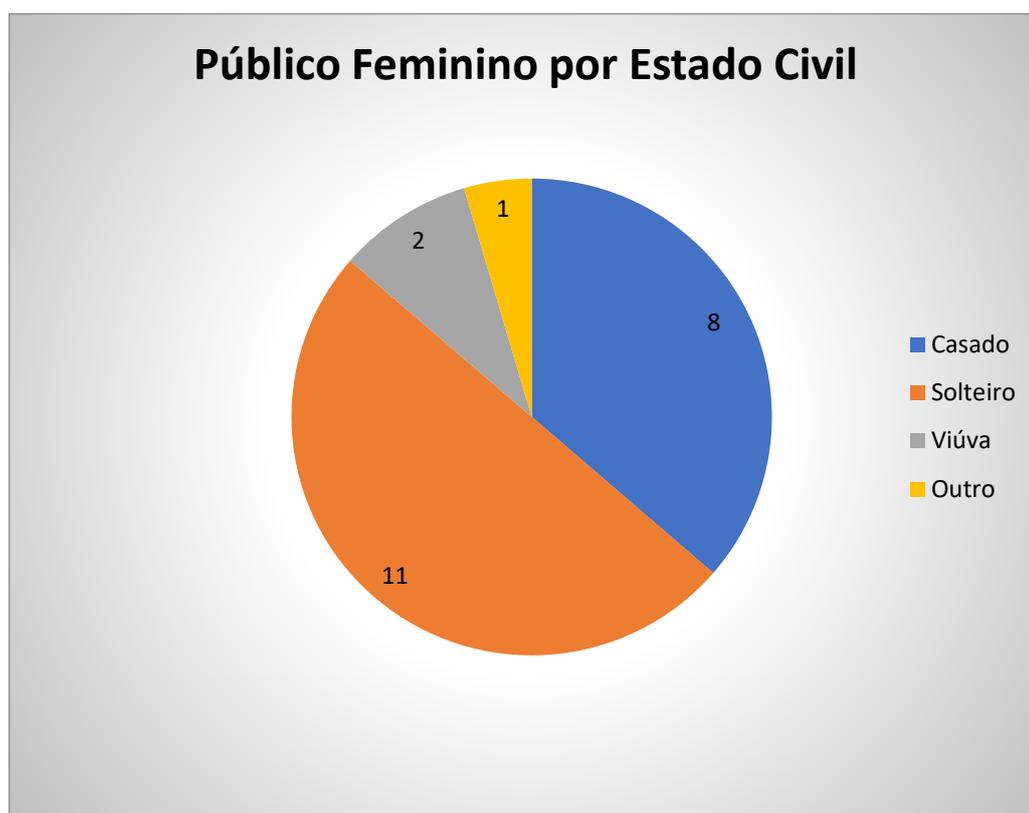
Dos respondentes, 27 pessoas do sexo masculino e 22 pessoas do sexo feminino. Dos 27 respondentes do sexo masculino, 11 são casados e 16 são solteiros. Das respondentes do sexo feminino 11 são solteiras, 8 são casadas, 2 são viúvas e 1 marcou opção “outro”, conforme gráficos 1, 2 e 3. Os gráficos abaixo foram baseados em informações de sexo e estado civil que constavam no instrumento de coleta. Tais informações fazem parte das questões 1,2 e 3 do questionário aplicado.

Gráfico 1 – Público Total por Gênero

Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 2 – Público Masculino por Estado Civil

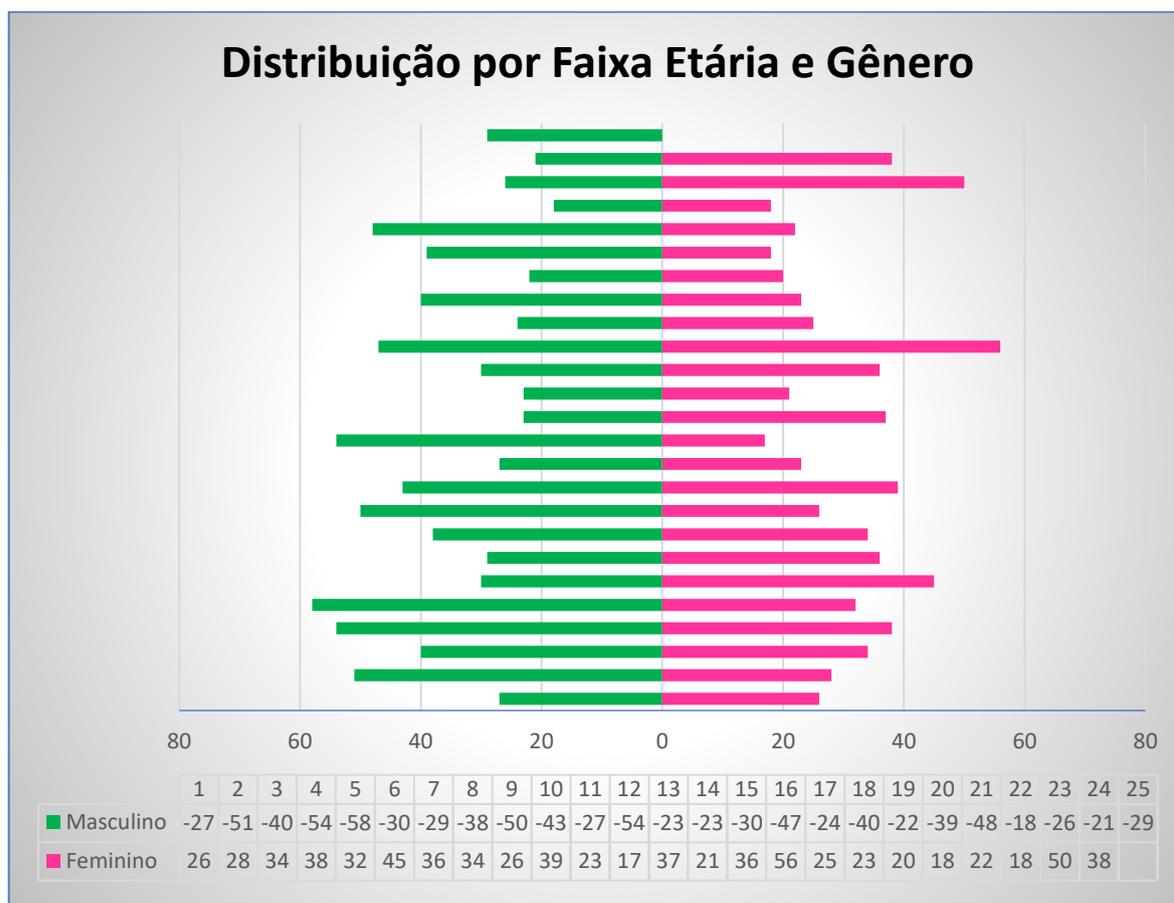
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 3 - Público Feminino por Estado Civil

Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A questão número 4 tratou da idade dos trabalhadores. Ao avaliar o gráfico 4, é possível notar que dos respondentes homens, a idade varia entre 18 e 50 anos, enquanto das mulheres varia de 17 a 56 anos. Desse modo, a idade média dos respondentes do gênero masculino é de 35,64 anos. Já a idade média das pessoas do sexo feminino é 30,91 anos.

Gráfico 4 – Distribuição de Participantes por Faixa Etária e Gênero

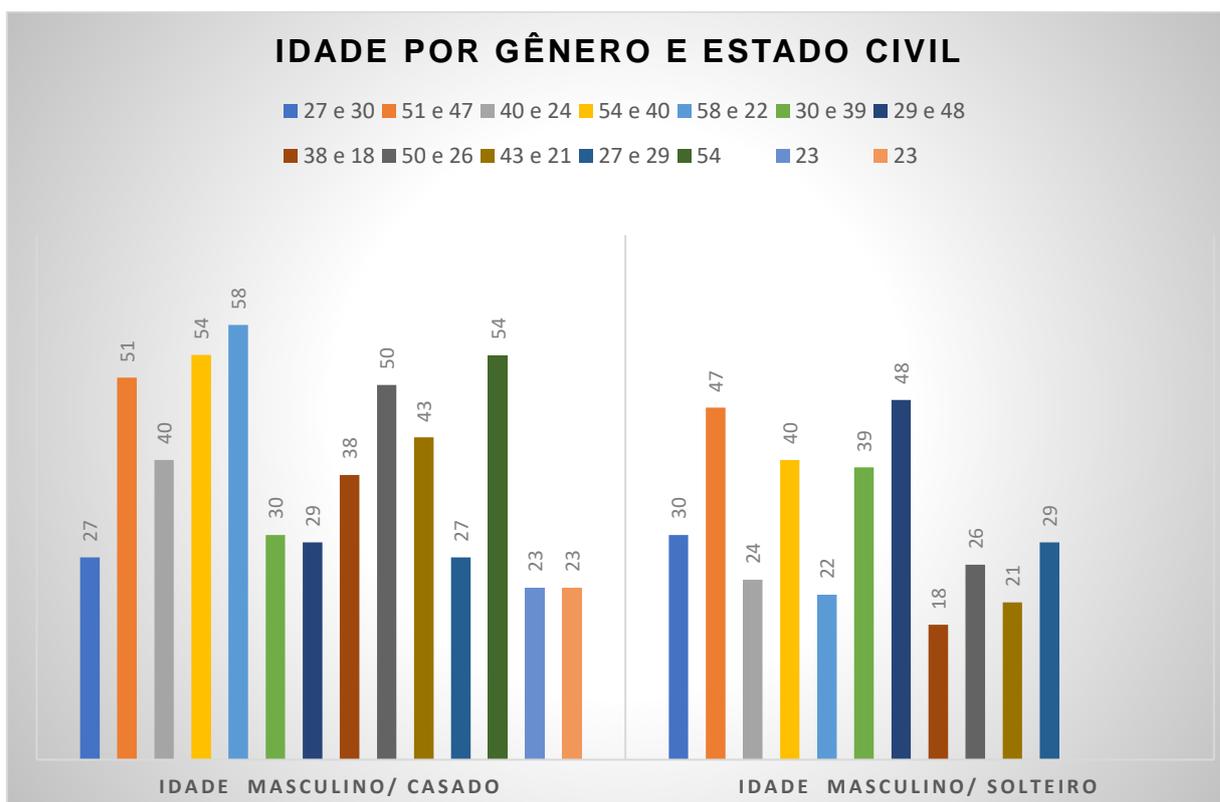


Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Ao dividir os grupos por gênero e estado civil, dos participantes do gênero masculino casados, a idade está entre 23 e 58 anos e a idade média entre eles é de 37,07. Enquanto isso, a idade dos homens solteiros está entre 18 e 48 anos, e a idade média entre eles é de 31,27 anos.

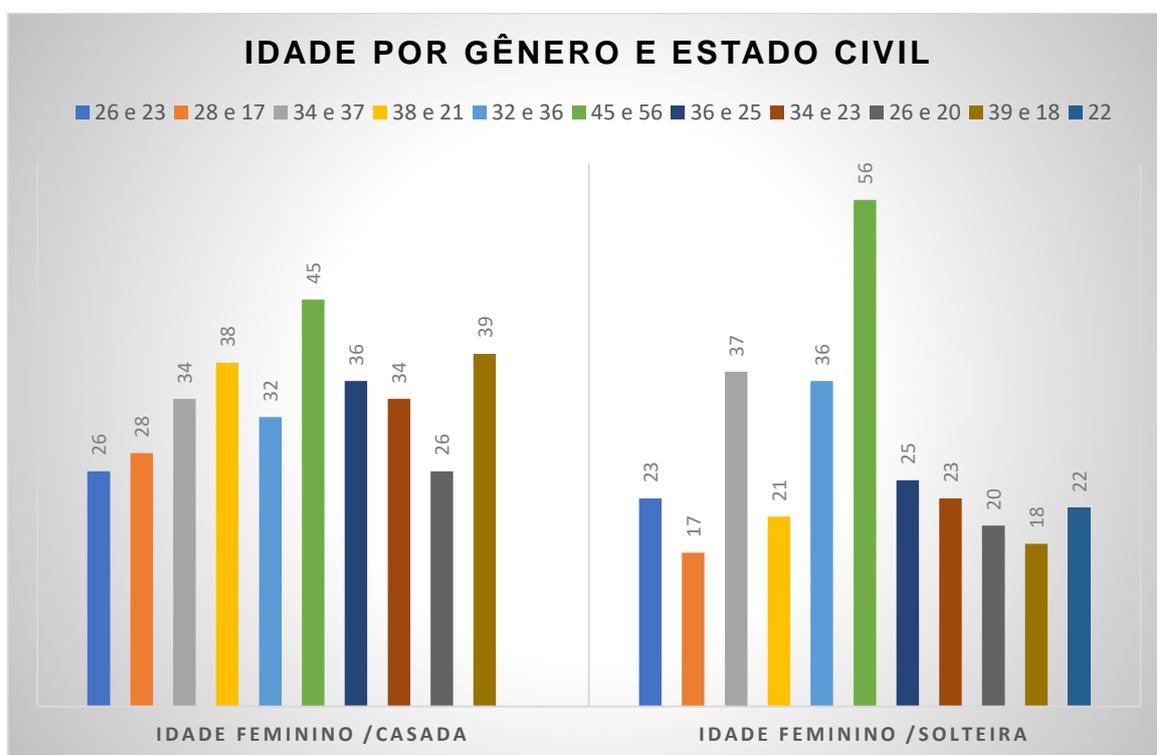
Já em relação ao gênero feminino, a idade das esposas está entre 26 e 45 anos, com idade média de 33,8 e a idade das moças solteiras varia entre 17 e 56 anos, com idade média de 28,85. Conforme demonstram os gráficos 5. e 6.

Gráfico 5 – Idade por Gênero e Estado Civil



Fonte: elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 6– Idade por Gênero Feminino e Estado Civil



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A questão número 5 trouxe informações para a pesquisa sobre o grau de escolaridade dos respondentes, desse modo é possível perceber que em uma análise geral o grau de instrução informado, que predomina na pesquisa, é de respondentes com o ensino médio completo, seguido de ensino fundamental completo.

Foi possível perceber subdivisões relacionadas ao grau de instrução, essas subdivisões, conforme ilustrado no quadro 3, estão relacionadas aos cargos ocupados, que serão descritos mais a frente.

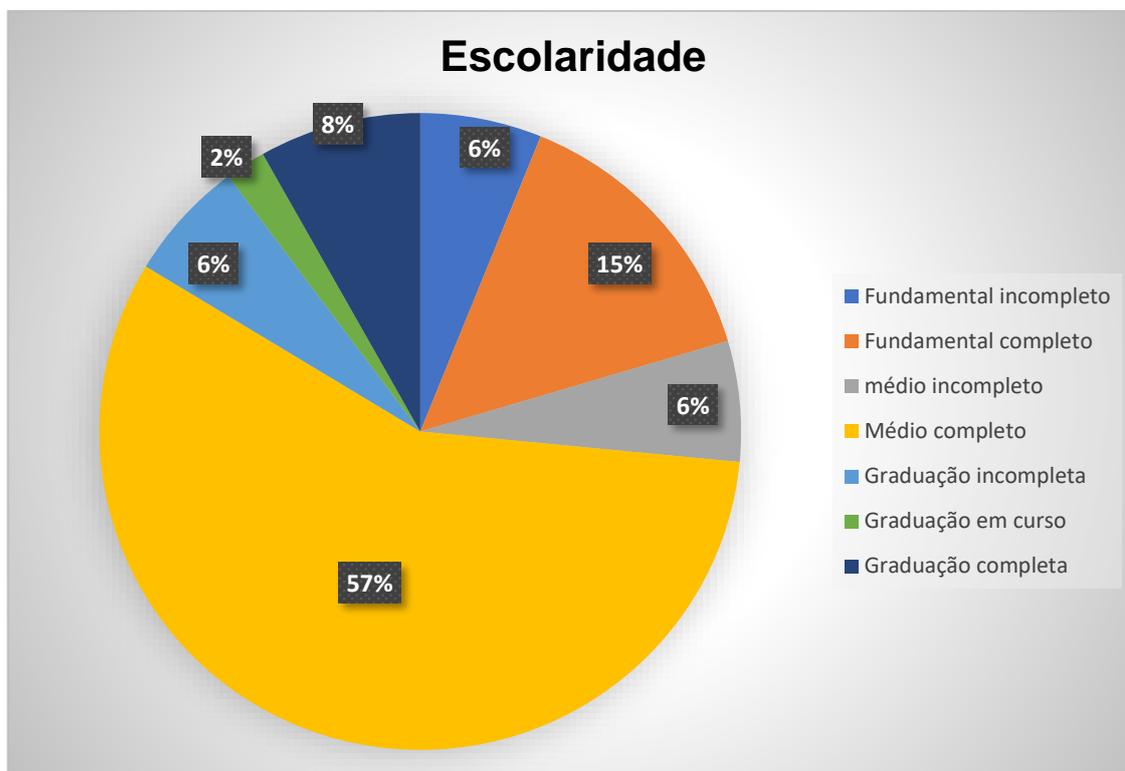
Igualmente chama a atenção a baixa adesão a cursos superiores, em que de 49 respondentes, apenas 1 esteja com graduação em curso, 3 deixaram a graduação e somente 4 possuem graduação completa, conforme consta no quadro 3 e no gráfico de número 7.

Quadro 3-Representatividade de Escolaridade - Geral

Escolaridade	Total
Fundamental incompleto	3
Fundamental completo	7
Médio incompleto	3
Médio completo	28
Graduação incompleta	3
Graduação em curso	1
Graduação completa	4

Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 7 – Representação Escolaridade -Total de Respondentes



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Ao fracionar o número de respondentes por gênero é possível fazer duas análises. Primeiramente considerando o número total de mulheres respondentes, onde é possível observar a predominância no grau de instrução de nível médio, ainda identificam-se que as respondentes casadas, e solteiras somam 4 e 5 respectivamente, liderando o ranking de respondentes com ensino médio nesse recorte.

Importante destacar que a única pessoa respondente a qual esta cursando graduação no período em que foi feita a presente pesquisa, é do gênero feminino e de estado civil solteira. Também são mulheres as duas pessoas que não completaram os estudos da graduação, conforme ilustra o quadro número 4 e o gráfico número 8.

Segundamente, ao analisar o recorte por gênero masculino, tem-se que a maioria dos respondentes com ensino médio completo são homens, totalizando 16. Destes, 10 são casados e 6 são solteiros e a maioria de respondentes com nível fundamental completo e graduação completa, também são do gênero masculino. Em contrapartida, nenhum dos respondentes do sexo masculino esta cursando nenhum curso de graduação, conforme ilustra o quadro número 5 e o gráfico número 9.

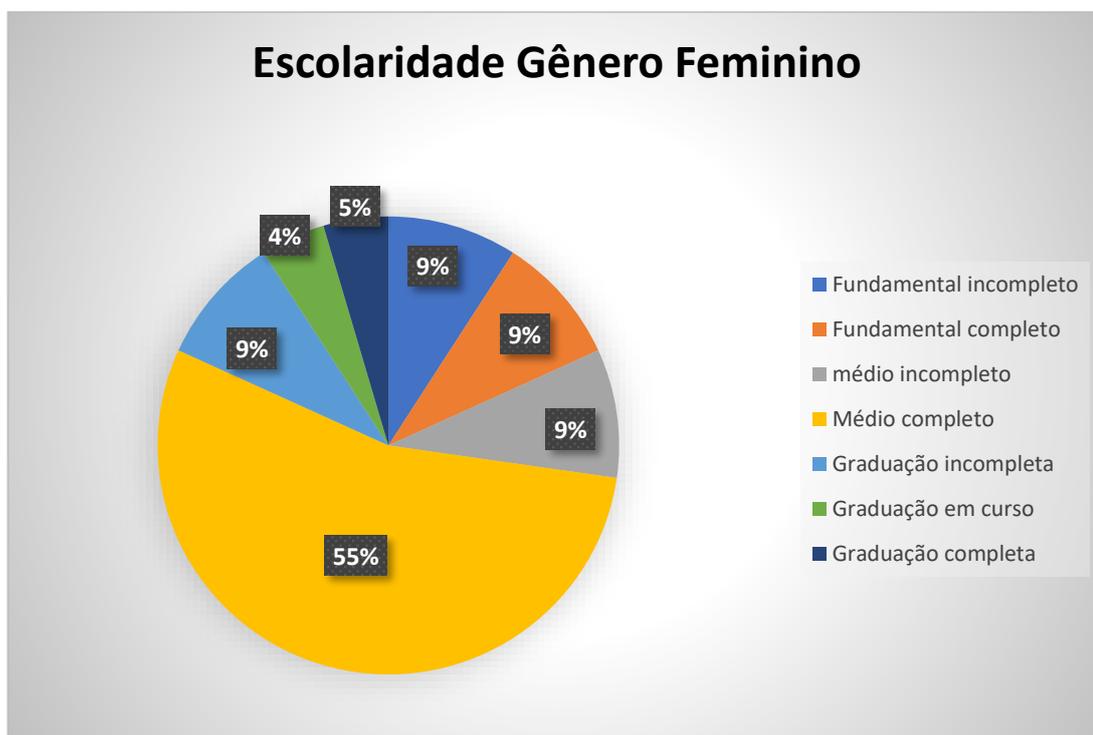
De modo geral, conforme mostra o estudo, a escolaridade entre o gênero masculino tem por média 4,5 contra a escolaridade do gênero feminino 3,14. Entre os solteiros e solteiras a média encontrada foi 2,75 e 2 respectivamente. Já entre as casadas e casados a média foi de 3,2 para esses e 2,75 para aquelas.

Finalmente, pode-se dizer que, no recorte pesquisado, os respondentes do sexo masculino têm, em média, maior grau de instrução do que as respondentes do sexo feminino, conforme mostra o gráfico 10.

Quadro 4-Representatividade de Escolaridade – Por Gênero

Escolaridade					
Feminino	Total	Solteiras	Casadas	Viúvas	Outros
Fundamental incompleto	2	2			
Fundamental completo	2		2		
Médio incompleto	2		2		
Médio completo	12	4	5	2	1
Graduação incompleta	2		2		
Graduação em curso	1	1			
Graduação completa	1	1			

Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 8 – Representação Escolaridade - Total de Respondentes - Feminino

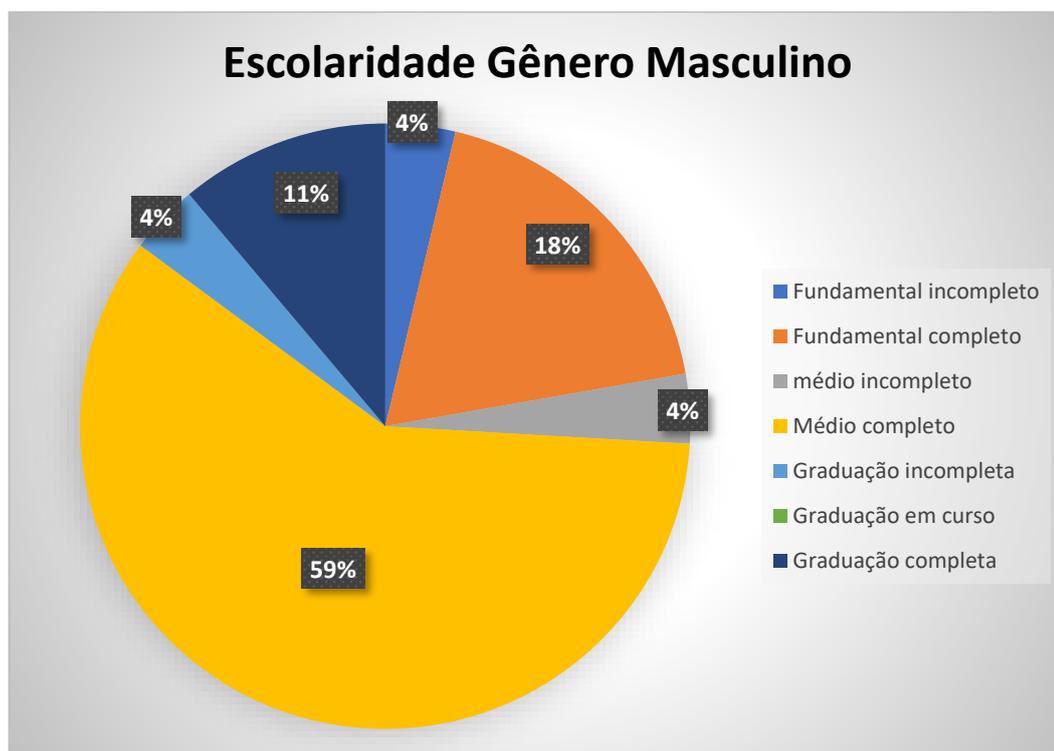
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Quadro 5 - Representatividade de Escolaridade – Gênero Masculino.

Escolaridade			
Masculino	Total	Solteiros	Casados
Fundamental incompleto	1	-	1
Fundamental completo	5	3	2
Médio incompleto	1	-	1
Médio completo	16	6	10
Graduação incompleta	1	1	-
Graduação em curso	-	-	-
Graduação completa	3	1	2

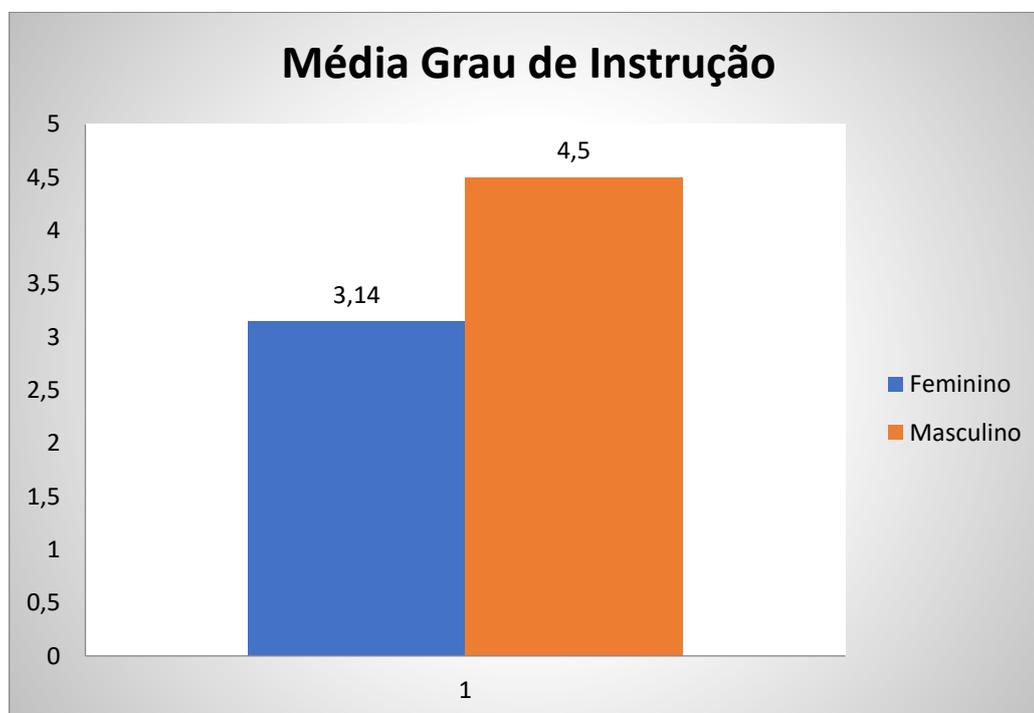
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 9 – Representação Escolaridade -Total de Respondentes - Masculino



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 10 – Representação Média de grau de instrução dos respondentes



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

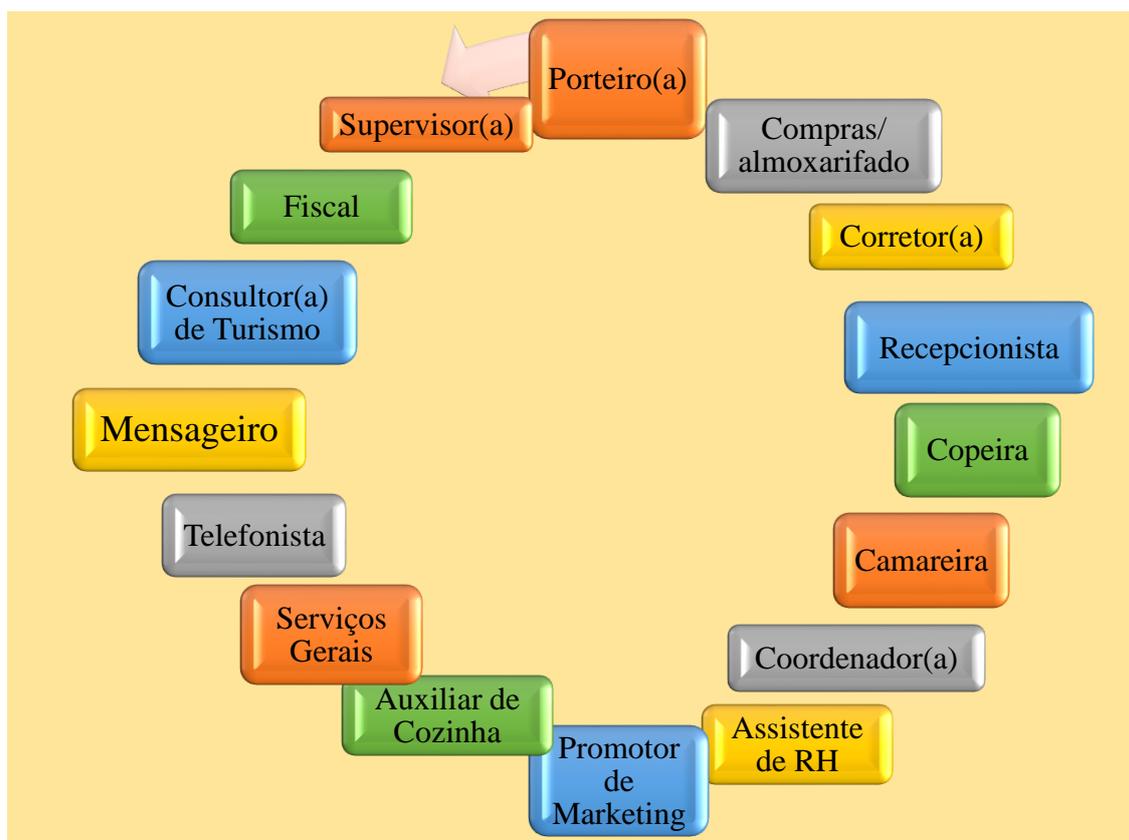
A questão de número 6 tratou da função que o respondente ocupa na empresa onde trabalha. Para essa questão é possível fazer análises distintas. Das ocupações

analisadas no estudo, com exceção de duas, há emprego de pessoas de qualquer gênero. Excluem-se desse rol o cargo de camareira que é ocupado exclusivamente por mulheres e cargo de mensageiro ocupado exclusivamente por homens.

Outro dado encontrado no estudo foi a hegemonia de pessoas do sexo masculino ocupando a função de porteiro, ainda assim há na profissão pessoas do gênero feminino, conforme mostra tabela 6.

Segundo os trabalhadores os cargos em que há predominância do sexo masculino, ocorre pela exigência física necessária à função. Em se tratando do cargo de camareira ser ocupado exclusivamente pelo gênero feminino, as trabalhadoras não souberam justificar. Entretanto, afirmaram ser uma função que exige bom condicionamento físico, pois a execução do serviço necessita de força para o desempenho eficiente do ofício.

Figura 1 - Profissão dos respondentes



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Quadro 6 – Profissão dos Respondentes.

Profissão dos Respondentes			
Masculino	Qtde	Feminino	Qtde
Recepcionista	8	Porteira	1
Compras/ almoxarifado	1	Corretora	2
Porteiro	7	Recepcionista	5
Serviços Gerais	2	Copeira	1
Mensageiro	3	Camareira	2
Consultor de Turismo	4	Supervisora/ coordenadora	2
Fiscal	1	Assistente de RH	1
Supervisor	1	Promotor de Marketing	2
		Auxiliar de Cozinha	1
		Serviços Gerais	1
		Telefonista	1

Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A questão número 7 trata do horário de trabalho dos respondentes, a pergunta constante do instrumento de coleta foi: “Quantas horas você trabalha?” seguida de: “Trabalha aos finais de semana?”

De acordo com análise levantada a partir do questionário, observou-se que o número de horas trabalhadas depende da instituição e da função que é ocupada por cada respondente. De modo geral foi analisado no documento respondido que há turnos de 6h, 8h e 12h.

Para algumas funções como de porteiro, consultor de turismo, e pelo menos metade dos recepcionistas respondentes, observou-se que os profissionais trabalham por escala 12 x 36, ou seja, a cada 12 horas trabalhadas há um intervalo de 36 horas de descanso. Tal jornada, segundo a Constituição Federal de 1988 só seria admitida, quando prevista em lei ou em instrumento normativo decorrente de negociação coletiva. Porém, com o advento da Lei 13.467/2017 que trata da reforma trabalhista, a jornada de trabalho 12 x 36 passou a ser facultada às partes, mediante acordo individual de trabalho.

Posto isso, anteriormente era necessária lei ou negociação coletiva, no entanto com a vigência da reforma trabalhista é possível estabelecer jornada 12 x 36 também por contrato individual, desde que seja escrito.

Outra observação importante sobre horas de trabalho no presente estudo foi o fato dos profissionais trabalharem aos finais de semana. Dos 49 respondentes, apenas 7 afirmaram não trabalhar no período, resultado equivalente a 14,2% dos questionados.

Não obstante, os mesmos trabalhadores afirmaram que em alta temporada, não há horário fixo de trabalho. O indivíduo pode trabalhar até 24 horas seguidas, e muitas vezes em mais de um hotel, visto que no local há diversos empreendimentos da mesma rede hoteleira.

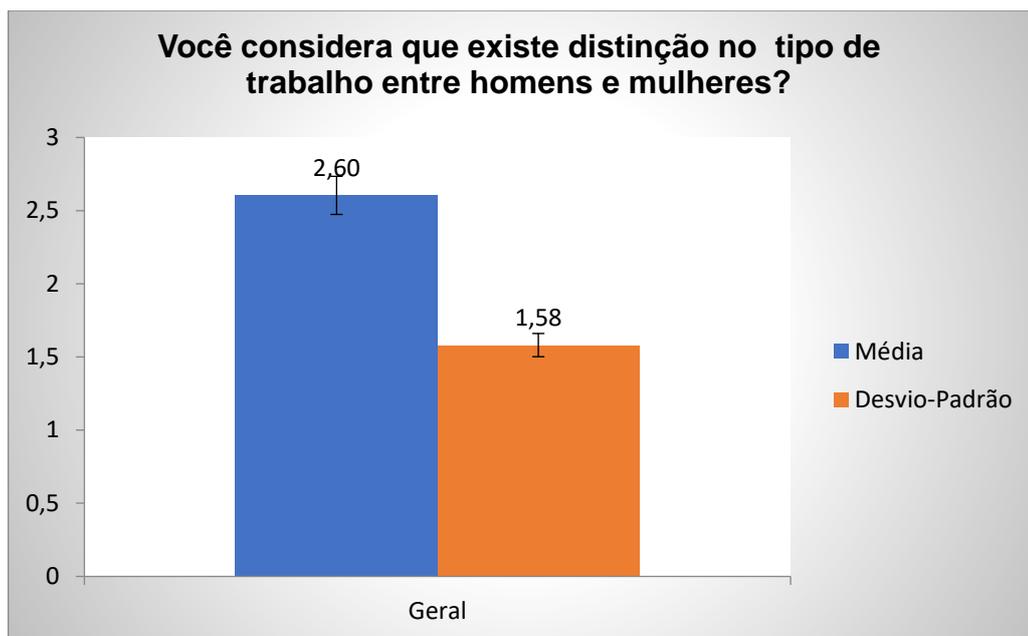
A voz de algumas trabalhadoras foi enfática ao afirmar que nunca conseguem coincidir as férias escolares dos filhos com as férias do trabalho, sendo assim, raramente conseguem aproveitar com a família os períodos de recesso escolar para usufruir de viagens, ou passeios em família.

O próximo gráfico trata sobre a questão 8 do questionário que diz: em uma escala de 1 a 5, em que 1 significa não existe; e 5 significa existe e é evidente, você considera que existe distinção no tipo de trabalho entre homens e mulheres?

O Gráfico11 transporta a representação de resposta dos trabalhadores, desse modo constata-se na análise geral que mais da metade dos trabalhadores concordam na existência de distinção no tipo de trabalho entre os gêneros.

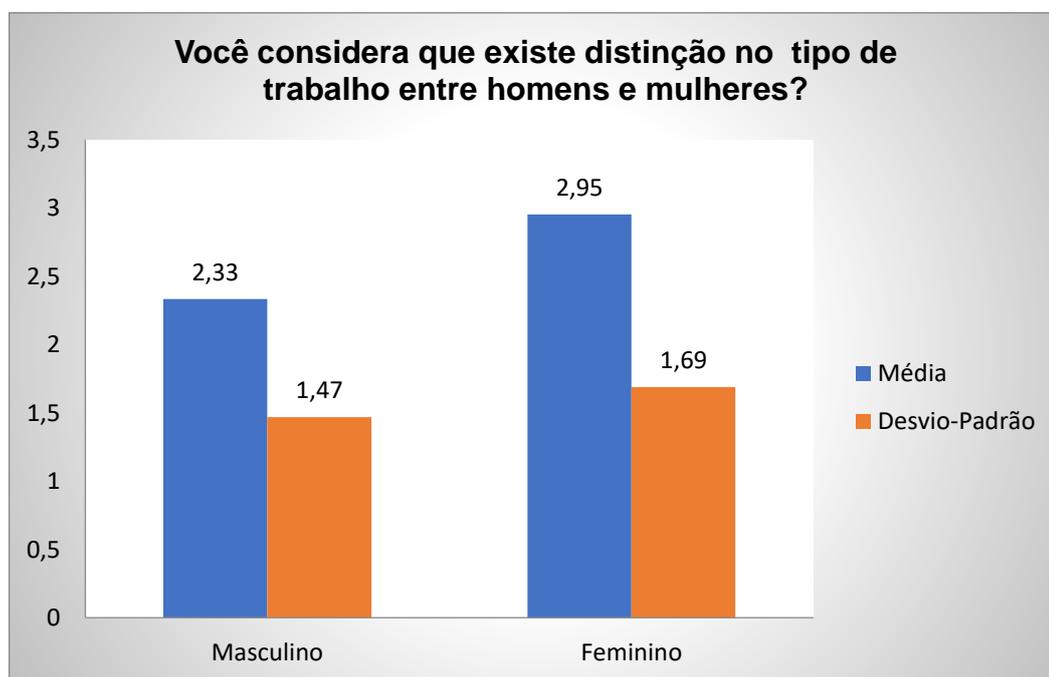
Ao explorar a questão subdividindo a abordagem em gêneros, a percepção das mulheres em relação à questão é diferente da percepção masculina. Enquanto as indagadas responderam que há distinção no tipo de trabalho executado entre homens e mulheres, o que demonstra a média de 2,95, os homens, por outro lado, demonstraram, sobre a mesma temática, que a distinção é menor sob o ponto de vista deles que teve como média 2,33; segundo demonstração constante no gráfico 12.

Gráfico 11 – Representação distinção no tipo de trabalho – Dados gerais.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 12 – Representação distinção no tipo de trabalho entre homens e Mulheres

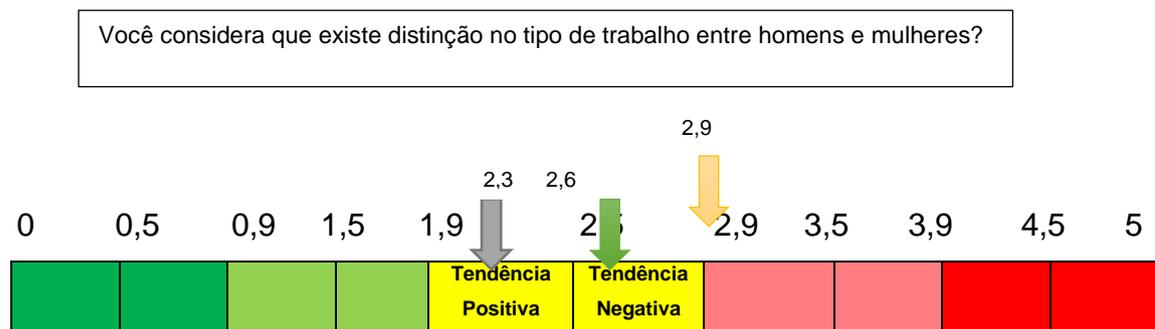


Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Desse modo, ao comparar o resultado obtido na questão com a tabela desenvolvida por Ferreira (2012) e adaptada para o estudo em questão, é possível afirmar de acordo com as respostas dos trabalhadores do turismo, que as análises gerais encontram-se na zona mediana em tendência negativa, as mulheres,

externalizaram por meio da pesquisa uma percepção ruim, de acordo com a tabela em questão, o que pode evidenciar situações negativas no ambiente organizacional. Enquanto isso, para os homens, a média totalizou 2,33, demonstrando que apesar de estar na zona mediana, em estado de alerta, os números sinalizam para tendência positiva, observe abaixo.

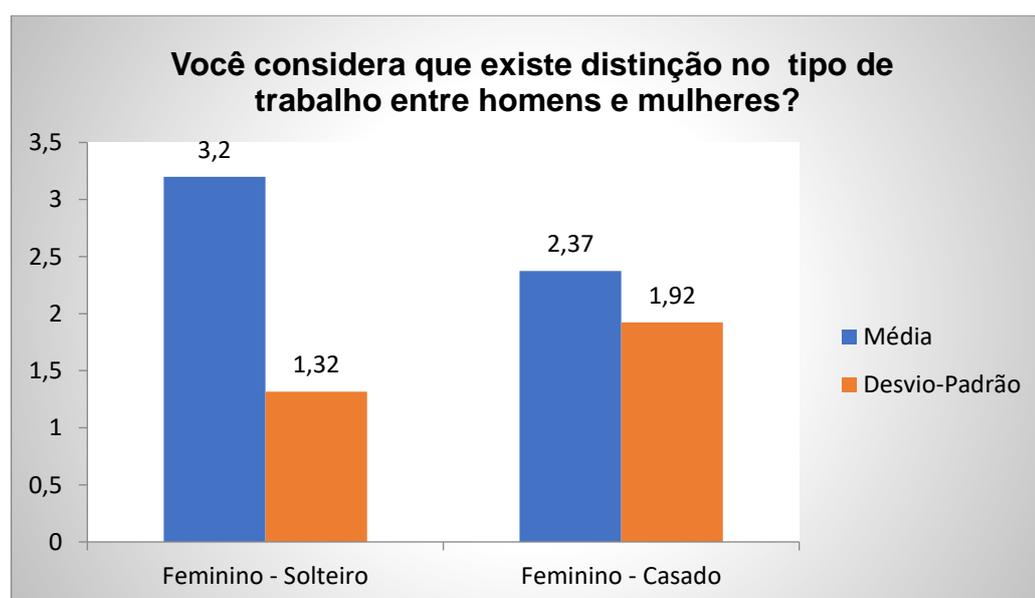
Tabela 3-Dados Gerais Distinção no tipo de Trabalho e Dados Gerais Masculino e Feminino



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

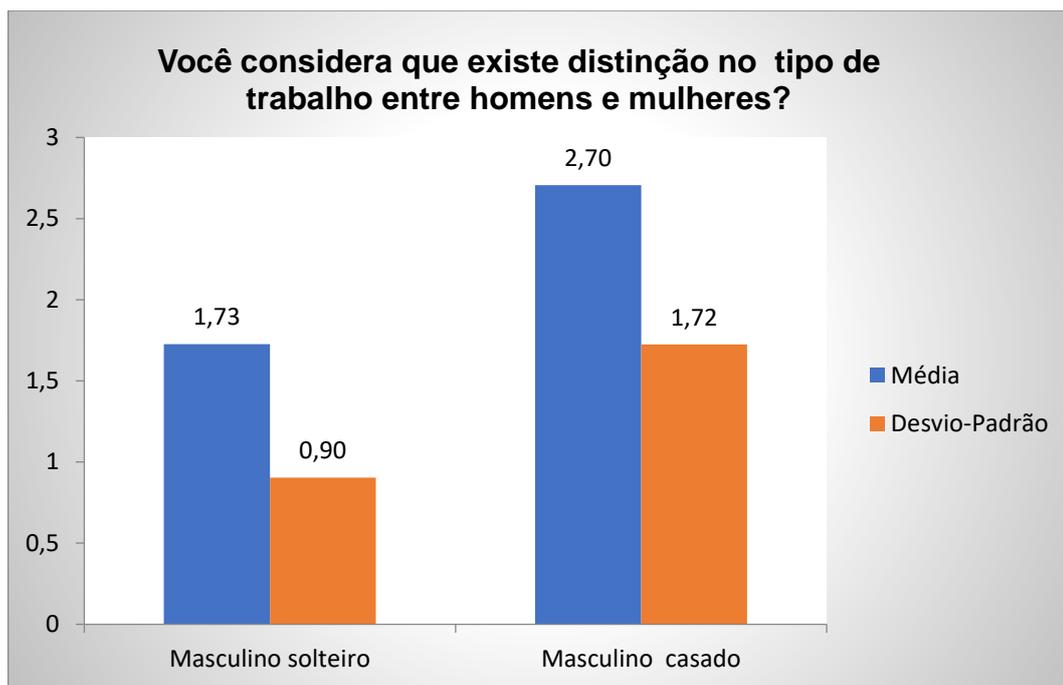
Ainda se tratando da questão 8, valorizando informações fornecidas por pessoas solteiras e casadas, temos:

Gráfico 13– Representação distinção no tipo de trabalho entre mulheres solteiras e casadas



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 14 - Representação distinção no tipo de trabalho entre homens solteiros e casados.

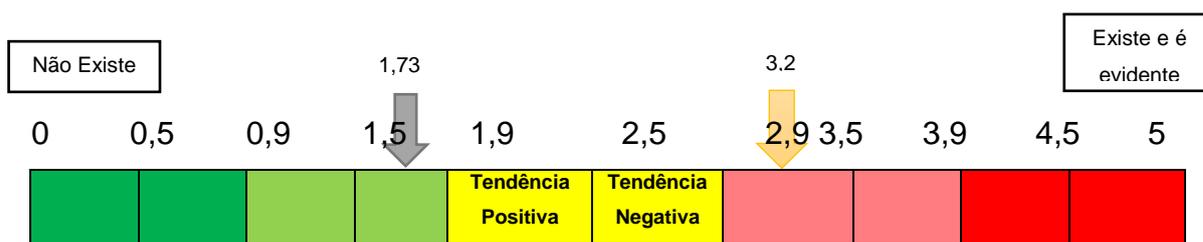


Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Quando se direciona a pesquisa para o grupo de solteiros e solteiras, consoante gráficos 13 e 14, aplicando a tabela abaixo, observa-se que os homens direcionam o questionamento a uma percepção positiva. Contudo a percepção das moças solteiras é negativa, mostrando, seu descontentamento com a divisão sexual do trabalho, onde é possível afirmar de acordo com Hirata (2010, p. 5) a mundialização criou mais empregos femininos, porém empregos precários e vulneráveis, além disso a autora afirma que há condições de trabalho desfavoráveis para as mulheres, aumentando, assim a carga de trabalho remunerada e não remunerada.

Tabela 4 - Distinção no Tipo de Trabalho entre Homens e Mulheres Solteiros(as)

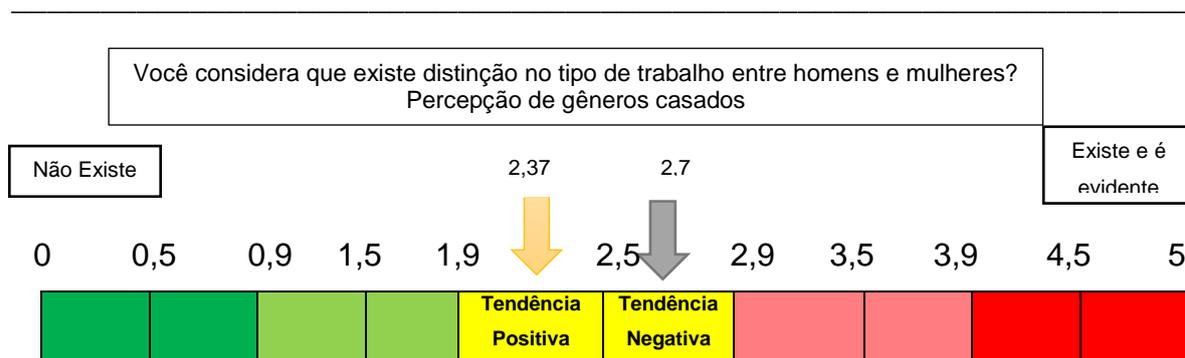
<p>Você considera que existe distinção no tipo de trabalho entre homens e mulheres? Percepção entre gêneros solteiros</p>



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

Na percepção dos grupos mulheres casadas e homens casados, o resultado do questionamento transfere a análise para percepção mediana, no qual as mulheres estão com a percepção na tendência positiva e os homens na tendência negativa, entretanto ambos sugerem sinal de alerta, veja:

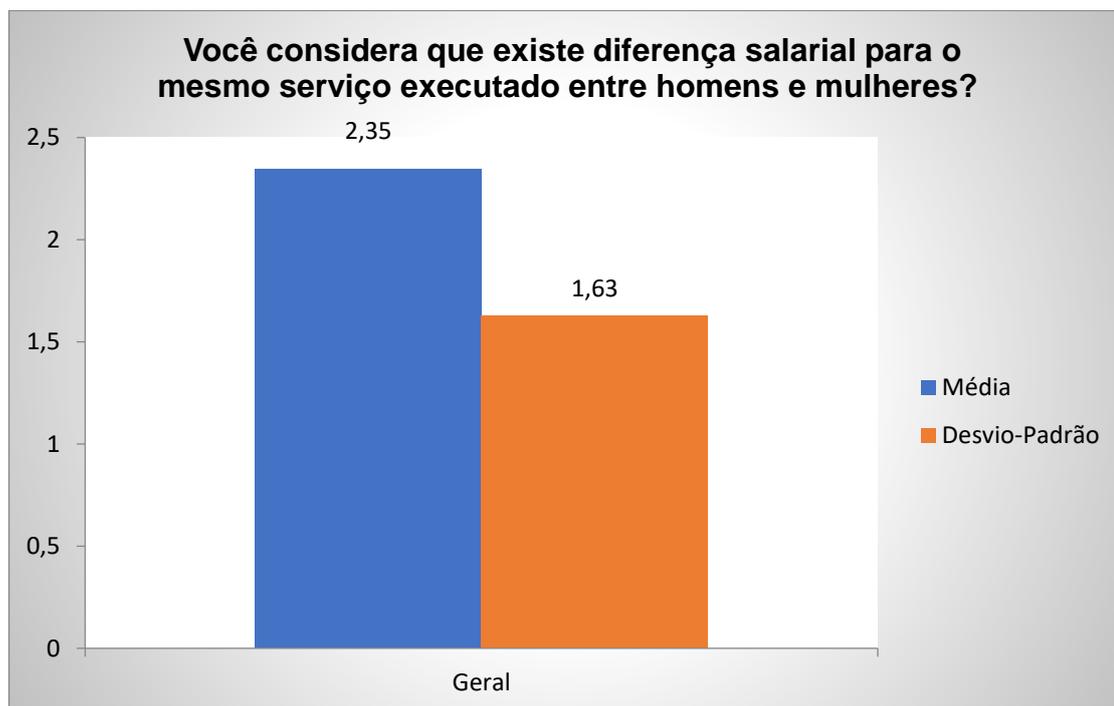
Tabela 5 - Distinção no Tipo de Trabalho entre Homens e Mulheres Casados(as)



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

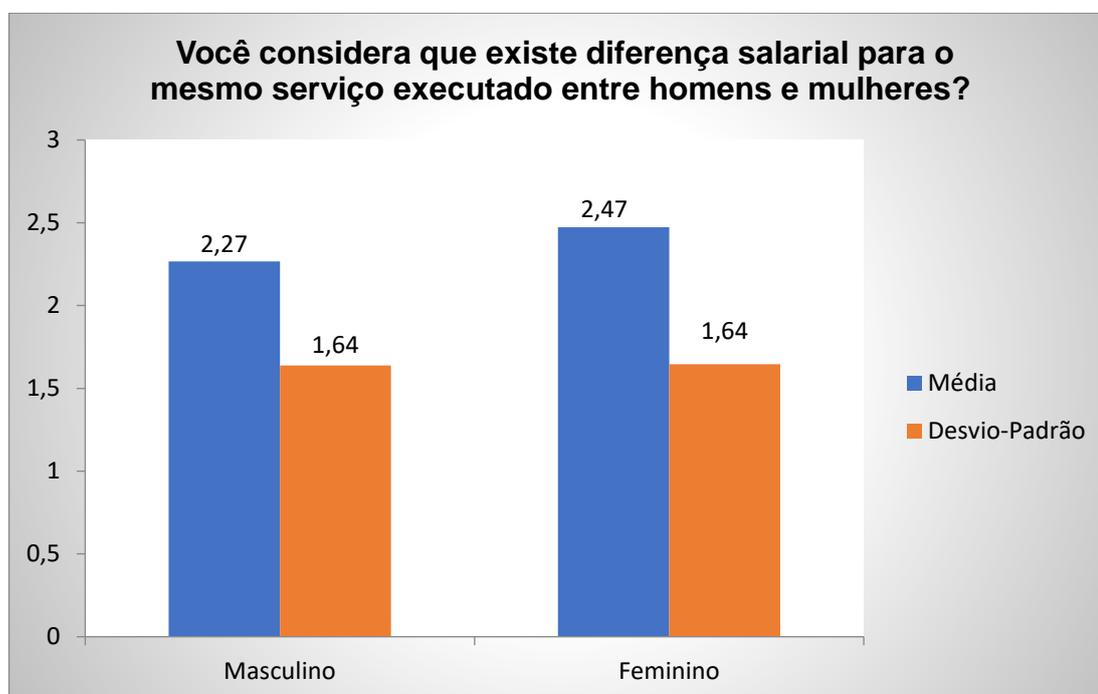
Sobre a questão número 9 que aborda a diferença salarial para o mesmo serviço executado por homens e mulheres, consta nesse estudo que em uma análise geral a resposta percorre a média de 2,35. Ao dividir as repostas por gênero é manifesto a média de 2,27 por parte dos homens e 2,47 pelas mulheres, conforme gráficos 15 e 16, acompanhe:

Gráfico 15 - Representação diferença salarial para o mesmo serviço – dados gerais



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 16 - Representação diferença salarial para o mesmo serviço entre homens e mulheres

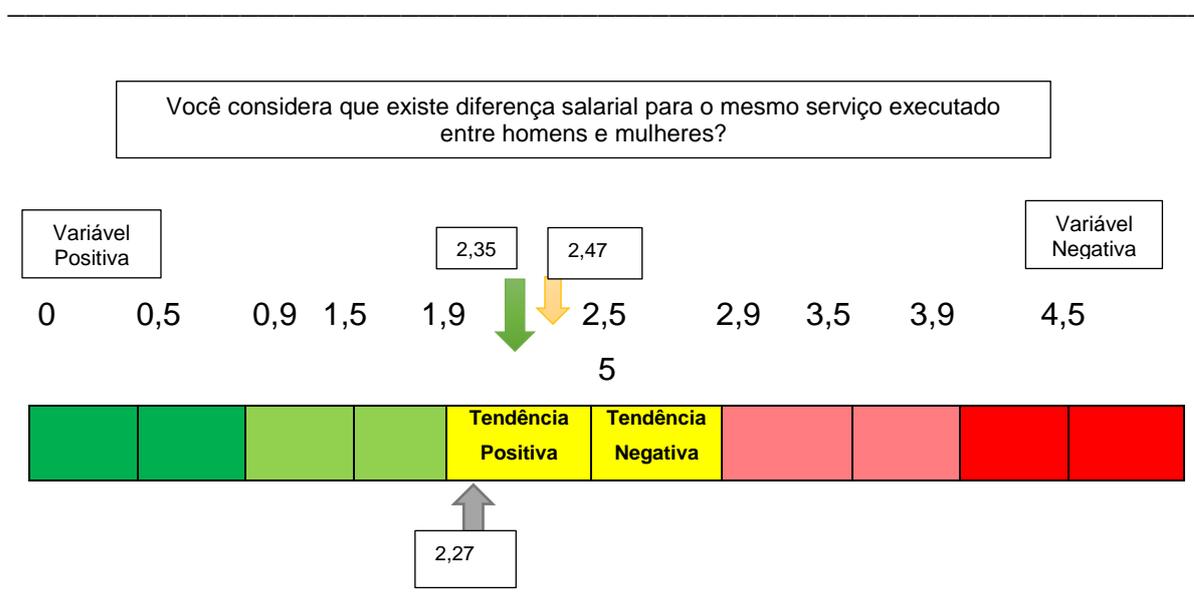


Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Ao transpor os dados para a tabela abaixo, pode-se observar que há um equilíbrio entre os respondentes e os trabalhadores apontam para a zona mediana, porém com tendência positiva.

Retomando a pergunta, pode-se perceber com análise dos gráficos que os trabalhadores concordam que existe de forma mediana diferença salarial para o mesmo serviço executado entre homens e mulheres. Isso comprova que de acordo com dados do IBGE (2018) mulheres estudam mais, trabalham mais, porém recebem menos que os homens. Este último se dá pelo fato de acúmulo da execução laboral, mais a carga de afazeres domésticos.

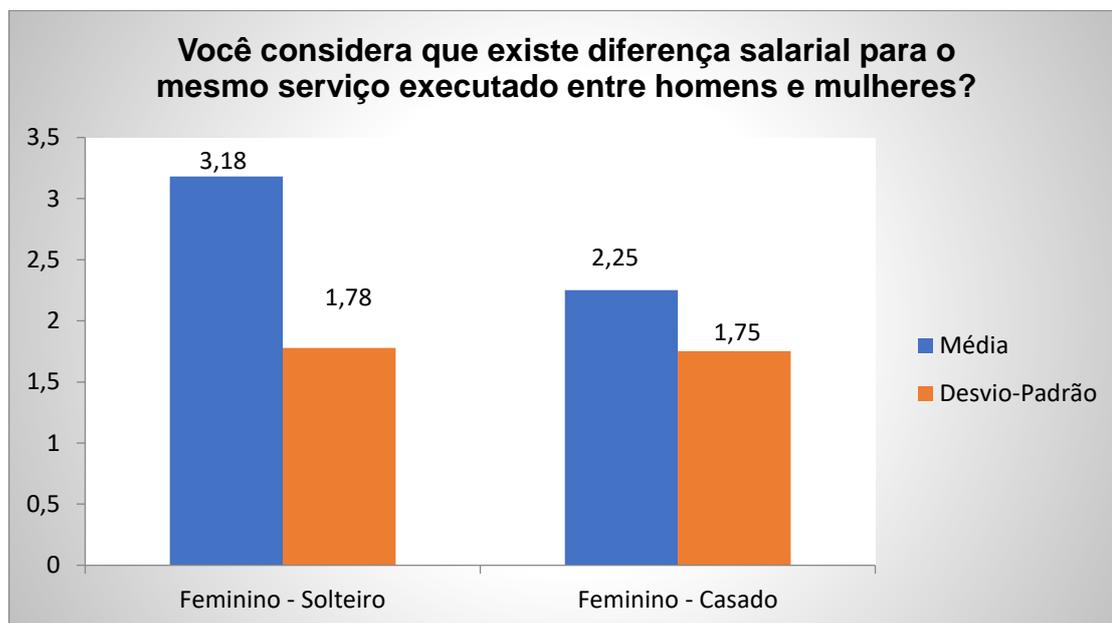
Tabela 6 - Dados Gerais Diferença Salarial – Dados Gerais Homens e Mulheres



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

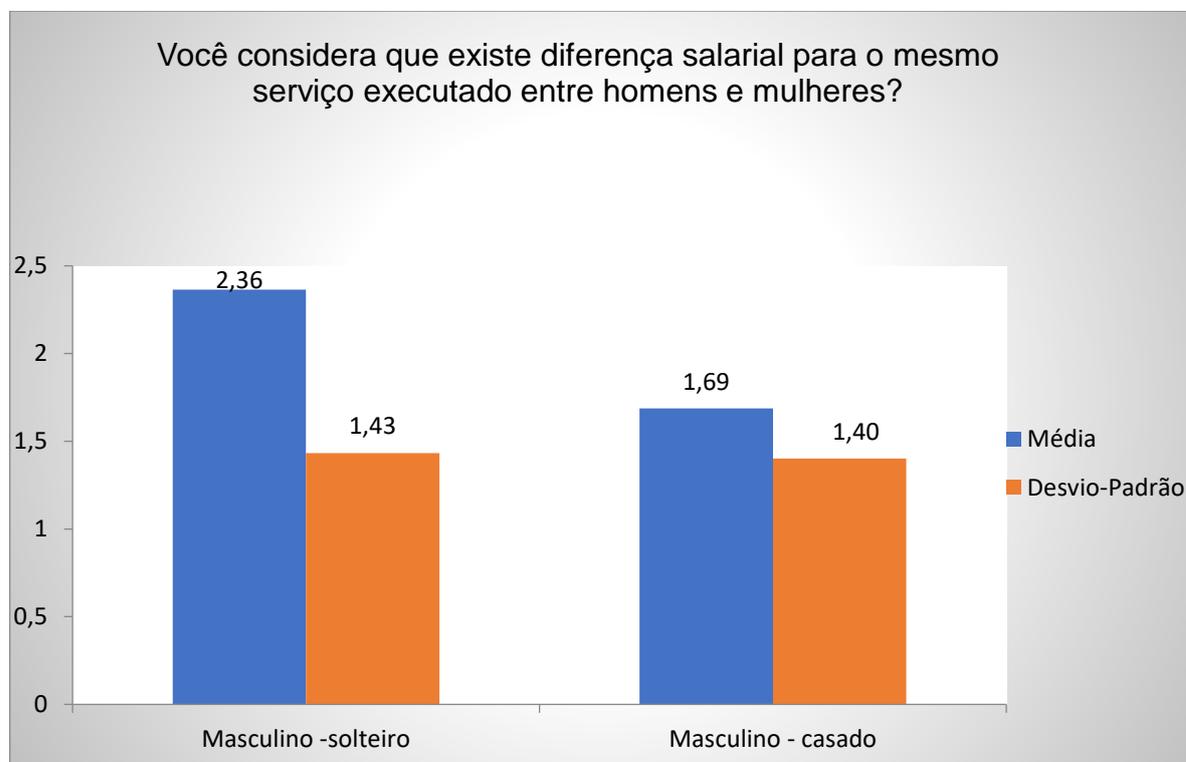
Buscando afunilar esse quesito, com uma nova subdivisão, entre gêneros solteiros e cônjuges, como mostram os gráficos 17 e 18, é possível destacar que entre os maridos a média apresentada foi de 1,69 e para as esposas de 2,25. Já para os solteiros, teve-se de média 2,36 para os meninos, contra e 3,18 foi média encontrada de acordo com as respostas femininas solteiras. Ainda sobre a mesma pergunta os é possível observar nos gráficos a informações preocupantes quanto à diferença salarial, observe:

Gráfico 17 - Representação diferença salarial para o mesmo serviço entre mulheres solteiras e casadas.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

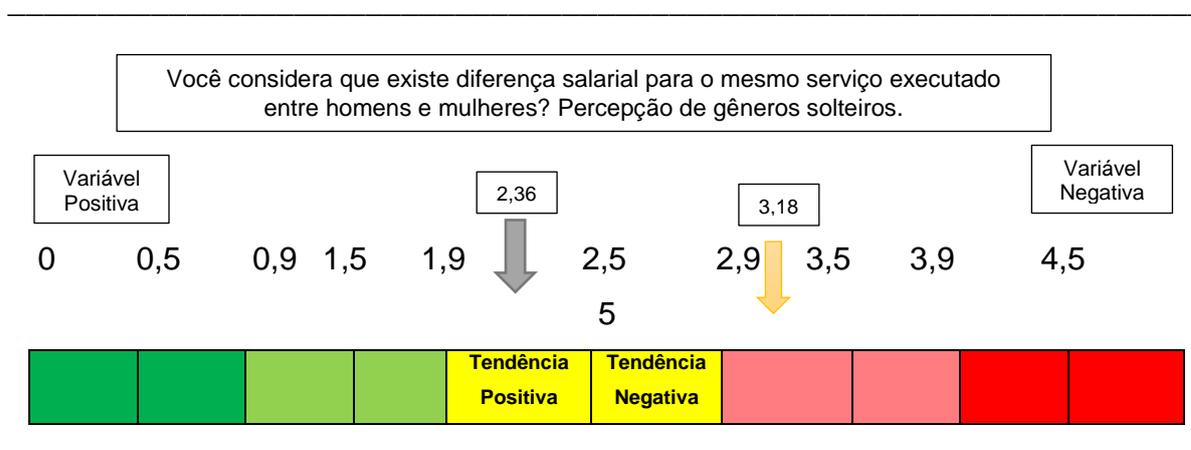
Gráfico 18 - Representação diferença salarial para o mesmo serviço entre homens solteiros e casados.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

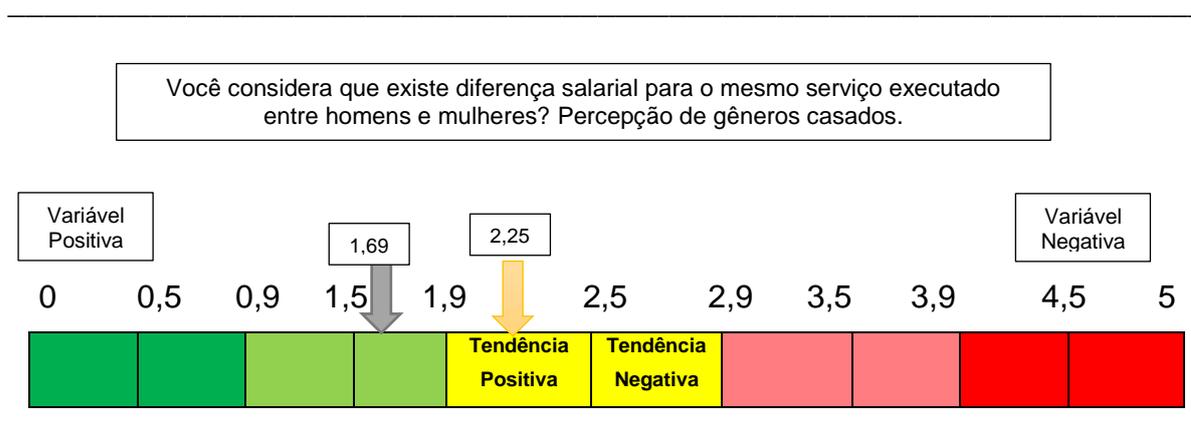
Ao levar os números para as tabelas abaixo, têm-se que em relação aos dados anteriores, os valores indicam que dentro do gênero feminino há percepção da desigualdade salarial entre os gêneros, em contraposto à do gênero masculino, conforme mostram tabelas abaixo. Desse modo, mais uma vez, de acordo com a pesquisa é possível observar que existe diferença salarial para o mesmo serviço executado entre homens e mulheres.

Tabela 7- Diferença Salarial para Homens e mulheres Solteiros(as)



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

Tabela 8 - Diferença Salarial entre Homens e Mulheres Casados(as)



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

As questões 10 e 11 são dedicadas à satisfação do empregado com o ambiente de trabalho, tal comportamento foi demonstrado em gráficos, sendo divididas como geral (gráfico 19) e por gênero (gráfico 20). Nessas duas questões houve semelhança

nos resultados obtidos, incluindo os resultados divididos por gêneros e por estado civil. Por essa razão, os dados relativos a esse último público não foram levados em consideração para a discussão, porém os gráficos encontram-se disponíveis sob os números 21 e 22.

Desse modo, as questões apresentadas aos trabalhadores do turismo dizem: questão 10 – Em uma escala de 1 a 5, em que 1 significa “odeio um trabalho” e 5 significa “gosto muito do meu trabalho”, quanto você gosta do seu trabalho? Questão 11 – Em uma escala de 1 a 5, em que 1 significa “saio completamente insatisfeito e triste do meu trabalho” e 5 “saio completamente feliz e satisfeito do meu trabalho”, como você sai do seu trabalho?

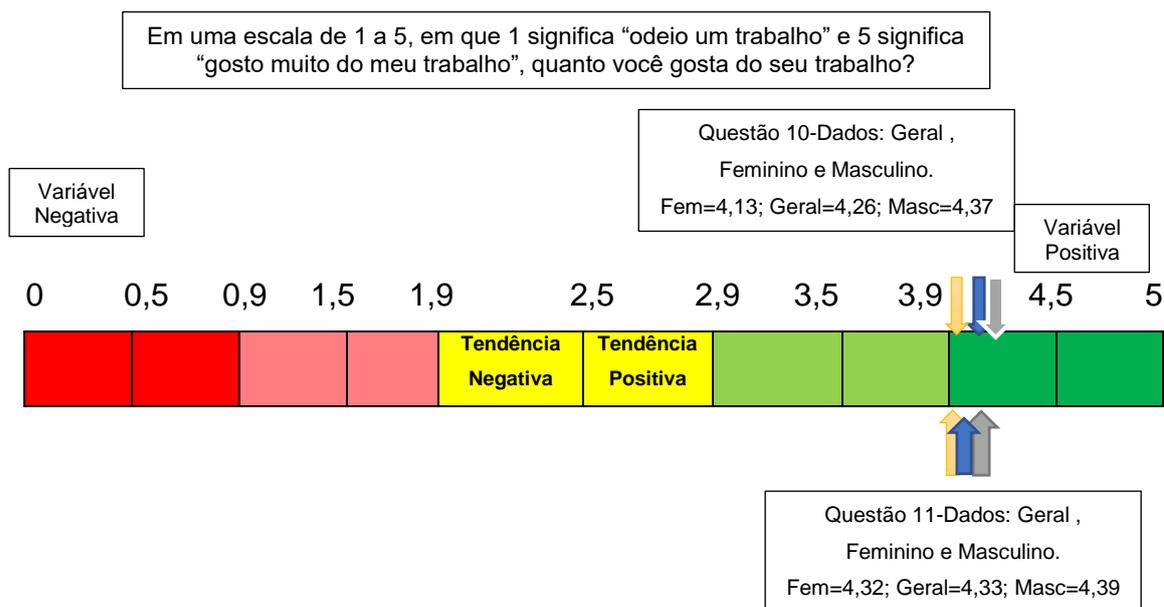
Para ambas as questões obteve-se um resultado interessante: com uma média geral de 4,26 e 4,33 respectivamente, os trabalhadores gostam do ambiente de trabalho aos quais pertencem. Ao dividir o estudo por gêneros, tanto para os homens (média=4,27 e 4,39) quanto para as mulheres (média=4,13 e 4,32) o resultado foi positivo.

Ao estreitar o caminho no tema referente às questões, a pesquisa indica que entre homens e mulheres (casados), obteve-se como média 4,62 e 4,73 para os gêneros unidos, na devida ordem (gráficos 24 e 26). Para os solteiros, nas duas questões, obteve-se: 4 e 3,8 (gráficos 22 e 26); ao mesmo tempo que 4,17 e 4,36 para as solteiras, como demonstram os gráficos 21 e 25.

Ao analisar o fator satisfação no trabalho é importante ressaltar que ela pode estar ligada à motivação ou estado emocional positivo. Para a psicologia do trabalho pode ser considerada como atitude geral da pessoa face ao seu trabalho e depende de fatores psicossociais. Para tanto o relacionamento socioprofissional com os colegas de trabalho está relacionado à satisfação dos trabalhadores em seus ambientes de trabalho. (Ferreira 2008).

Ao fazer a análise na tabela psicométrica adaptada, pode-se inferir da pesquisa que está entre boa e ótima percepção a despeito de satisfação com o trabalho. Importante observar que para essa análise a tabela adaptada muda de posição, para atender de forma eficiente o questionário, de acordo com tabela abaixo.

Tabela 9 - Ama/Odeia o Trabalho



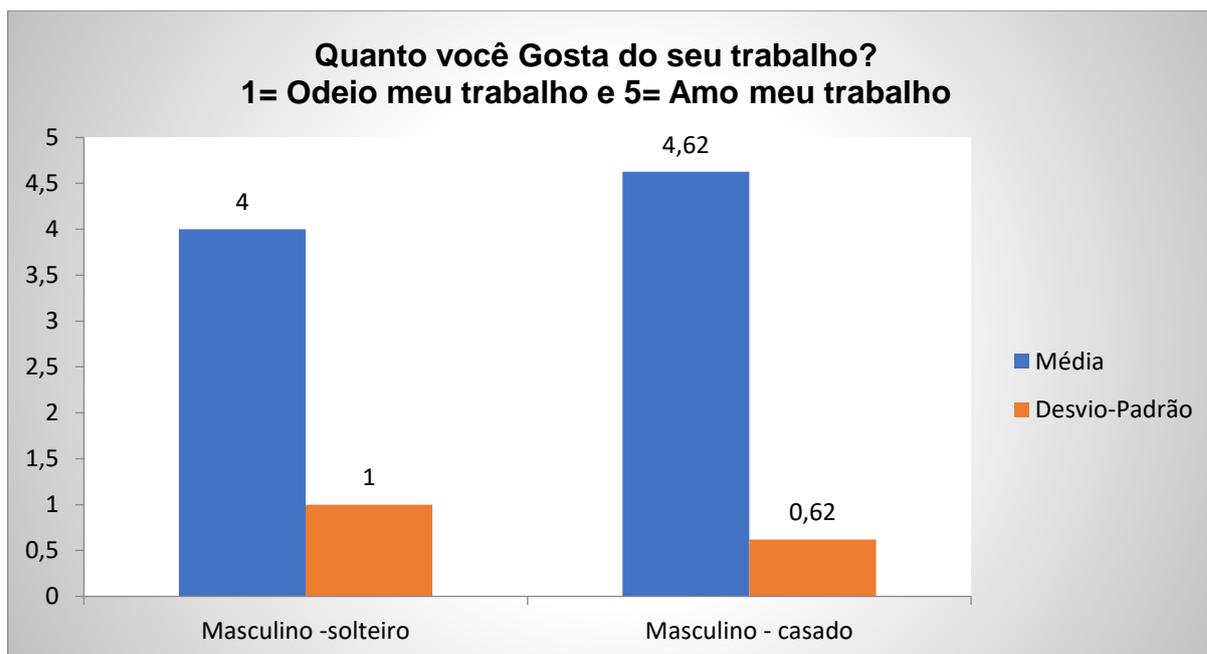
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

Gráfico 19 - Representação quanto você gosta do seu trabalho



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 20 - Representação quanto você gosta do seu trabalho-dados femininos e masculinos.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

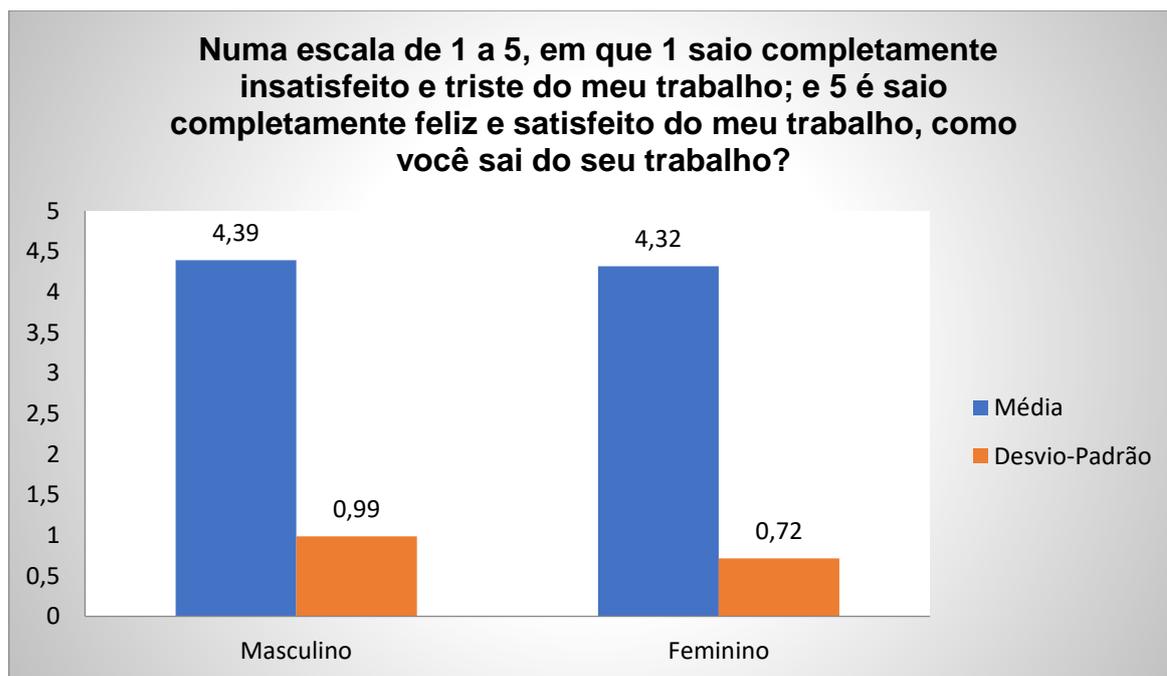
Próxima questão do instrumento de coleta expõe: **Questão 11:** numa escala de 1 a 5, em que 1 é: saio completamente insatisfeito do meu trabalho e, 5 saio completamente satisfeito e feliz do meu trabalho, como você sai do seu trabalho?

Gráfico 23 - Representação satisfação com o trabalho – Dado geral



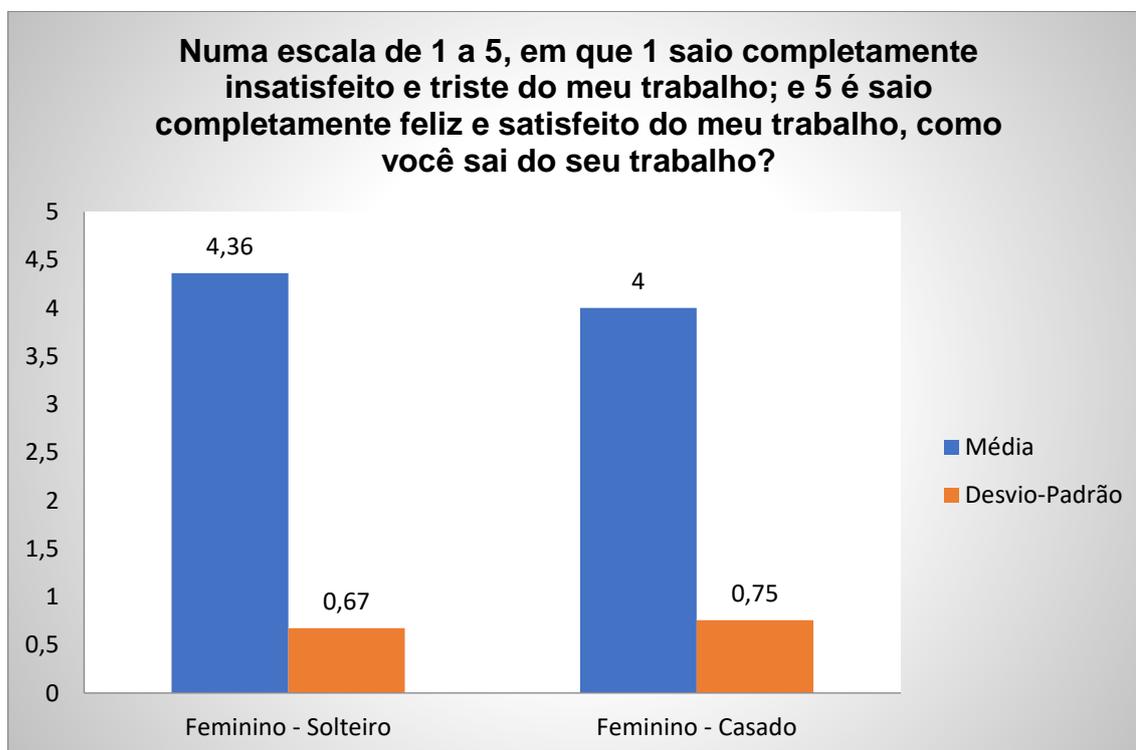
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 24 - Representação satisfação com o trabalho – Dados Masculinos e Femininos.



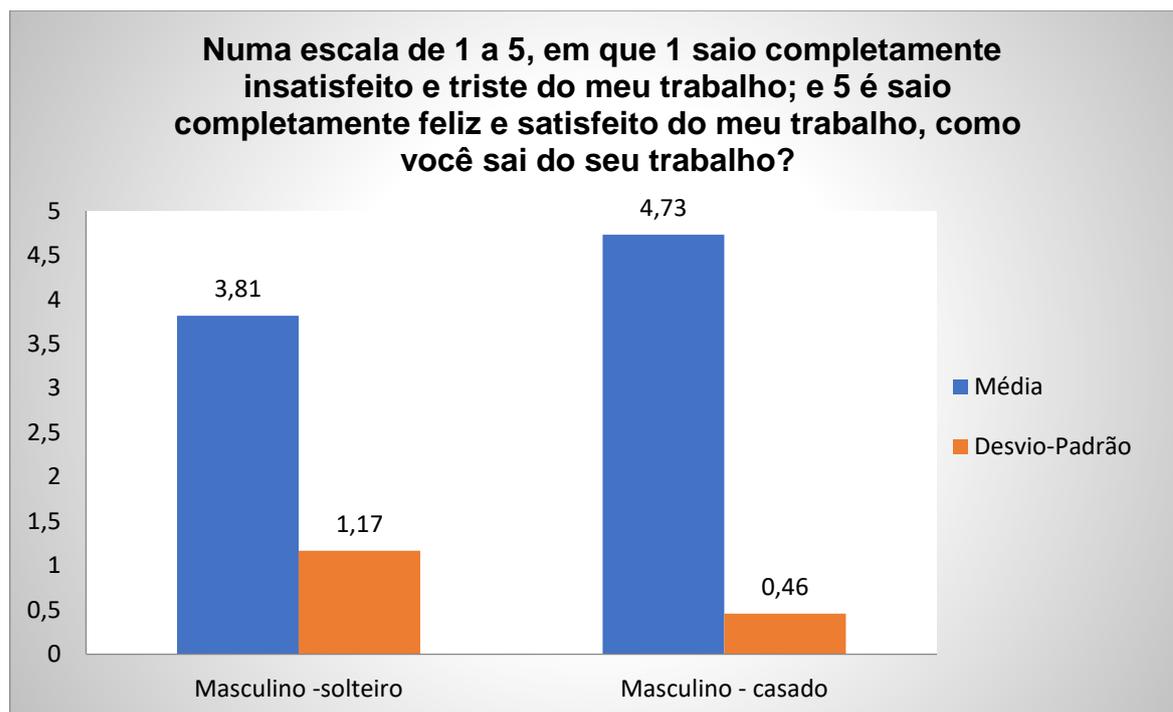
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 25 - Representação satisfação com o trabalho – Dados feminino solteira e feminino casada



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 26 - Representação satisfação com o trabalho - Dados: Masculinos solteiros e masculinos casados



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A próxima questão teve como objetivo avaliar se o trabalhador concorda ou não com a reforma trabalhista, o intuito de abordar a questão é de verificar até que ponto a reforma trabalhista poderia influenciar na qualidade de vida dos trabalhadores da região, deixando a abertura para um próximo estudo. Para tanto a questão em análise diz: Em uma escala de 1 a 5, em que 1 não concordo de forma alguma; e 5 é concordo completamente, você concorda com a reforma trabalhista?

Nessa questão é possível observar que os trabalhadores, de modo geral, não se encontram muito satisfeitos com as mudanças na lei trabalhista, conforme mostram os gráficos 27, 28, 29.

O gráfico 27 apresenta o resultado geral da questão após análise e desvio-padrão, teve por média 2,4. Já separadamente, esse resultado diante da percepção masculina e feminina gira na casa de 2,6 e 2,18 respectivamente, como mostra o gráfico número 28.

Ao dividir ainda mais os resultados entre respondentes casados(as) e solteiros(as), de acordo com gráficos 29 e 30 tem-se como fruto 1,73 para as solteiras e média 2 para as casadas; enquanto para os homens 2,8 para os solteiros e 2,47 para os maridos.

Ao transpor os resultados para a tabela adaptada as respostas caminham para zona de percepção mediana, com tendência negativa e, em alguns casos, percepção ruim. Esse é um fator que necessita do olhar diferenciado do empregador, de modo que os ajustes trabalhistas sejam feitos sem afetar a saúde e consequentemente a qualidade de vida no trabalho, pois conforme preconiza Ferreira (2012) na abordagem contra-hegemônica, o ambiente de trabalho é que deve ser ajustado para o trabalhador, de modo que ele se sinta acolhido naquele local, tanto ergonomicamente, quanto psicologicamente, proporcionando bem-estar tanto na saúde física, quanto na saúde mental do indivíduo.

Ao coletar dados para a pergunta em questão, verbalmente, muitos dos respondentes expressaram não estarem satisfeitos com as mudanças na lei trabalhista, porém afirmaram a impossibilidade de mudanças para o cenário da região, pois alegam que a reforma trabalhista entre outras questões, reduz ainda mais o diálogo entre empregado e empregador. Por outro lado, alguns trabalhadores que participaram do estudo, mesmo não concordando com alguns pontos, consideraram que, ainda assim, há pontos positivos na reforma que podem beneficiar o trabalhador, como a carga horária de 6 horas.

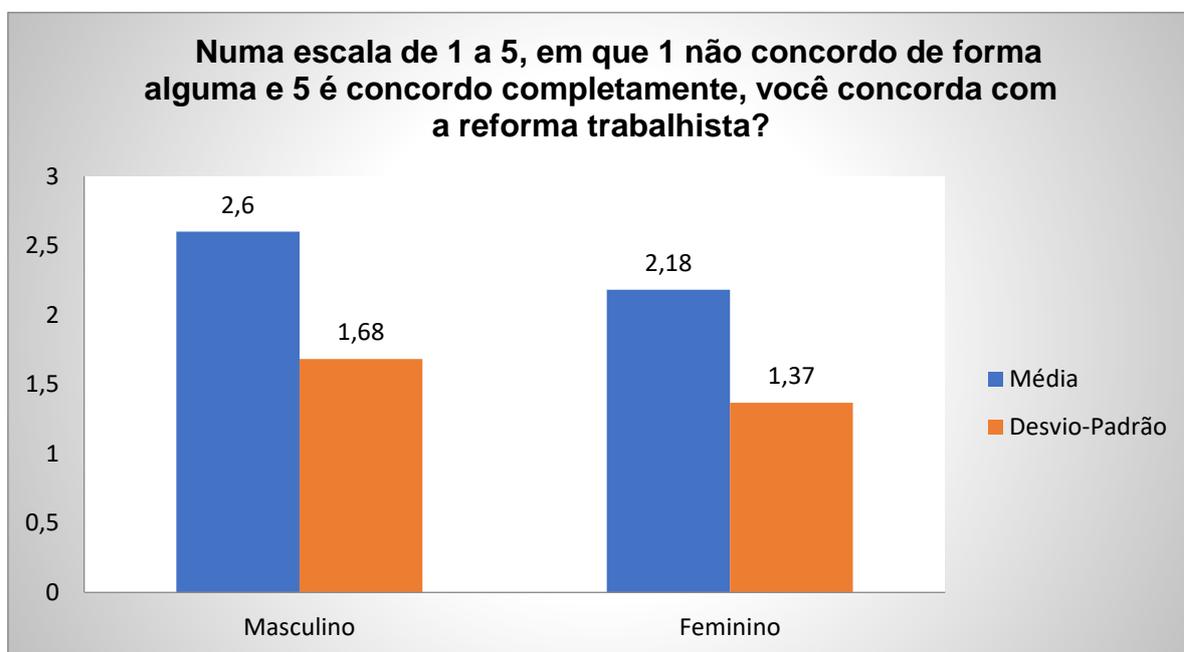
Antunes (2015, p. 411) afirma que “quanto mais frágil a legislação protetora do trabalho e a organização sindical na cidade, maior o grau de precarização das condições de trabalho”. Ainda assim, apesar das convergências e divergências, o que se pode trazer para a pesquisa é uma situação de alerta em relação ao tema, conforme demonstrado abaixo.

Gráfico 27 - Representação concorda/discorda da reforma trabalhista - Dado Geral



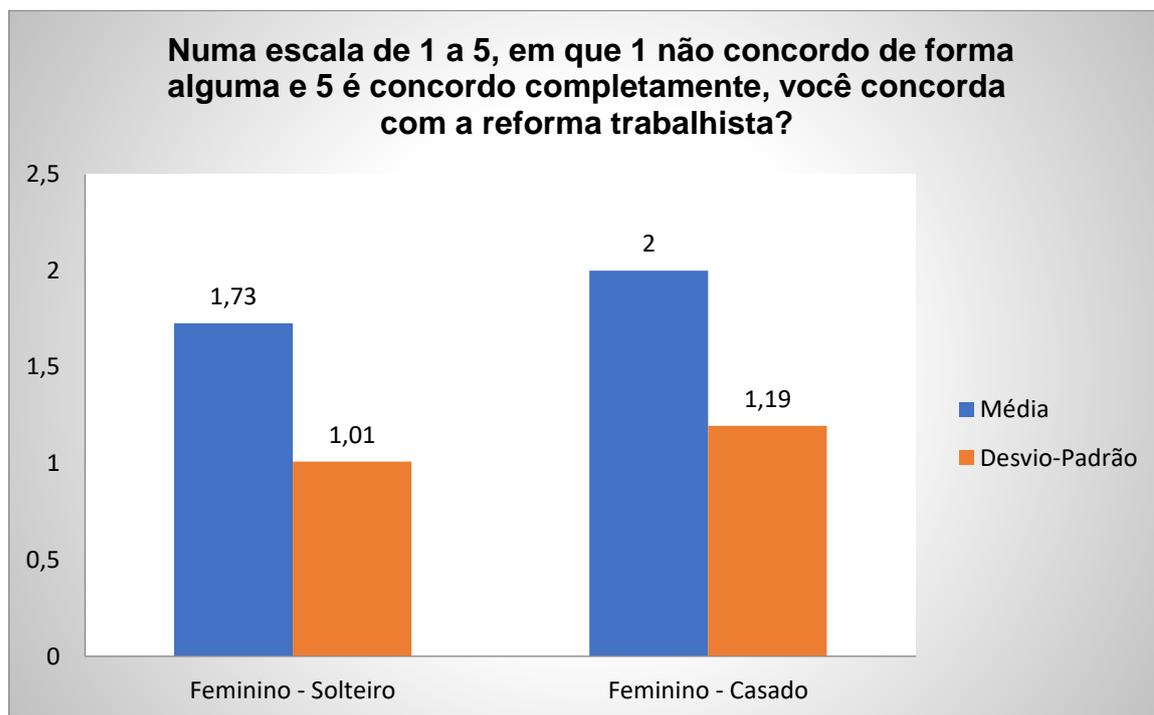
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 28 - Representação concorda/discorda da reforma trabalhista – Dados masculinos e femininos.



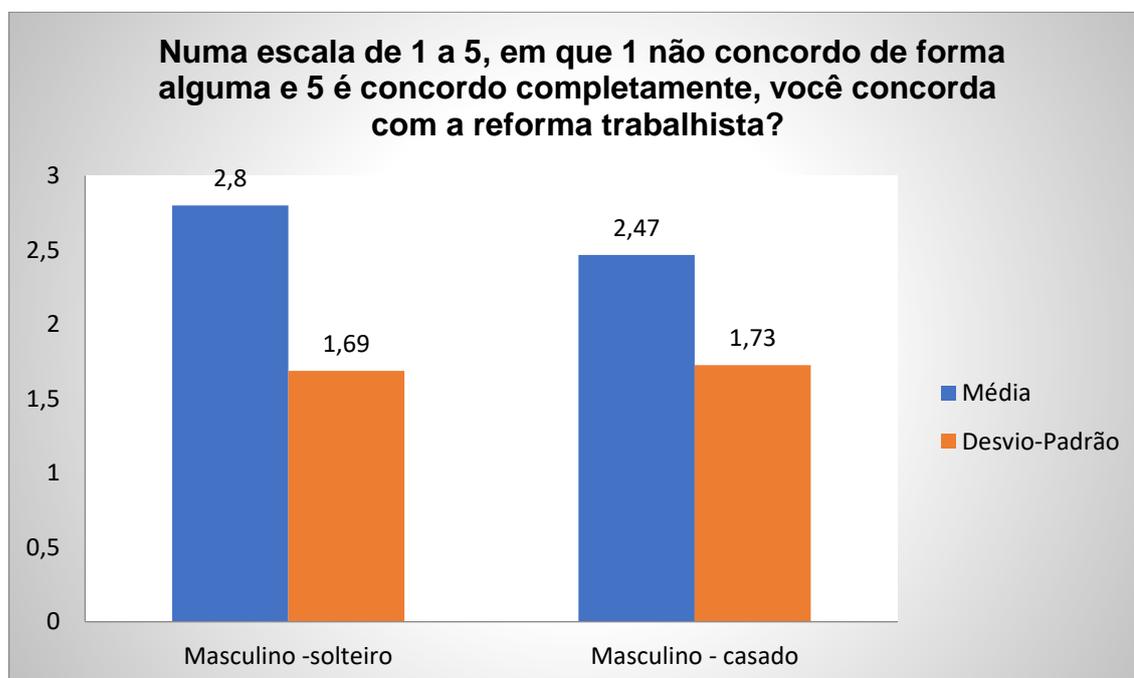
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 29 - Representação concorda/discorda da reforma trabalhista – Dados femininos solteiras e casadas.



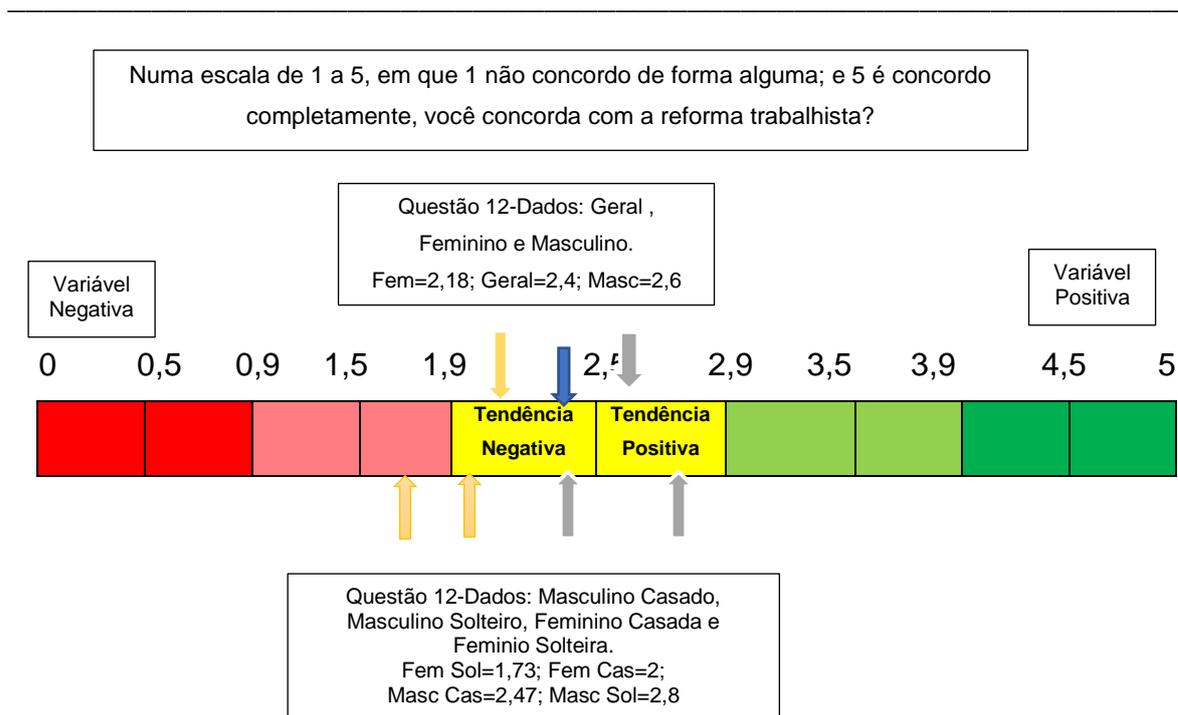
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 30 - Representação concorda/discorda da reforma trabalhista – Dados masculinos solteiros e casados.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Tabela 10 - Concorda/Discorda com a Reforma Trabalhista



Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

A questão 13 abordou o quanto o trabalhador se sente respeitado por seus colegas e superiores. A pergunta relacionada ao tema versa: Numa escala de 1 a 5, em que 1 é não sou respeitado; e 5 é sou muito respeitado, você é respeitado pelos seus colegas de trabalho e superiores?

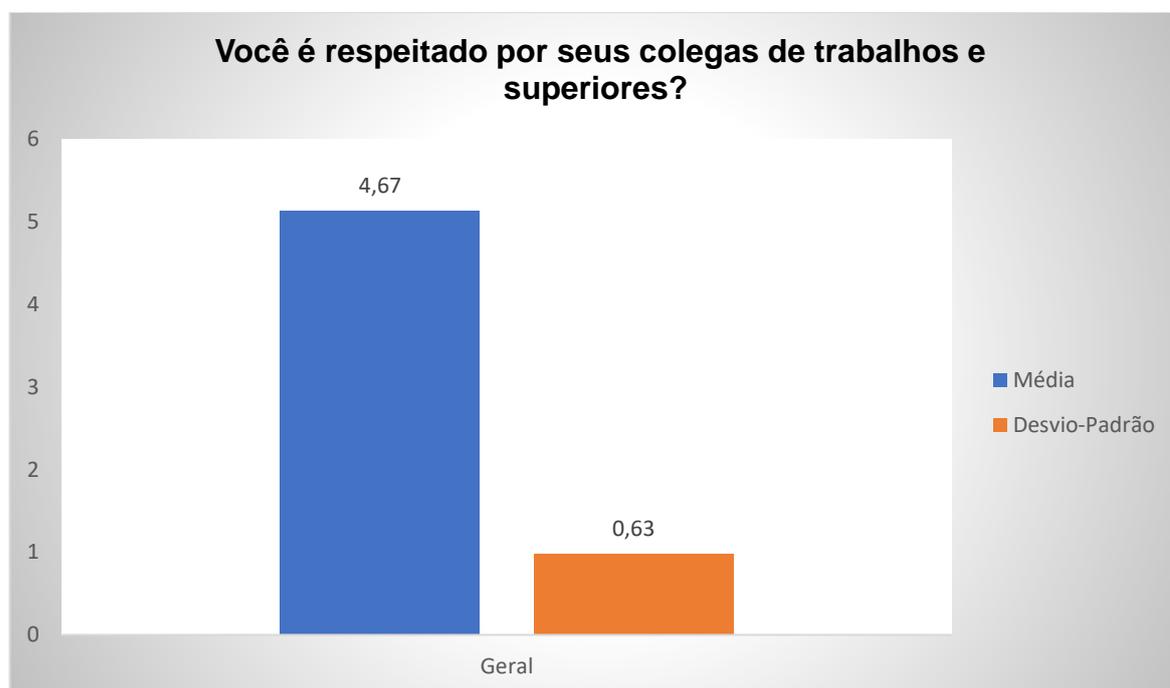
Tais quais mostram os gráficos seguintes (31, 32, 33 e 34) nas análises, os trabalhadores consideram que são respeitados por seus colegas e superiores em seus ambientes de trabalho. Na análise geral, obteve-se como média 4,67 e mesmo ao analisar o estudo por gêneros, ou ainda, estado civil dos gêneros, têm-se, ainda, uma média satisfatória representando respeito no ambiente de trabalho.

Seguindo o esquema de transpor as respostas para a tabela adaptada, é possível afirmar que de acordo com a coleta e tratamento de dados aplicados na questão em discurso, a média que se obteve mostra que os trabalhadores têm uma percepção ótima diante do questionamento apresentado, isso significa que nesse contexto, diante do que recomenda Ferreira (2016, p. 208), predominância do bem-estar dominante, o qual traz resultado positivo e representações que devem ser mantidas no ambiente de trabalho, pois promove saúde do trabalhador.

Apesar de a maioria respondente sentir-se respeitados em seu ambiente de trabalho, destaca-se para um mínimo em que o discurso ficou marcado e consideram que não se sentem respeitadas pelos superiores. No momento em que as questionadas respondiam o instrumento de coleta, exprimiram o descontentamento com a chefia imediata, em suas falas trouxeram diversas frustrações presentes no ambiente de trabalho, ressalta-se: “O dono do hotel trata a gente melhor do que a chefe” e “estou chateada porque a chefe disse que não iria me elogiar pois as outras iriam ficar com ciúmes, não precisava das outras ficarem sabendo, eu ia ficar muito feliz se ela fizesse o elogio”, mais: “eu queria sair bem do trabalho e chegar bem em casa”.

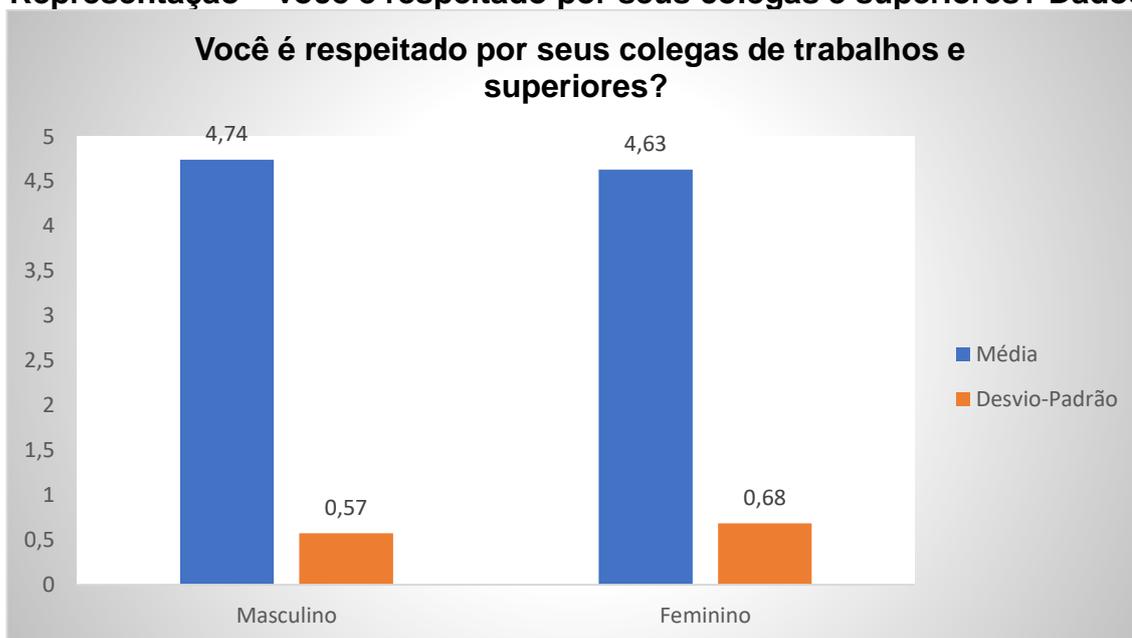
Percebe-se com isso, que com alguns ajustes, é possível corrigir falhas e fazer com que o ambiente organizacional seja prazeroso para todos, mantendo-se assim, o respeito mútuo, o bem-estar e a saúde do trabalhador.

**Gráfico 31 - Representação – você é respeitado por seus colegas e superiores?
Dado Geral.**



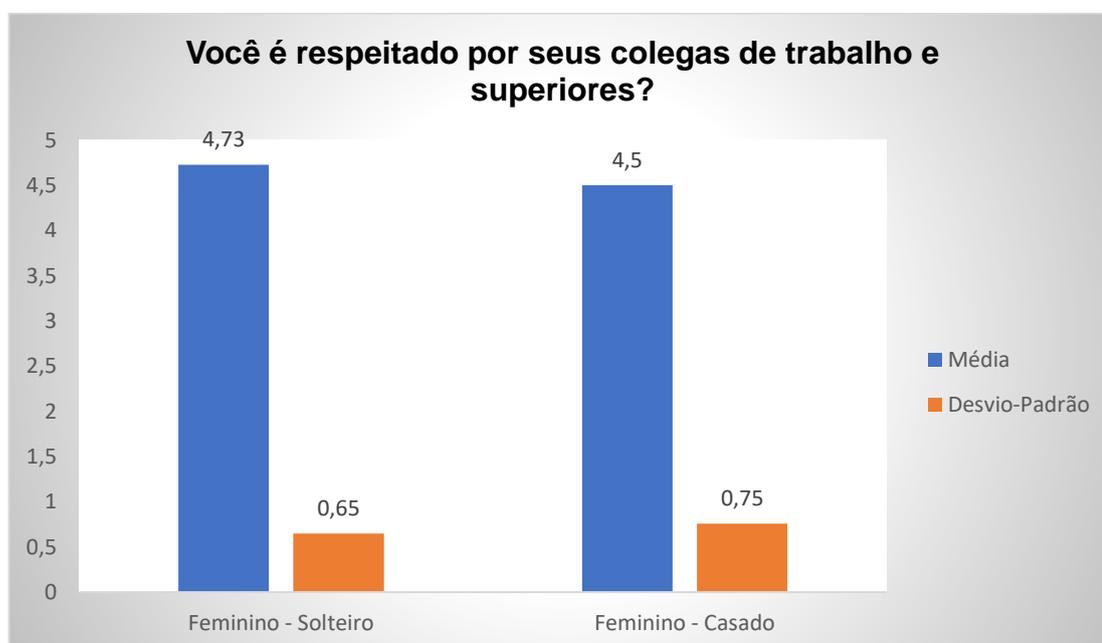
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

**Gráfico 32 - representam respostas por gênero masculino e Feminino
Representação – você é respeitado por seus colegas e superiores? Dados**



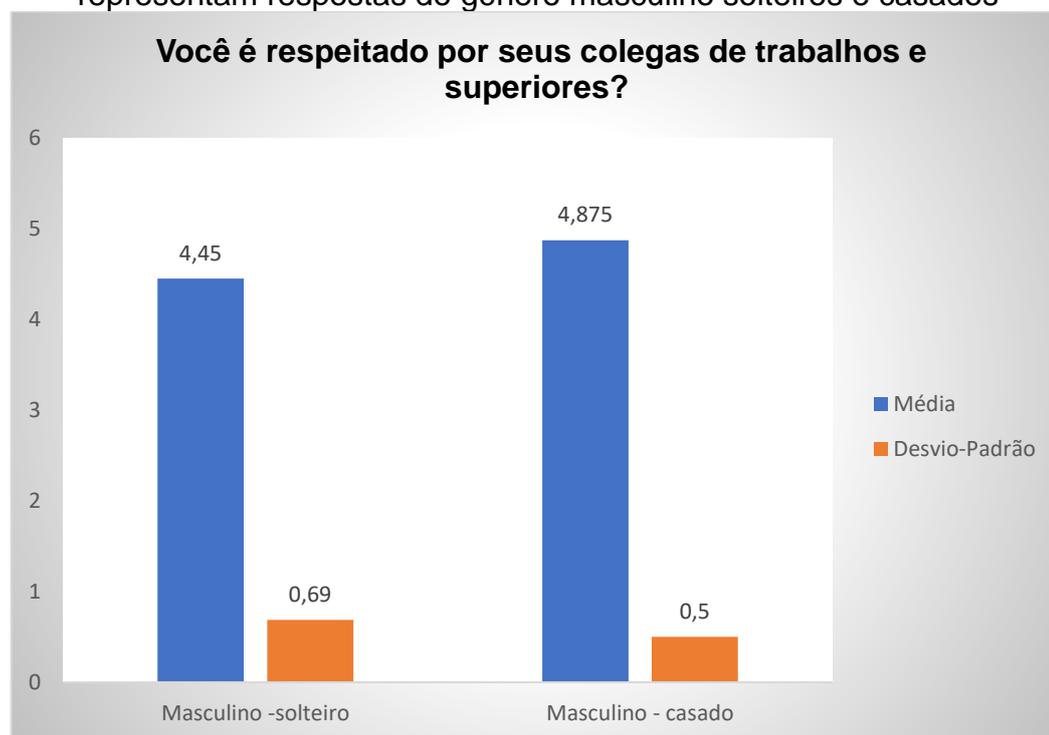
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 33 – Representação - Respeitado por colegas e superiores- feminino solteiras e casadas–



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 34 - representam respostas do gênero masculino solteiros e casados
 Representação – você é respeitado por seus colegas e superiores? Dados representam respostas do gênero masculino solteiros e casados



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A questão 14 do instrumento de pesquisa retratou sobre as diferenças que existem no tipo de trabalho entre homens e mulheres. Desse modo, a questão em análise foi uma pergunta aberta, onde contou com respostas distintas, como mostra o quadro número 7.

Quadro 7 - Diferenças entre os tipos de trabalho entre Homens e Mulheres

Respostas Femininas	Respostas Masculinas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ De modo geral as mulheres consideram que trabalham mais que os homens e que as maiores diferenças estão no salário e nos cargos ocupados. ✓ Há predomínio de mulheres na profissão de camareira, um trabalho que exige força física. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De modo geral, diferentemente das mulheres, os homens não consideram que exista diferenças no tipo de trabalho entre homens e mulheres. ✓ O maior destaque, quando detectado e informado, foi para força, em que o trabalho braçal é

<p>Entretanto, nem todos consideram um trabalho braçal;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Há trabalho de força para ambos os sexos, porém para tarefas distintas. No trabalho que exige força, pode haver discriminação; ✓ Salários e cargos – mulheres ganham menos que homens e trabalham mais; ✓ Diferenciação por parte dos colegas: “mulher não pode ficar em portaria.”. 	<p>comumente destinado para homens.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Também os trabalhadores do sexo masculino, relataram a diferença de cargos e reconhecem que a mulher trabalha mais.
--	---

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Diante das respostas citadas pelos trabalhadores do turismo é praticável fazer uma alusão ao que menciona Hirata (2007), sobre a divisão sexual do trabalho, onde a autora cita que o trabalho masculino é, por vezes, mais valorizado que o trabalho feminino, que o salário masculino é maior, bem como o reconhecimento, tudo isso faz com que labor feminino seja visto como trabalho inferior. É imprescindível que haja equidade e valorização da mão-de-obra, seja ela masculina ou feminina.

Para dar continuidade ao estudo, perguntou-se aos trabalhadores do turismo da hotelaria de Caldas Novas-Go, na questão 15 do questionário: Você executa mais de uma função em seu trabalho? Quais?

Sabe-se que é comum instituições contratarem seus funcionários e os designarem a cumprir funções extracontratuais. Apesar de alguns funcionários não considerarem desagradável desenvolver mais de uma função, o mal-estar aparece quando o empregador ou seu subordinado, chefe dos demais, percebe que isso o fará economizar com a mão-de-obra de outros trabalhadores. Isso compromete o ambiente organizacional, fazendo com que a situação se torne rotineira e a copeira, por exemplo, exerça a função de camareira.

No presente estudo, referindo-se a questão acima, a maioria dos respondentes executa mais de uma função no trabalho. O mensageiro, por exemplo, afirma que além do ofício o qual foi contratado exerce as ocupações de manobrista, porteiro e ocasionalmente faz serviços de manutenção.

Outro exemplo que chamou atenção é o fato de a camareira ter tempo estipulado para realizar suas tarefas, para que em seguida, possa ajudar na cozinha, ou ainda, na limpeza da organização.

No caso das pessoas que ocupam o cargo de recepcionista, parte dos trabalhadores alega que além dos serviços de recepção, cumprem outros afazeres como serviço de portaria, vendas e ponto de crédito. De acordo com os trabalhadores que ocupam o cargo, tais afazeres não fazem parte do rol de atribuições inerentes ao cargo.

Nessa perspectiva, Antunes (2015, p. 412) discorre que “no dia a dia da atividade laboral, diante da forte sensação de que o tempo foi comprimido; ou também na clara densificação da jornada de trabalho, na qual todos se desdobram para executar sozinhos o que antes era feito por dois ou mais trabalhadores”, observando, portanto, a comum incidência de trabalhos realizados por um mesmo funcionário em funções além da qual foi contratado.

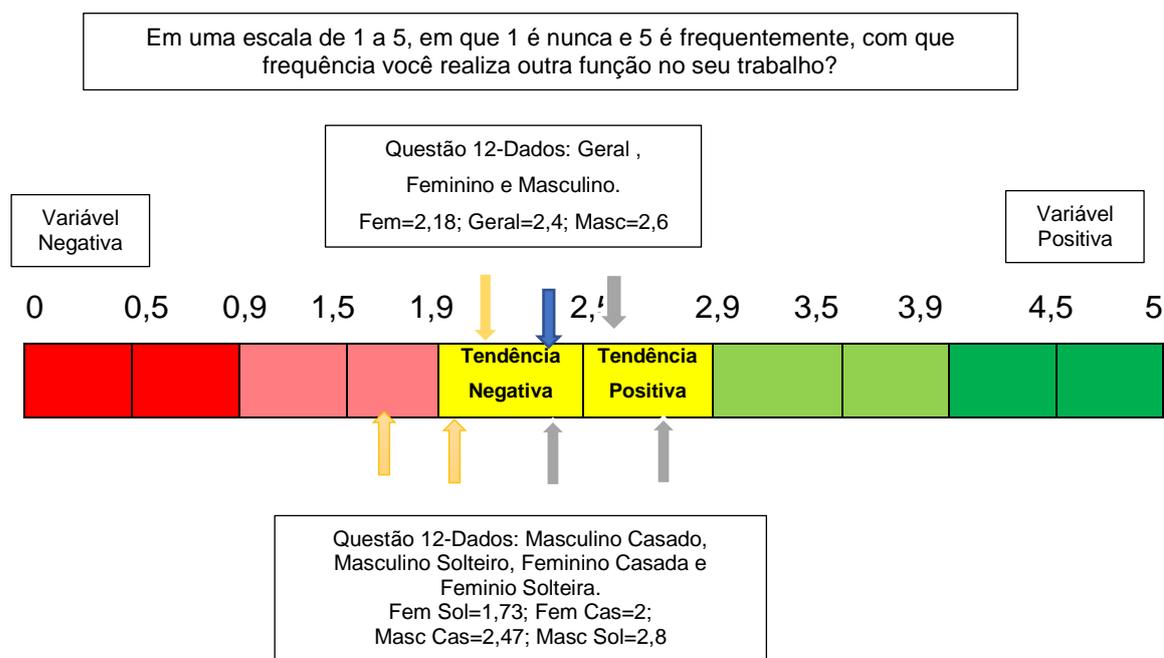
A próxima questão do instrumento de pesquisa mostra, em gráficos 35, 36, 37 e 38, a frequência em que os trabalhadores realizam outra ocupação em seu ambiente de trabalho. A questão 16 exprime: em uma escala de 1 a 5, em que 1 é nunca e 5 é frequentemente, com que frequência você realiza outra função no seu trabalho?

O gráfico 35 mostra quão comum é a realização de mais de uma função no ambiente de trabalho, o qual obteve média geral de 2,73. Ao estreitar o estudo por gêneros (gráfico 36 – média 3 para o masculino e 2,27 para o feminino), ou ainda, por gêneros e por estado civil (gráficos 37 e 38 – média 3 e 2,4 para solteiros e solteiras respectivamente e 2,64 e 2,5 para os cônjuges), ainda assim, é percebido que aproximadamente 50% dos respondentes afirmam executar mais de uma função, além daquela a qual fora contratado.

Ao empregar os números obtidos na tabela desenvolvida por Ferreira (2016) e adaptada para o presente estudo, é notável que todos os números levem os trabalhadores para percepção mediana à ruim, somente as mulheres solteiras, se encontram na percepção mediana em tendência positiva. A percepção masculina é ruim, de acordo com a tabela adaptada, o que leva a um resultado negativo no contexto organizacional. De acordo com Ferreira (2016) tais representações necessitam ser transformadas, pois as mesmas configuram risco de adoecimento e conseqüentemente, interferem na qualidade de vida no trabalho.

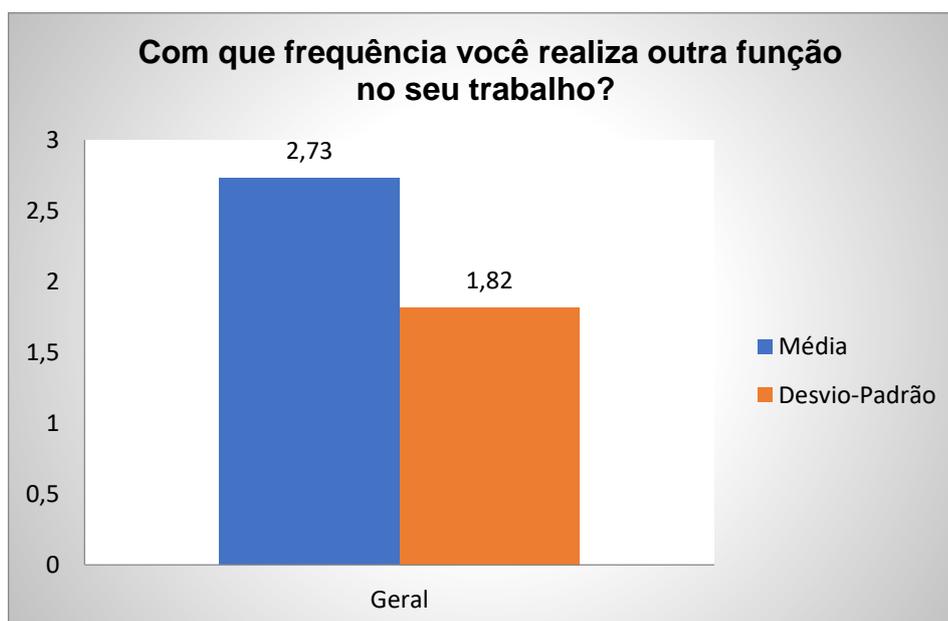
Desse modo, os números que indicam a percepção dos trabalhadores, acionam para que a instituição esteja alerta a esse tipo de demanda, visto que esse comportamento pode influenciar na qualidade de vida no trabalho.

Tabela 11 - Frequência que realiza outra função no trabalho



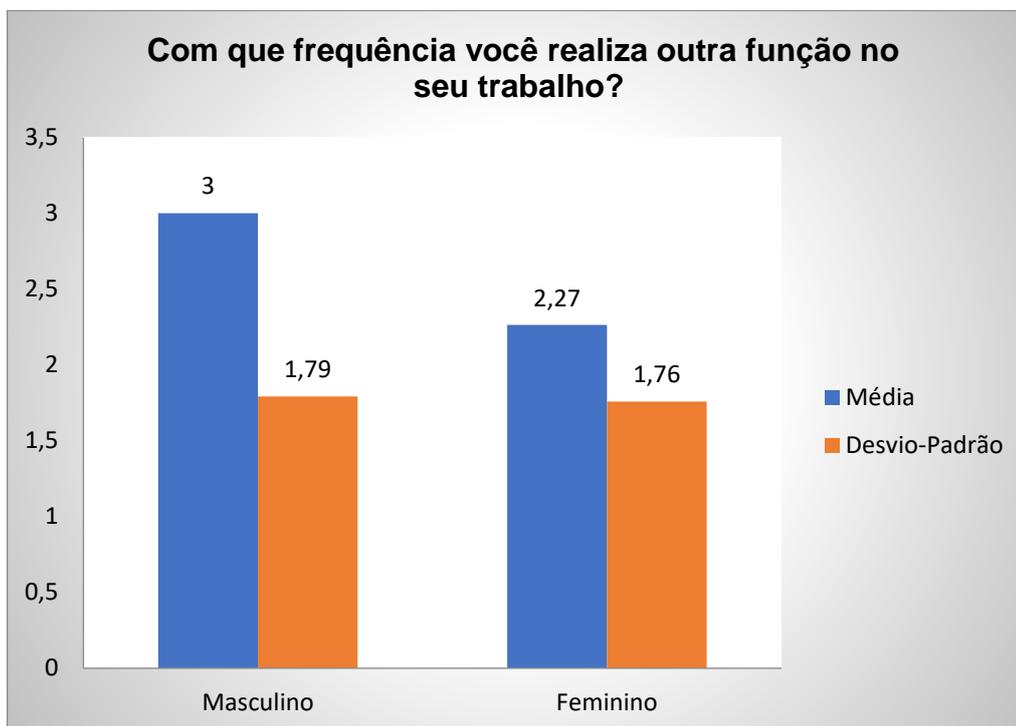
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018. Adaptado de: Cartografia psicométrica do IA_QVT. Ferreira, 2012.

Gráfico 35-Representação – Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho? Dados Gerais:



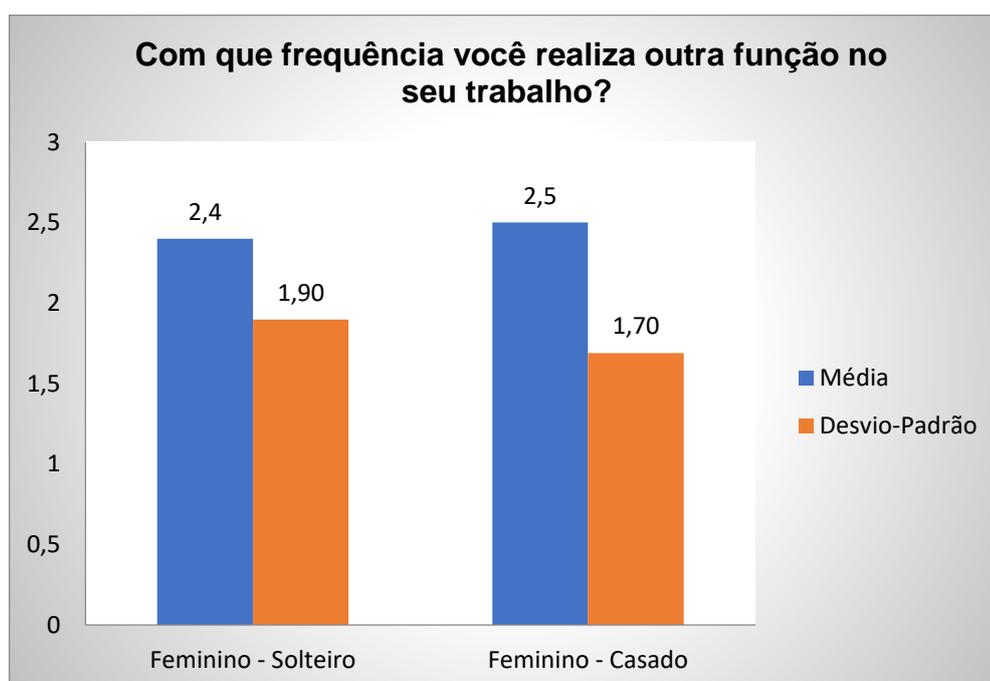
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 36-Representação – Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho? Dados por gênero masculino e feminino



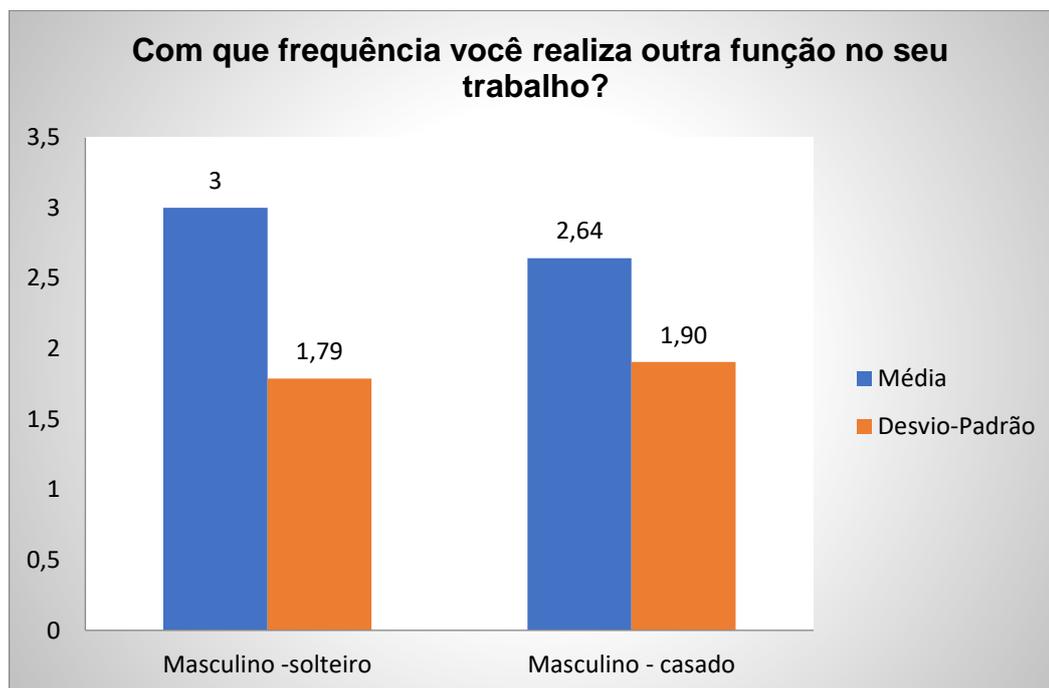
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 37-Representação – Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho? Dados por gênero feminino solteiras e casadas.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 38-Representação – Com que frequência você realiza outra função no seu trabalho? Dados por gênero masculino solteiros e casados.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A questão 17 trouxe como pergunta: Quando foi a última vez que você viajou? Pergunta foi abordada com o intuito de verificar se os trabalhadores do turismo da região de Caldas novas têm a oportunidade de viajar e desfadigar para mais um período de intenso trabalho. Para tanto, constatou-se, conforme mostram os gráficos a seguir, que a maioria dos respondentes viajou há menos de 2 anos, e também que uma parcela desses trabalhadores viajou mais que a outra, mas ainda assim, existem trabalhadores que jamais viajaram, conforme aponta tabela 17 e gráfico 39.

Os gráficos 40, 41 e 42 trouxeram informações sobre as viagens dos respondentes divididas por gênero e estado civil. No grupo separado por gênero (gráfico 40) pode se dizer que há um equilíbrio entre os participantes que já viajaram, ao fazer o cálculo de média, têm-se os resultados 3,0 para homens viajaram e 2,67 para mulheres. Em relação aos grupos separados por estado civil, foi perceptível que tanto os solteiros quanto as solteiras, viajam mais que os casados e as casadas, como mostram os gráficos 41 e 42.

Questão 17: Quando foi a última vez que você viajou?

Quadro 8-Demonstração Última Viagem

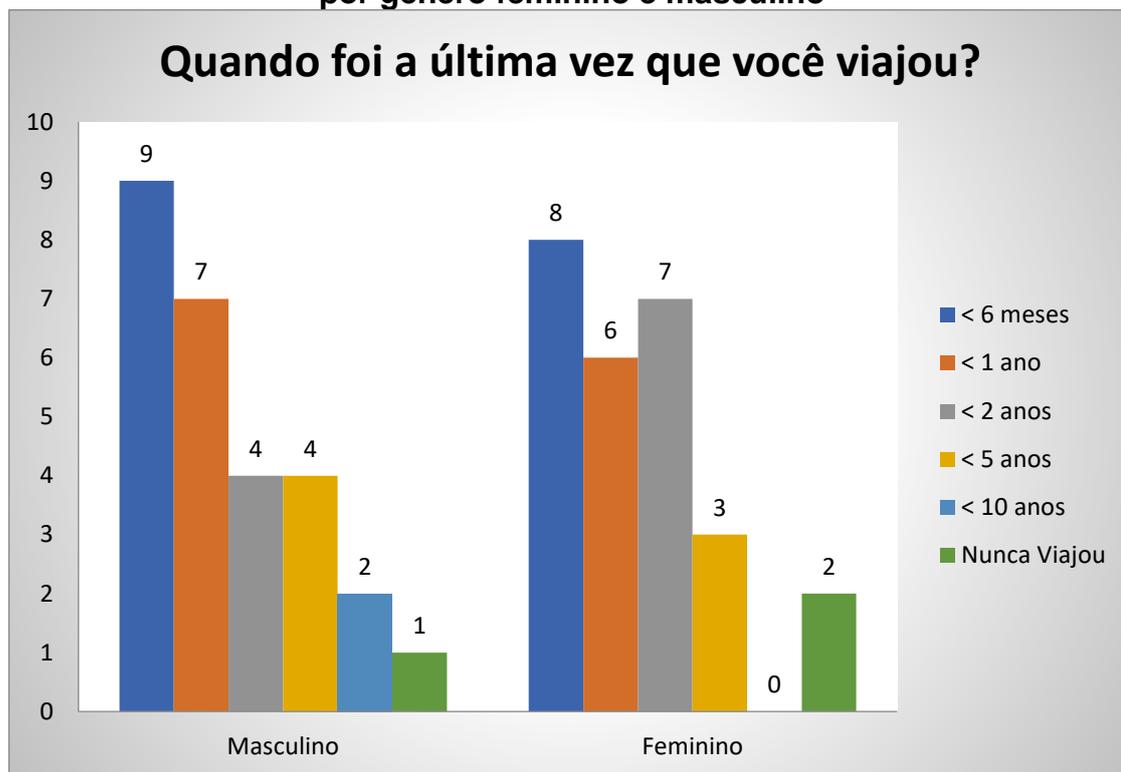
	Masculino		Feminino			
	Casado	Solteiro	Casado	Solteiro	Viúva	Outro
Menos de 6 meses	6	3	2	6	0	2
Menos de 1 ano	4	3	2	4	0	0
Menos de 2 anos	2	2	3	4	0	0
Menos de 5 anos	4	0	0	3	1	0
Menos de 10 anos	0	2	0	0	0	0
Nunca viajou	0	1	1	1	0	0

Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 39-Representação - Quando foi a última vez que você viajou – Dados Gerais

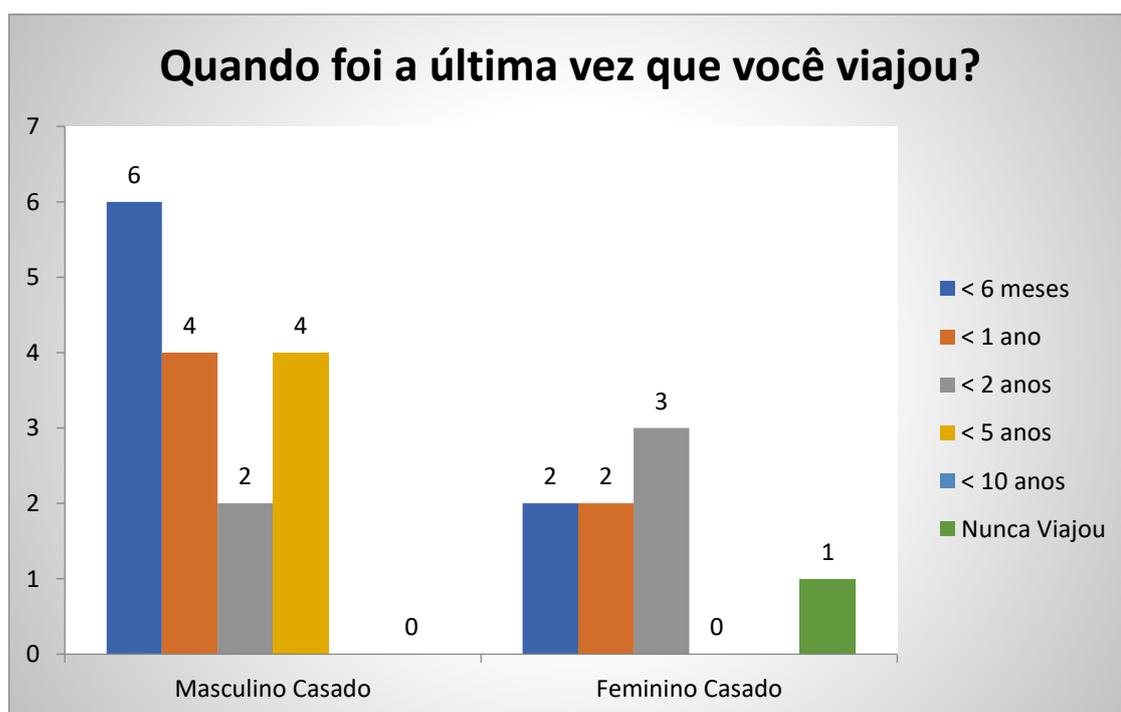


Gráfico 40-Representação - Quando foi a última vez que você viajou – Dados por gênero feminino e masculino



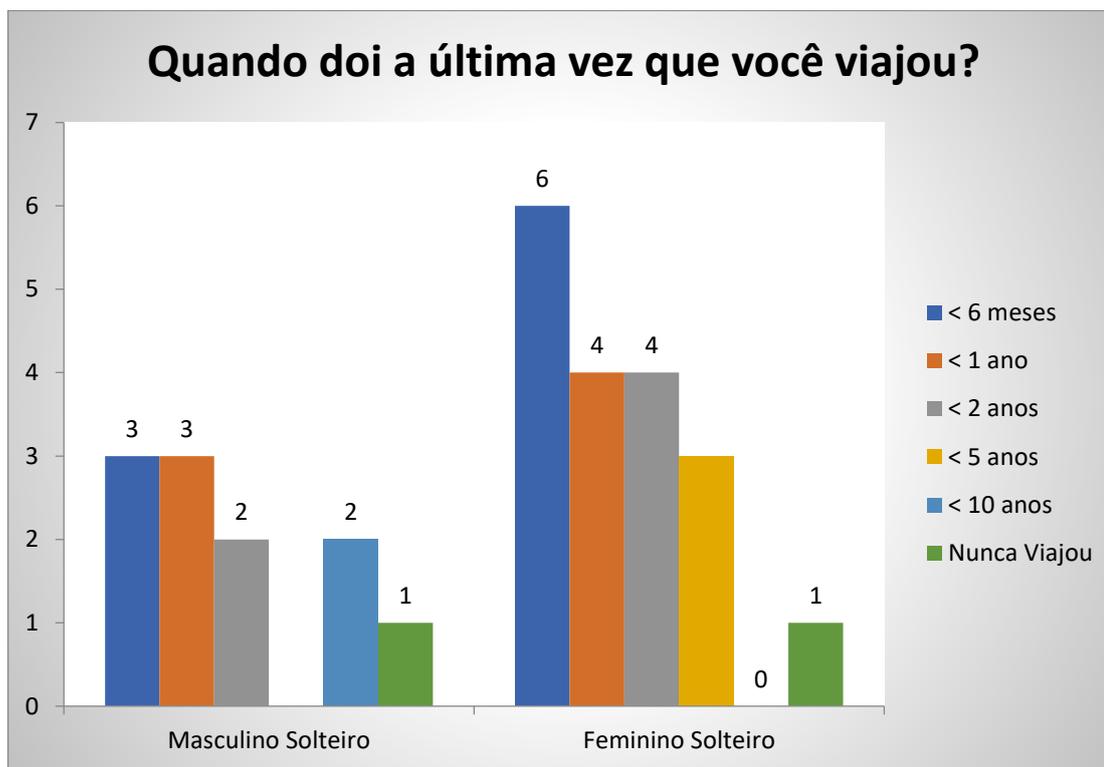
Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 41-Representação - Quando foi a última vez que você viajou – Dados por gênero e por estado civil – Casados.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

Gráfico 42-Representação - Quando foi a última vez que você viajou – Dados por gênero e por estado civil – Solteiros.



Fonte: Elaboração própria. Dados da pesquisa, 2018.

A questão 18 do questionário trouxe perguntas abertas com o objetivo dos indagados responderem livremente, diz a questão: Qual o principal motivo de você estar nesse trabalho? As respostas são diversas e serão replicadas tais quais foram descritas:

- Necessidade;
- Sustento;
- Única opção;
- Única oportunidade obtida;
- Falta de opção;
- Porque gosto da área;
- Ganho salarial mais alto e flexibilidade de horário.

Nessa questão, os termos necessidade e sustento foram os que mais estiveram presentes nas respostas, seguidos de única opção, única oportunidade, falta de opção e por fim, por pessoas que gostam da área e alguns que trabalham por produção e que consideram obter ganho salarial mais alto, além da flexibilidade de horário.

Seguindo nesse contexto, a questão 19 do questionário trata: O que é qualidade de vida no trabalho em sua opinião? Assim como a questão anterior, aqui serão transcritas as respostas dos trabalhadores.

Figura 2 - Fala dos Respondentes Sobre QVT



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Diante do questionamento e de acordo com as respostas apresentadas na figura acima, é importante verificar que para os trabalhadores, qualidade de vida no trabalho está associada a fatores que contribuem para o bem-estar no ambiente empresarial.

É importante reconhecer que nenhuma instituição sobrevive sem pessoas. Os trabalhadores são parte da organização, parte essa, capaz de desempenhar o andamento dos projetos. Para tanto, é necessário que os funcionários estejam bem física, psicológica e emocionalmente, nesse sentido, a proposta de abordagem contra-hegemônica preconizada por Ferreira (2009, 2013 e 2016) busca pressupostos estratégicos para operacionalizar a abordagem de QVT preventiva nas organizações.

A última questão do instrumento de pesquisa deixa para os respondentes uma indagação aberta: Questão 20 – Se você pudesse sugerir uma melhoria em seu ambiente de trabalho, o que seria? Nesse contexto, os questionados tiveram a oportunidade de sugerir o que melhoraria o seu desempenho, ou ainda, o que traria melhoria para sua QVT.

Dos 49 respondentes, 29 responderam essa questão. Para melhor distribuição das sugestões, foi dividido em três grupos, de acordo com quadro 9.

Quadro 9-Sugestões dos trabalhadores

Estrutura Física	Relação Interpessoal e Comportamento Organizacional	Remuneração e Benefícios
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de pessoal; • Bancos na entrada da recepção; • Trabalhador auxiliar fixo; • Sistema eletrônico; • Mudar a estrutura física do ambiente • Acessibilidade; • Melhorar a segurança; • Ambiente climatizado; 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria na comunicação com trabalhadores; • Ouvir o funcionário; • Parceria mais aberta entre patrão e funcionários; • Mais atenção com o funcionário; • Rever a forma de tratamento; • Trabalhar em uma só função e ser reconhecida. • Mais compromisso de todos; • Reconhecimento; • Valorizar o trabalho de todos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de salários; • Premiação de incentivo funcionário do mês; • Pagamento de horas extras e não somente banco de horas; • Piso e teto salarial para os cargos que ainda não têm; • Horário e local fixo de trabalho; • Alimentação e benefícios;

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A partir das subdivisões realizadas, é possível observar as 3 maiores carências dos trabalhadores questionados: Alterações na estrutura física de seu emprego, melhoras nas relações interpessoais e no comportamento organizacional, além da ampliação da remuneração e dos benefícios.

O primeiro grupo cobra por melhorias na estrutura física e administrativa do seu ambiente de trabalho. A fala mais evidente está relacionada ao aumento na contratação de pessoal, bem como trabalhadores fixos, como por exemplo, auxiliares, os quais estariam responsáveis por treinar estagiários. Encarregados afirmaram que quando o estagiário está apto a conduzir o serviço, normalmente está no final da

contratação e novo estagiário entra para a instituição. Isso gera um ciclo onde não há continuidade do processo e desmotiva o responsável pela seção. Outra reivindicação foi dos mensageiros, que sugeriram bancos para sentar, pois trabalham em escala de 12 horas sempre de pé e alegaram cansaço intenso.

O segundo grupo trouxe sugestões para o clima organizacional. Estiveram em evidência as relações: patrão-funcionários; chefe-subordinados; hóspedes-trabalhadores; bem como a relação interpessoal entre os próprios trabalhadores(as). Além disso, os respondentes sugerem reconhecimento e valorização do trabalho executado. Nesse sentido, observou-se que os trabalhadores, em geral, sentem a necessidade de maior atenção no seu local de trabalho. Isso, segundo eles, os motivaria para seguir a rotina intensa de trabalho.

O último grupo complementa os grupos anteriores e clama por benefícios que deveriam fazer parte de um plano de cargos e salários para melhor atender os trabalhadores. Além disso, horário e local fixo de trabalho são sugestões, visto que o mesmo trabalhador pode estar em empreendimentos de uma rede, porém com instalações espalhadas pela cidade, e assim, o funcionário fica a mercê do empregador.

Conforme já citado no referencial teórico desse estudo, de acordo com a OIT, Trabalho Decente é conceituado como “um trabalho adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, capaz de garantir uma vida digna”. O trabalho digno remete ao ser humano aspirações profissionais e também oportunidades para desenvolver um trabalho com produtividade, remuneração adequada e com liberdade para expressar as preocupações, bem como participações nas decisões da instituição a qual pertence.

Importante ressaltar que o reconhecimento de trabalho por parte dos empregadores, chefes ou clientes, citado por inúmeras vezes pelos respondentes, pode ser fator diretamente ligado a promoção de bem-estar dos trabalhadores, bem como a promoção e o crescimento profissional.

Estudos recentes (Ferreira, 2008b, Ferreira, 2012) apontam a importância do reconhecimento e das oportunidades de crescimento como fatores de base para a promoção da qualidade de vida no trabalho. Para tanto, tais situações devem ser o direcionamento para investigação e intervenção nas instituições, com a finalidade de corrigir e ajustar o ambiente de trabalho.

A abordagem preventiva da QVT defendida por Ferreira (2011) aponta também a importância de utilizar estratégias para instrumentalizar abordagens preventivas, como por exemplo, a criação de um modelo de gestão do trabalho que recomende a valorização dos trabalhadores e a promoção do reconhecimento individual e coletivo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada visou atender o objetivo de analisar as percepções de trabalhadores do turismo sobre qualidade de vida no trabalho, satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional na hotelaria de Caldas Novas-GO. O delineamento da pesquisa foi traçado com a finalidade de alcançar resultados referentes à temática em questão, além de identificar, por meio do instrumento de pesquisa, como os trabalhadores(as) compreendem a QVT .

A pesquisa bibliográfica teve papel importante para a fundamentação teórica desse estudo, foi necessária a condução da pesquisa por caminhos retilíneos. Desse modo, os referenciais teóricos utilizados ao longo da dissertação contribuíram para o entendimento no que se refere às questões conceituais do turismo.

Sendo o turismo um fenômeno social integrador e interdisciplinar no campo da pesquisa, apresenta inúmeras possibilidades para seu desenvolvimento, sobretudo oferecendo qualidade de vida no lazer e na saúde dos hóspedes, assim como nas relações sociais estabelecidas entre trabalhadores do turismo local e da rede hoteleira.

Em se tratando de gênero e divisão sexual do trabalho, observou-se durante a pesquisa relacionada à QVT de trabalhadores(as) do turismo que é possível a diferenciação de trabalho, bem como formas de tratamentos diferenciadas entre homens e mulheres.

A pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso com abordagem metodológica multimétodo, a qual possibilita empregar método qualitativo e uso do método quantitativo para apreciação e interpretação dos dados que foram coletados por meio de questionário semi estruturado com perguntas abertas e fechadas, a partir da escala de *Likert*.

Com a finalidade de ilustrar a percepção dos trabalhadores referente aos fatores da QVT no ambiente de trabalho, foi utilizada, de forma adaptada, a tabela psicométrica IA_QVT já citada nesse estudo, a qual permite melhor interpretação dos resultados objetivando conceber contribuições para formulações de políticas e programas de QVT para instituições.

Os resultados obtidos com a pesquisa permitiram encontrar o objetivo proposto de identificar a percepção dos trabalhadores(as) do turismo sobre qualidade de vida

no trabalho, satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional no contexto laboral.

Desse modo, foi possível observar por meio dos resultados obtidos na pesquisa, que a avaliação de QVT é majoritariamente positiva nas instituições as quais os colaboradores fazem parte. Apesar disso, fatores como: “distinção no tipo de trabalho”; “diferença salarial entre homens e mulheres”; “frequência que executam outra função” e “ reforma trabalhista” foram identificados como pontos críticos na percepção dos trabalhadores.

Conforme mostram os dados do estudo, os trabalhadores afirmaram que há distinção no tipo de trabalho entre homens e mulheres. A força foi um dos exemplos do contexto, além de ocupações específicas em que há hegemonia de gênero, como as já citadas funções de mensageiro e camareira.

Foi possível constatar na pesquisa que o gênero masculino é detentor de maior grau de escolaridade, apesar de estudos comprovarem que há maior escolarização de pessoas do sexo feminino (IBGE, 2018), já citado neste trabalho. Entretanto, esse fato não ocorreu com a parcela de respondentes participante dessa pesquisa.

Para confirmar tal fato, indicam-se novos estudos relacionados ao grau de instrução dos trabalhadores do turismo de hotelaria da região, para assim, poder constatar como ocorre a escolarização de modo geral, visto que o investimento com educação, conforme citaram os respondentes, não é priorizado pelo município.

O município tem sua economia voltada principalmente para o turismo, não há investimento em qualificação profissional ou educacional. De acordo com os respondentes, aquele que tiver interesse em se capacitar deve ir para cidades de maior infraestrutura, como Goiânia, a capital estadual mais próxima ao município.

Em tempo, constata-se que há desigualdade, de modo geral, nas relações de gênero e que, de acordo com o Objetivo do Desenvolvimento Sustentável nº 5 da Conferência da Organização das Nações Unidas (ONU), em todas as ações públicas se faz necessário incluir, até 2030, a igualdade de gênero nas relações de trabalho e oportunidade de emprego, portanto salienta-se a importância dessas ações na situação em estudo.

Ainda, sobre a diferença salarial para o mesmo trabalho executado, é pertinente observar que o estudo indica que mulheres ainda tem um longo caminho a percorrer para obter os mesmos reconhecimentos que os homens. No quesito diferença salarial, os próprios homens reconhecem haver diferenças salariais nos

mesmos serviços executados para ambos os sexos. Além disso, mulheres ainda são minorias ocupando posições em cargos de gestão, quanto mais alto o cargo, maior a desigualdade salarial.

Outro ponto de notável negatividade, segundo os respondentes, é a Reforma Trabalhista em que os inquiridos consideram que a mesma interferiu no horário de trabalho, flexibilizando e prejudicando ao mesmo tempo. O maior descontentamento é com o fato de trabalharem aos finais de semana e de não terem lugar fixo para desempenhar suas funções laborais. Segundo os trabalhadores, isso causa mal-estar psicológico e descontentamento com o ambiente de trabalho.

Apesar de alguns entraves, os trabalhadores indicam nível de satisfação elevado e gozo pelos serviços executados. Dessa forma, é possível observar uma fonte de pontos positivos para a Qualidade de Vida no Trabalho, o que pode evitar problemas de saúde, como transtornos psicológicos ou lesões físicas. Os proletários também afirmam serem respeitados por seus colegas, superiores, subordinados e hóspedes.

Todavia, todos os funcionários alegaram executar funções além das quais foram estipuladas, o que pode gerar desconforto mal-estar no ambiente organizacional visto que, dessa forma, não há estabelecimento formal da realização das atividades extracontratuais.

Outro fator de negatividade que o estudo foi capaz de averiguar está relacionado às horas de trabalho. Por um lado há trabalhadores que concordam com escala de trabalho 12 x 36, por outro, existem trabalhadores que se sentem esgotados por trabalharem 12 horas seguidas, bem como o descontentamento pelo fato do local de trabalho não ser fixo.

Caso o trabalhador seja contratado de uma rede hoteleira, ele poderá estar em locais diferentes. Por exemplo, após a pesquisadora já ter finalizado a coleta de dados, visitou um dos clubes da região e encontrou na portaria desse clube o porteiro de um hotel da cidade, que havia sido abordado para responder o questionário no dia anterior. O próprio senhor avaliou as condições de trabalho e afirmou: “aqui é o trabalho que temos, não temos muita escolha.”.

Para os(as) trabalhadores(as) qualidade de vida no trabalho está ligada a diversos fatores, dos citados, conforme mostra o estudo, uma melhor comunicação entre patrão e funcionário, como por exemplo, saber ouvir e poder dar opiniões sobre

o que pode acontecer no ambiente de organizacional estaria diretamente ligado a QVT e com o desempenho do trabalhador no ambiente de trabalho.

Finalmente, resgata-se a afirmação de autores a despeito do conceito de QVT que “perpassa por aspectos como satisfação, harmonização dos ambientes de trabalho, mantendo relação estreita com a produtividade”. (Pacheco, 2011, p. 35). Portanto, para uma parcela da população que tem por seu labor proporcionar bem-estar e qualidade de vida aos turistas e clientes, é importante que estejam inseridos no mesmo contexto daqueles que serão atendidos.

As sugestões oferecidas, de acordo com os respondentes, estão relacionadas às relações interpessoais, estrutura organizacional, estrutura administrativa e por último aumento salarial. Esse último prova que mesmo com baixo salário, ainda assim, os trabalhadores sentem-se mais agradados com um bom ambiente organizacional e com boas relações de trabalho.

Destaca-se portanto, a importância de investir em condições físicas de trabalho, bem como em uma boa política de benefícios, pois de acordo com o estudo tais ações seriam pertinentes para o bem-estar dos trabalhadores.

Acredita-se que o estudo em questão contribua para o avanço de outras investigações e ao final desse trabalho, percebe-se a necessidade de aprofundar o estudo em um leque de possibilidades para pesquisas em turismo voltado ao comportamento organizacional, mercado de trabalho, situação de trabalho, entre outras.

Esse ainda é um campo pouco explorado com viés voltado ao trabalhador do turismo, à gestão de pessoas do turismo, à educação profissional e à qualificação do trabalhador do turismo, esteja esse no hotel, na rua, no comércio, não importa o local. O trabalhador do turismo está apto ao trabalho e deve ser visto, respeitado, bem recompensado e bem tratado, como todo ser humano deve ser.

Por fim, cabe aqui retomar a fala de um respondente no questionário: “eu só queria sair bem do trabalho e chegar bem em casa” Isso mostra o quanto o ambiente de trabalho interfere na vida particular do trabalhador, podendo causar mal-estar em ambientes pessoais, atingindo a convivência social e familiar do indivíduo.

Diante do exposto e considerando os objetivos deste trabalho, propõe-se programas e políticas voltadas para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e trabalhadoras em questão. A nível municipal poderiam ser implementados projetos direcionados para todos os trabalhadores, porém com enfoque humanizado

principalmente para gestores, tendo em vista a melhoria no ambiente organizacional e conseqüentemente na qualidade de vida no trabalho e nas condições de trabalho.

Quanto à divisão sexual do trabalho, a pesquisa constatou que há desigualdades no serviço executado entre homens e mulheres, pois quando há funções em que são predominantemente femininas com predominância do serviço que exige forças não é reconhecido pelas instituições como tal. Para correção dessa desigualdade sugere-se que sejam desenvolvidos projetos que possam valorizar as trabalhadoras reconhecendo a dualidade de forças e procurando criar condições favoráveis a execução deste trabalho, considerando as circunstâncias humanas dessas trabalhadoras.

BIBLIOGRAFIA

- ANDRADE, José Vicente de. *Turismo Fundamentos e Dimensões*. 2.ed. São Paulo: Editora Ática, 1995.
- ANTUNES, R (2009). *Os sentidos do trabalho- ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Bomtempo Editorial. Campinas, SP
- ANTUNES, Ricardo & PRAUN, Luci.(2015) *A sociedade dos adoecimentos no trabalho. Serviço Social e Sociedade*, (123), 407-427. <http://www.scielo.br/pdf/sssoc/n123/0101-6628-sssoc-123-0407>
- ARAÚJO, Neuza de Farias. *Contribuição econômica das mulheres para a família e a sociedade – Ensaio sobre gênero e economia numa perspectiva comparativa*. Brasília: Otimismo, 2010.
- BEAUVOIR, Simone de. *O segundo sexo: fatos e mitos*. V1. 4. Ed. São Paulo: Difusão Europeia do Livro, 1970.
- BENI, Mario Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 7ª ed. São Paulo: SENAC, 2002.
- _____. *Análise Estrutural do Turismo*. 12ª ed. São Pulo, SENAC, 2007.
- _____. *Política e Planejamento de Turismo no Brasil*. São Paulo: ALEPH, 2006.
- BORGES, Livia de Oliveira; YAMAMOTO, Oswaldo H. Mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt (Org.). *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.
- Brasil. Ministério do Turismo. *Turismo de Negócios e Eventos- Noções Básicas*. 2 ed. Brasília, 2010. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_de_Negocios_e_Eventos_Orientacoes_Basicas.pdf. Acessado em: 30/09/2018.
- CARRANZA, Giovanna. *Administração Geral e Pública*. 1ª Ed. Jus podvim. Bahia, 2014.
- CELETI, Filipe Rangel. *Existencialismo*. Disponível em: <https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/filosofia/existencialismo.htm>. Acessado em 31/05/2018
- Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.
- CRESWELL, John W. *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- De Masi, Domenico. *O futuro do Trabalho-Fadiga e Ócio na Sociedade Pós-Industrial*-Tradução Yadyr A. Figueiredo. Brasília – DF Ed. Da UNB, 1999.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. 4 ed. São Pulo-Futura, 2000.
- DIAS, Reinaldo e MATOS, Fernanda. *Políticas Públicas – Princípios, Propósitos e Processos*. São Paulo, Atlas, 2012..
- FERREIRA, Mário César. *Qualidade de vida no trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. 3ª ed. Brasília: Paralelo 15, 2016.
- FERREIRA, Mário César et al. *Qualidade de vida no trabalho: questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção*. Brasília: Paralelo 15, 2013.
- _____, Mário César. *Qualidade de vida no trabalho. Um abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. 2ª ed. Brasília: Paralelo 15, 2012.

_____, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. *Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais*. Psicologia: teoria e pesquisa, Brasília, v. 25, n. 3, jul./set. 2009.

FERREIRA, M. C.; NASTRI, M. V. S. *Qualidade de vida no trabalho sob a ótica dos trabalhadores*. R. Laborativa. v. 2, n. 1, p. 61-65, abr./2013. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>

FERREIRA, M. C., & Seidl, J. (2009). *Mal-estar no trabalho: análise da cultura Organizacional de um contexto bancário brasileiro*. Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, 25(2), 245-254.

Gil, A. C.; *Estudo de Caso*. São Paulo: Atlas, 2009.

GIL, Antônio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HIRATA, Helena; KERGOAT, Danielle. Tradução: MURAD, Fátima. *Novas Configurações da Divisão Sexual do Trabalho*. Cadernos de Pesquisa, v. 37, n. 132, p. 595-609, set./dez. 2007.

HIRATA, Helena Sumiko. *As novas configurações da divisão sexual do trabalho*. Revista Tecnologia e Sociedade – 2ª edição, 2010.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, 2ª. Ed. Rio de Janeiro, Objetiva, 2004.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. *Indicadores Conjunturais do Turismo*. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.php#economia. Acessado em 23/08/2017.

_____. (“IBGE | Brasil em Síntese | Goiás | Caldas Novas | Panorama” 2017) <http://cidades.ibge.gov.br/v4/brasil/go/caldas-novas/panorama>, acessado em 23/08/2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. *Fundamentos de metodologia Científica*. 6ª ed. São Pulo: Atlas, 2001.

_____. *Metodologia do trabalho científico*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. (2013). *O que é qualidade de vida no trabalho? Breve percurso conceitual, histórico e projeções para a próxima década*. In: Ferreira, M. C.; Antloga, C. S. X; Paschoal, T.; Ferreira, R. R. (org.). (2013). *Qualidade de Vida no Trabalho: questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção*. Brasília: Paralelo 15.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada*. 3.ed. Porto Alegre: 2001.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia científica* S Paulo: Atlas, 2011.

MASINA, Renato. *Introdução ao Estudo do Turismo: Conceitos Básicos*. Porto Alegre: Mercado Aberto, 2002.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de Marketing*. 5. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

MEDEIROS, Luiza Ferreira Rezende de; TORRES, Camila Costa; FERREIRA, Mário César. *Quando a qualidade de vida no trabalho faz falta!: o olhar dos trabalhadores no contexto organizacional de um órgão público*. In: ARAÚJO, José Newton Garcia; FERREIRA, Mário César; ALMEIDA, Cleverson Pereira (Org.). *Trabalho e saúde: cenários, impasses e alternativas no contexto brasileiro*. São Paulo: Opção editora, 2011

Ministério do Trabalho. Institucional/legislação. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/institucional> Acessado em 30/09/2018.

Ministério do Turismo-Instituto Brasileiro do Turismo – Embratur – sala de imprensa – Turismo contribuiu com 9% do Pib. Acessado em 25/09/217. Disponível em: http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salaImprensa/artigos/arquivos/Turismo_contribui_com_9_do_PIB_mundial.html.

Ministério das Relações Exteriores – *Objetivos do desenvolvimento Sustentável (ODS)*. Disponível em: <http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/politica-externa/desenvolvimento-sustentavel-e-meio-ambiente/134-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-ods>. Acessado em 10/11/2018.

MORIN, Edgard. *Introdução ao Pensamento Complexo*. Tradução Eliane Lisboa – 4ª ed. Porto Alegre: Editora Sulina, 2011.

MORIN, Estelle M. *Os Sentidos do Trabalho* – Revista de Administração de Empresas. v.41 n.3 - São Paulo, jul/set 2001.

NOVO, C. B. M. C. & SILVA, G. T. *Planejamento e Organização do Turismo*. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas. Manaus - AM, 2010.

Oliveira, Fabiana Luci de, *Triangulação metodológica e abordagem multimétodo na pesquisa sociológica: vantagens e desafios*. *Ciências Sociais Unisinos* [en linea] 2015, 51 (Mayo-Agosto) : [Fecha de consulta: 18 de octubre de 2018] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93841498004>> ISSN 1519-7050

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT) Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/content/o-que-e-trabalho-decente>, acessado em 24/011/2017

PACHECO, A.V (2016) *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Bem-Estar/Mal estar no Trabalho e Reconversão Tecnológica: Representações de Trabalhadores em Empresa Pública Brasileira*. Tese de Doutorado apresentado ao programa de Pós-Graduação em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações – PSTO – Universidade de Brasília.

PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. *Destinos Indutores e Desenvolvimento Turístico Regional: Um Problema de Intergovernabilidade?* Vol. 14 N.o 3. Special Issue Págs. 737-750. 2016. Disponível em: <http://www.pasosonline.org/en/>. Acessado em 28/10/2017.

PIANA, Maria Cristina. *A construção do perfil do assistente social no cenário educacional* [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009, p. 120-122.

Planalto – Presidência da República – Legislação – disponível em: <http://www2.planalto.gov.br/acervo/legislacao>, Acessado em 30/09/2017.

SAFIOTTI, Heleith Iara Bongiovani, *Gênero, patriarcado, violência*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2004. (Coleção Brasil Urgente).

SCOTT, Joan W. *Gênero: uma categoria útil de análise histórica*. *Educação e Realidade*, vol. 16, nos dois, Porto Alegre, jul./dez. 1990, p.5.

TERRRENCE, Ana Cláudia Fernandes & FILHO, Edmundo Escrivão, *Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais*. XXVI ENEGEP – Fortaleza, CE Brasil, outubro 2006. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr540368_8017.pdf

THOMAZINE, Jaqueline da Silva. *Transferência de Conhecimento e Competitividade em destinos Turísticos: uma análise comparativa*. Brasília, 2012. Dissertação (Mestrado Acadêmico em Administração) Universidade de Brasília.

TRABALHO. Dicionário etimológico online, 2008 - 2018 disponível em: www.dicionarioetimologico.com.br/trabalho, acessado em 10/05/2018.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

World Economic Forum Geneva Copyright© 2017 by the World Economic Forum – Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf - Acessado em 27/05/2018.

APÊNDICE - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Questionário de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Este questionário tem por objetivo avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho, sob o ponto de vista do trabalhador do setor hoteleiro da Região de Caldas Novas-GO.

Por favor responda todas as questões. Caso não tenha certeza sobre qual resposta marcar, sugiro escolher entre as alternativas que lhe parecer a mais adequada.

Por favor tenha em mente os últimos meses de sua atuação em seu ambiente de trabalho.

Muito Obrigada!

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

E-mail do(a) respondente: _____

Dados Sócio demográficos

1) *Sexo:

Feminino Masculino Outro

2) *Estado Civil:

Solteiro(a) Casado(a) Viúvo(a) Divorciado(a)
 Outro

3) *Idade: _____

4) *Grau de escolaridade: _____

5) *Qual cargo você ocupa na empresa que você trabalha?

Questões da Pesquisa

6) *Quantas horas por dia você trabalha? _____

7) *Você trabalha aos finais de semana () Sim () Não

() às vezes em que período? _____

(*) coletar respostas

8) Numa escala de 1 a 5, em que 1 significa não existe; e 5 é a diferença existe e é evidente, você considera que existe distinção no tipo de trabalho entre homens e mulheres.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas.

9) Numa escala de 1 a 5, em que 1 significa não existe; e 5 é a diferença existe e é evidente, você considera que existe diferença salarial para o mesmo serviço executado entre homens e mulheres?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas

10) Numa escala de 1 a 5 o quanto você gosta do seu trabalho? Em que 1 significa odeio meu trabalho e 5 significa gosto muito do meu trabalho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas

11) Numa escala de 1 a 5, em que 1 é saio completamente insatisfeito e triste do meu trabalho; e 5 é saio completamente satisfeito e feliz do meu trabalho, como você sai do seu trabalho?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas

12) Numa escala de 1 a 5, em que 1 é não concordo de forma alguma e 5 é concordo completamente, você concorda com a Reforma Trabalhista?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas

13) Numa escala de 1 a 5, em que 1 é não sou respeitado(a); e 5 é sou muito respeitado(a), você é respeitado(a) pelos seus colegas e superiores?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas

14) Quais as diferenças que existem no tipo de trabalho entre homens e mulheres?

Coletar as respostas

15) Você executa mais de uma função no seu trabalho? Quais?

Mostrar a porcentagem de sim e não e anotar principais funções extras

16) Numa escala de 1 a 5, em que 1 é nunca; e 5 é frequentemente, com que frequência você realiza outra função no seu trabalho.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

No resultado mostrar a porcentagem em um gráfico das respostas

17) Quando foi a última vez você que você viajou?

1- Menos de 6 meses

2-Menos de 1 ano

3-Menos de 2 anos

5-Menos de 5 anos

6-Menos de 10 anos

Mostrar a porcentagem em um gráfico

18) Qual o principal motivo de você estar nesse trabalho?

Coletar principais motivos e montar um gráfico de pizza por exemplo.

19) O que é qualidade de vida no trabalho na sua opinião?

Coletar principais motivos

20) Se você pudesse sugerir uma melhora no seu ambiente de trabalho, o que seria?

Coletar sugestões

Grupos:

1 -Homens e Mulheres

2-Homens casados e mulheres casadas

3-Homens com menos de 30 anos

4-Mulheres com menos de 30 anos

5-Mulheres com mais de 30 anos

6-Homens com mais de 30 anos

7-Cargos no hotel (limpeza, gerência, manutenção, etc)

ANEXO 1 – PARECER COMITÊ DE ÉTICA

UNB - INSTITUTO DE
CIÊNCIAS HUMANAS E
SOCIAIS DA UNIVERSIDADE



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Qualidade de Vida no Trabalho: O caso de trabalhadores do turismo na hotelaria de Caldas Novas-GO

Pesquisador: CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 80098318.1.0000.5540

Instituição Proponente: Instituto de Ciências Humanas/UNB

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 2.701.888

Apresentação do Projeto:

Trata-se de dissertação de mestrado do programa profissionalizante do CET / UnB sobre o tema qualidade de vida no trabalho de trabalhadores(as) do turismo na cidade de Caldas Novas-GO. A pesquisa será realizada com trabalhadores(as) deste setor, os quais serão abordados nas proximidades dos locais de trabalho, em pontos de ônibus e outros. Pretende discutir os entendimentos da classe profissional sobre relações de trabalho, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de trabalhadores do turismo, relações de gênero no ambiente de trabalho, fontes de bem-estar e de mal-estar de trabalhadores e trabalhadoras do setor do turismo, questões relativas à divisão sexual do trabalho, trabalho decente. A pesquisa utilizará métodos qualitativo e quantitativo com a utilização de pesquisa bibliográfica (material impresso e eletrônico), técnicas, utilização de questionários e entrevista com atores do setor.

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo principal: Analisar as percepções de trabalhadores(as) sobre a existência de Qualidade de Vida no Trabalho, satisfação no trabalho, condições de trabalho e realização profissional na hotelaria de Caldas Novas–GO.

Objetivos Secundários:

- Identificar as fontes de bem-estar e mal-estar no trabalho, na percepção dos(as) trabalhadores(as);

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT 03/1 (Ao lado da Direção)
Bairro: ASA NORTE **CEP:** 70.910-900
UF: DF **Município:** BRASÍLIA
Telefone: (61)3107-1592 **E-mail:** cep_chs@unb.br

UNB - INSTITUTO DE
CIÊNCIAS HUMANAS E
SOCIAIS DA UNIVERSIDADE



Continuação do Parecer: 2.701.886

- Identificar as condições de trabalho entre homens e mulheres;
- Comparar as percepções dos participantes do estudo sobre as diferenças nas condições de trabalho de homens e mulheres;
- Identificar a partir de sugestões de trabalhadores(as) práticas que devam fazer parte de um programa de qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores(as) da rede hoteleira de Caldas Novas-GO.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O trabalho pode apresentar riscos relacionados a constrangimentos com as perguntas; lembranças de alguma violência vivida no trabalho. A pesquisadora não considera esses fatos, mas enfatizamos que os mesmos devem ser levados em consideração e a pesquisa deve ser suspensa caso as pessoas demonstrem tais constrangimentos.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisadora irá realizar uma metodologia de aplicação de questionário. Para tanto, deverá estar atenta para qualquer forma de constrangimento que possa desencadear para suspender a pesquisa.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos foram todos apresentados.

Recomendações:

Recomenda-se que os questionários sejam aplicados levando em consideração quaisquer formas de constrangimento que possam desencadear.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Parecer pela aprovação do projeto de pesquisa. Não há pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_1141554.pdf	22/05/2018 10:56:13		Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto.pdf	22/05/2018 10:54:22	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Outros	CV_CSAS.pdf	22/05/2018 00:40:17	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS	Aceito

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT 03/1 (Ao lado da Direção)
 Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-900
 UF: DF Município: BRASÍLIA
 Telefone: (61)3107-1592 E-mail: cep_chs@unb.br

UNB - INSTITUTO DE
CIÊNCIAS HUMANAS E
SOCIAIS DA UNIVERSIDADE



Continuação do Parecer: 2.701.886

Outros	CV_CSAS.pdf	22/05/2018 00:40:17	SANTOS	Aceito
Outros	CV_P_Neuza.pdf	22/05/2018 00:39:37	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Outros	Dispensa_aceite_institucional.pdf	22/05/2018 00:28:30	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Termo_Respons_Pesquisador.pdf	22/05/2018 00:27:14	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Outros	Carta_Revisao_etica.pdf	22/05/2018 00:24:16	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Qualific_versao_comite_etica_definitivo1 .pdf	21/05/2018 23:45:17	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Outros	Carta_de_encaminhamento.doc	21/05/2018 23:36:22	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Outros	INSTRUMENTO_DE_COLETA_DE_DA DOS.docx	21/05/2018 23:34:59	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.doc	21/05/2018 23:23:28	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	21/05/2018 23:19:55	CRISTIANE SOUSA DE ARAUJO DOS SANTOS	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BRASILIA, 08 de Junho de 2018

Assinado por:
Érica Quinaglia Silva
(Coordenador)

Endereço: CAMPUS UNIVERSITÁRIO DARCY RIBEIRO - FACULDADE DE DIREITO - SALA BT 03/1 (Ao lado da Direção)
Bairro: ASA NORTE CEP: 70.910-900
UF: DF Município: BRASILIA
Telefone: (61)3107-1592 E-mail: cep_chs@unb.br

ANEXO 2 – ARTIGO 7º CF/1988

Fale com o Senado

Portais

Atividade Legislativa



Art. 7º



Título II
Dos Direitos e Garantias Fundamentais

Capítulo II
Dos Direitos Sociais

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

I - relação de emprego protegida contra despedida arbitrária ou sem justa causa, nos termos de lei complementar, que preverá indenização compensatória, dentre outros direitos;

II - seguro-desemprego, em caso de desemprego involuntário;

III - fundo de garantia do tempo de serviço;

IV - salário mínimo, fixado em lei, nacionalmente unificado, capaz de atender às suas necessidades vitais básicas e às de sua família com moradia, alimentação, educação, saúde, lazer, vestuário, higiene, transporte e previdência social, com reajustes periódicos que lhe preservem o poder aquisitivo, sendo vedada sua vinculação para qualquer fim;

V - piso salarial proporcional à extensão e à complexidade do trabalho;

VI - irredutibilidade do salário, salvo o disposto em convenção ou acordo coletivo;

VII - garantia de salário, nunca inferior ao mínimo, para os que percebem remuneração variável;

VIII - décimo terceiro salário com base na remuneração integral ou no valor da aposentadoria;

IX - remuneração do trabalho noturno superior à do diurno;

X - proteção do salário na forma da lei, constituindo crime sua retenção dolosa;

XI - participação nos lucros, ou resultados, desvinculada da remuneração, e, excepcionalmente, participação na gestão da empresa, conforme definido em lei;

XII - salário-família pago em razão do dependente do trabalhador de baixa renda nos termos da lei;

XIII - duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho;

XIV - jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva;

XV - repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos;

XVI - remuneração do serviço extraordinário superior, no mínimo, em cinquenta por cento à do normal;

XVII - gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal;

XVIII - licença à gestante, sem prejuízo do emprego e do salário, com a duração de cento e vinte dias;

XIX - licença-paternidade, nos termos fixados em lei;

XX - proteção do mercado de trabalho da mulher, mediante incentivos específicos, nos termos da lei;

XXI - aviso prévio proporcional ao tempo de serviço, sendo no mínimo de trinta dias, nos termos da lei;

XXII - redução dos riscos inerentes ao trabalho, por meio de normas de saúde, higiene e segurança;

XXIII - adicional de remuneração para as atividades penosas, insalubres ou perigosas, na forma da lei;

XXIV - aposentadoria;

XXV - assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até 5 (cinco) anos de idade em creches e pré-escolas;

XXVI - reconhecimento das convenções e acordos coletivos de trabalho;

XXVII - proteção em face da automação, na forma da lei;

XXVIII - seguro contra acidentes de trabalho, a cargo do empregador, sem excluir a indenização a que este está obrigado, quando incorrer em dolo ou culpa;

XXIX - ação, quanto aos créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de cinco anos para os trabalhadores urbanos e rurais, até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho;

a) (Revogada).

b) (Revogada).

XXX - proibição de diferença de salários, de exercício de funções e de critério de admissão por motivo de sexo, idade, cor ou estado civil;

XXXI - proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência;

XXXII - proibição de distinção entre trabalho manual, técnico e intelectual ou entre os profissionais respectivos;

XXXIII - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos;

XXXIV - igualdade de direitos entre o trabalhador com vínculo empregatício permanente e o trabalhador avulso.

Parágrafo único. São assegurados à categoria dos trabalhadores domésticos os direitos previstos nos incisos IV, VI, VII, VIII, X, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII, XXIV, XXVI, XXX, XXXI e XXXIII e, atendidas as condições estabelecidas em lei e observada a simplificação do cumprimento das

obrigações tributárias, principais e acessórias, decorrentes da relação de trabalho e suas peculiaridades, os previstos nos incisos I, II, III, IX, XII, XXV e XXVIII, bem como a sua integração à previdência social.

Histórico de Alterações do Artigo

EMC-020 de 15/12/1998

Dispositivo	Texto Anterior	Alteração
Inc. XII	XII - salário-família para os seus dependentes;	XII - salário-família parapago em seus razão dependentes; do dependente do trabalhador de baixa renda nos termos da lei;
Inc. XXXIII	XXXIII - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de quatorze anos, salvo na condição de aprendiz;	XXXIII - proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos; salvo na condição de aprendiz;

EMC-028 de 25/05/2000

Dispositivo	Texto Anterior	Alteração
Inc. XXIX	XXIX - ação, quanto a créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de:	XXIX - ação, quanto quando aos créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de: cinco anos para os trabalhadores urbanos e rurais, até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho;
Inc. XXIX Ali. a	a) cinco anos para o trabalhador urbano, até o limite de dois anos após a extinção do contrato;	a) cinco anos para o trabalhador urbano, até o limite de dois anos após a extinção do contrato; (Revogada).
Inc. XXIX Ali. b	b) até dois anos após a extinção do contrato, para o trabalhador rural;	b) até dois anos após a extinção do contrato, para o trabalhador rural; (Revogada).
Inc. XXIX Retificação publicada no DOU de 29/05/2000	XXIX - ação, quando aos créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de cinco anos para os trabalhadores urbanos e rurais, até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho;	XXIX - ação, quando quando aos créditos resultantes das relações de trabalho, com prazo prescricional de cinco anos para os trabalhadores urbanos e rurais, até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho;

EMC-053 de 19/12/2006

Dispositivo	Texto Anterior	Alteração
Inc. XXV	XXV - assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até seis anos de idade em creches e pré-escolas;	XXV - assistência gratuita aos filhos e dependentes desde o nascimento até seis (cinco) anos de idade em creches e pré-escolas;

EMC-072 de 02/04/2013

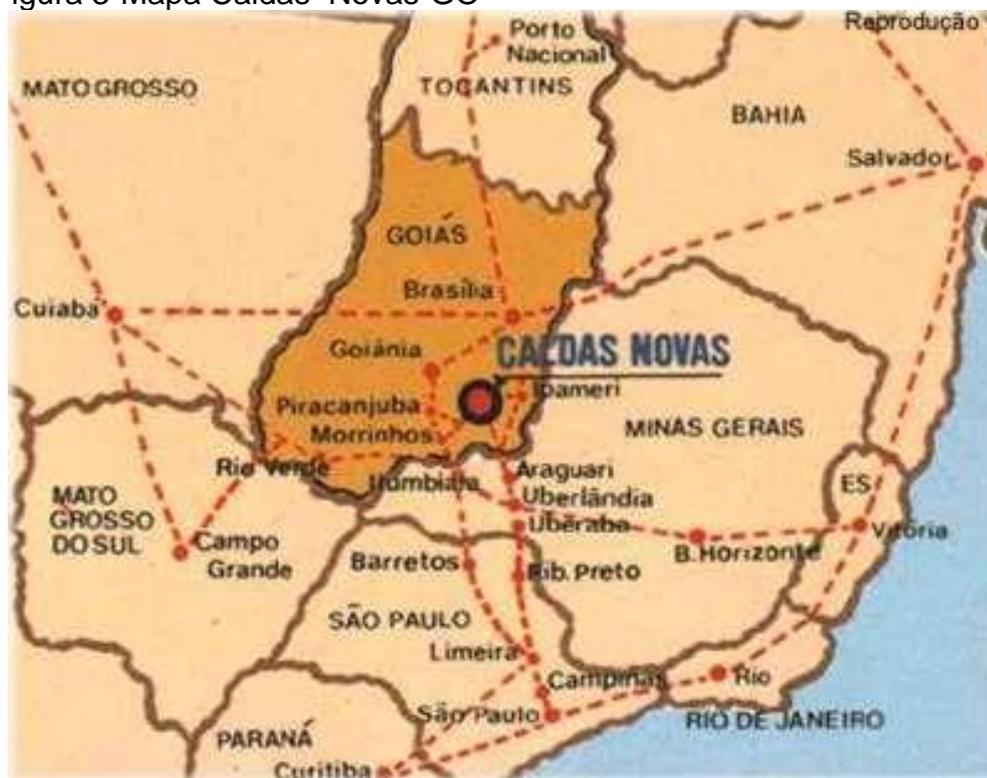
Dispositivo	Texto Anterior	Alteração
Par. 1	Parágrafo único. São assegurados à categoria dos trabalhadores domésticos os direitos previstos nos incisos IV, VI, VIII, XV, XVII, XVIII, XIX, XXI e	Parágrafo único. São assegurados à categoria dos trabalhadores domésticos os direitos previstos nos incisos IV, VI, VII , VIII, X, XIII, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII , XXIV, XXXVI ,

XXIV, bem como a sua integração à previdência social.

XXX, XXXI e XXXIII e ~~XXXIV~~, atendidas as condições estabelecidas em lei e observada a simplificação do cumprimento das obrigações tributárias, principais e acessórias, decorrentes da relação de trabalho e suas peculiaridades, os previstos nos incisos I, II, III, IX, XII, XXV e XXVIII, bem como a sua integração à previdência social.

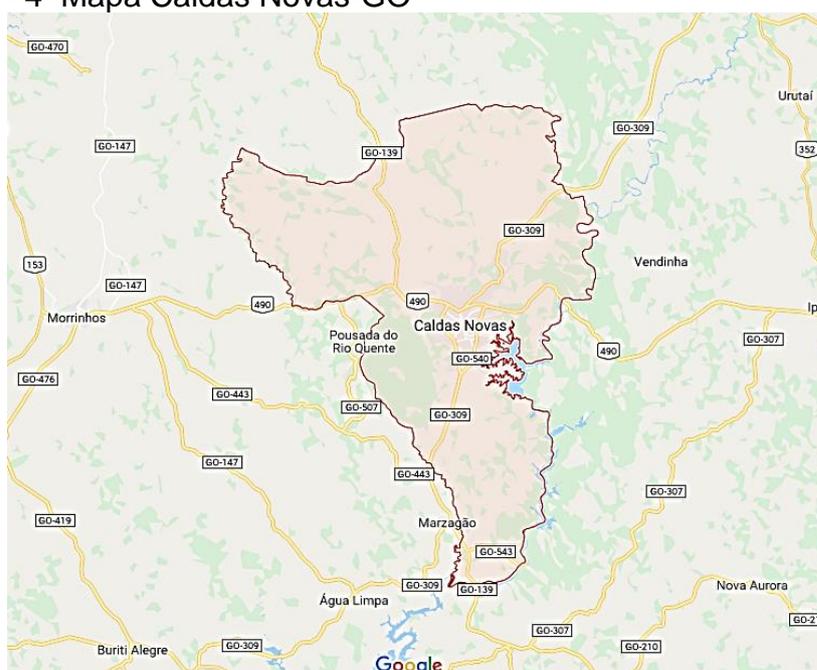
ANEXO 3 – Imagens de Caldas Novas.

Figura 3-Mapa Caldas Novas-GO



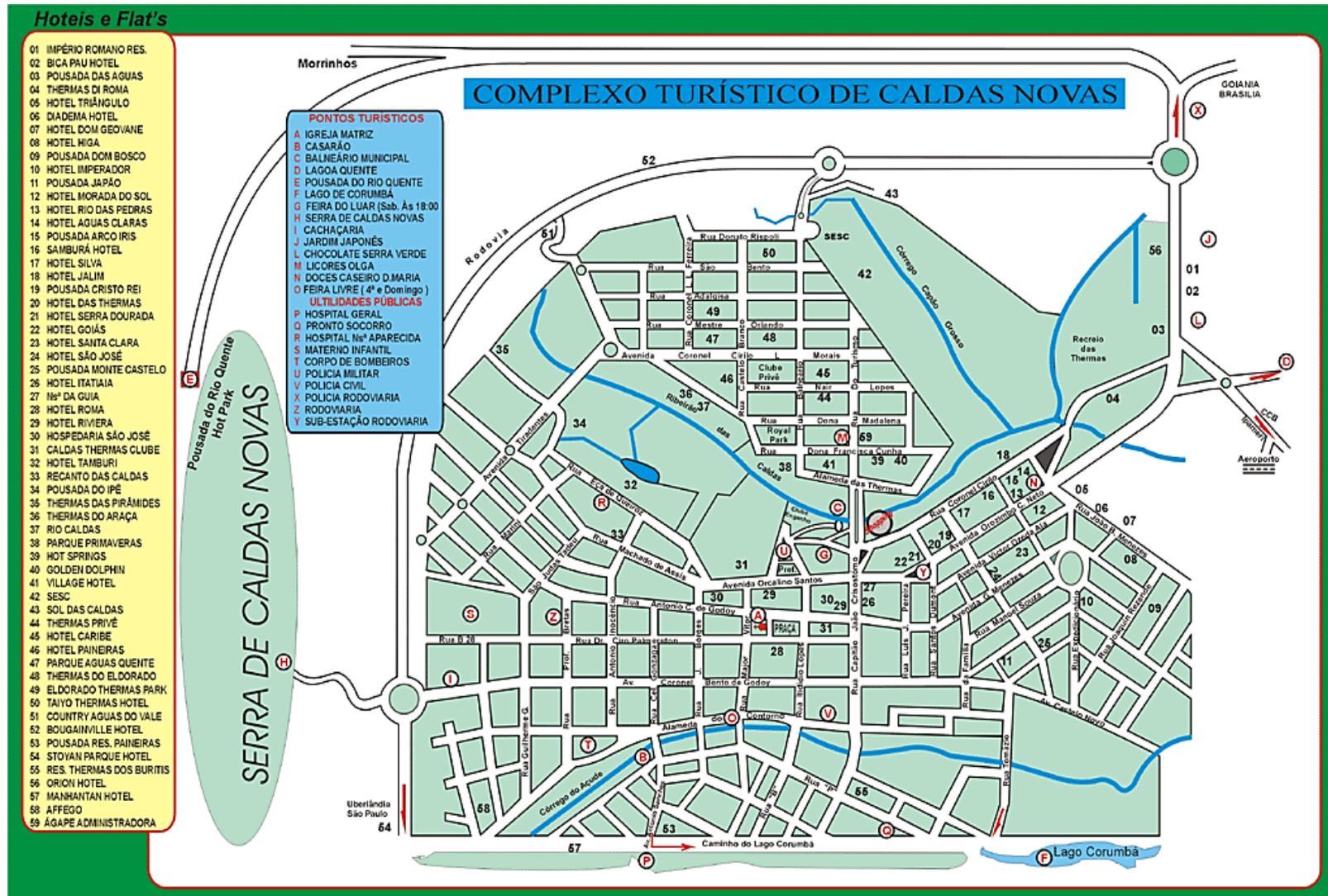
Fonte: Canal B6 – Caldas Novas-GO

Figura - 4 Mapa Caldas Novas-GO



Fonte: Google Maps

Figura 5-Complexo Turístico de Caldas Novas-GO



Fonte: <http://www.guiacaldasnovas.com.br/link.php?c=25>

Figura 6-Parque de Caldas



Fonte: <https://www.guiadaviagem.com.br/caldas-novas/>

Figura 7-Ponto Turístico da Cidade



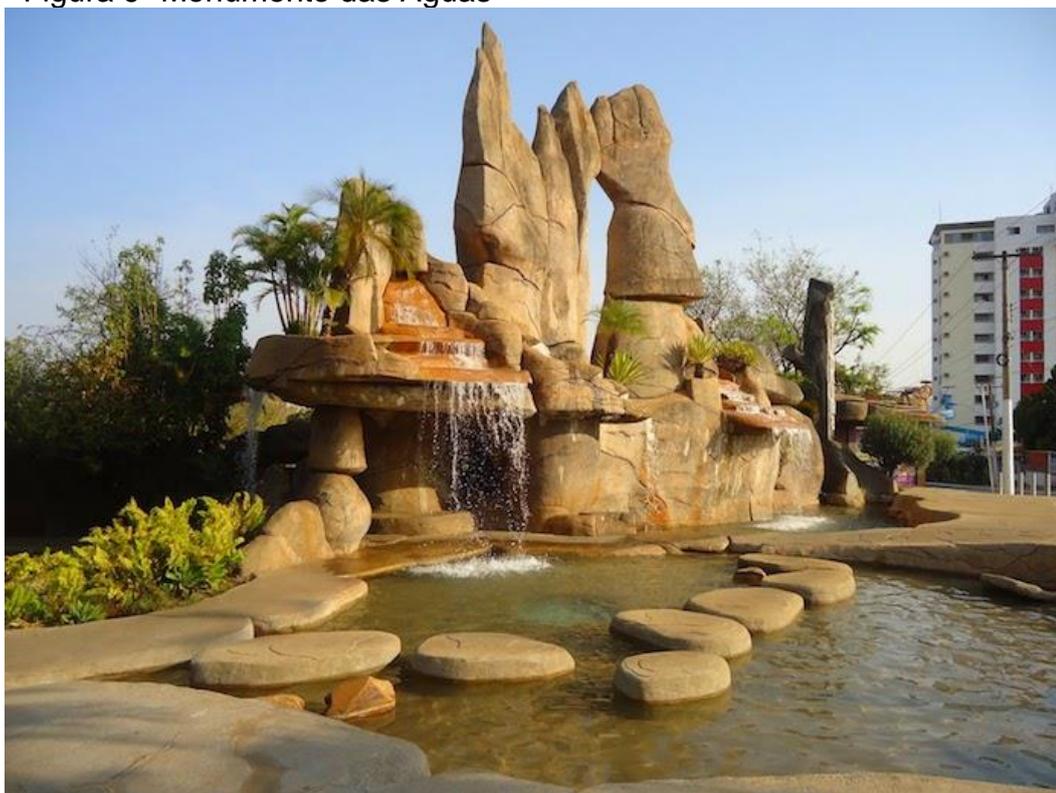
Fonte: <https://viagempedia.com.br>

Figura 8-Jardim Japonês



Fonte: <http://vempracaldasnovas.com>

Figura 9- Monumento das Águas



Fonte: <http://vempracaldasnovas.com>

Figura 10-Feira do Luar



Fonte: <http://www.caldasnovasgo.com.br/gastronomia/feira-do-luar>

Figura 11-Feira do Luar



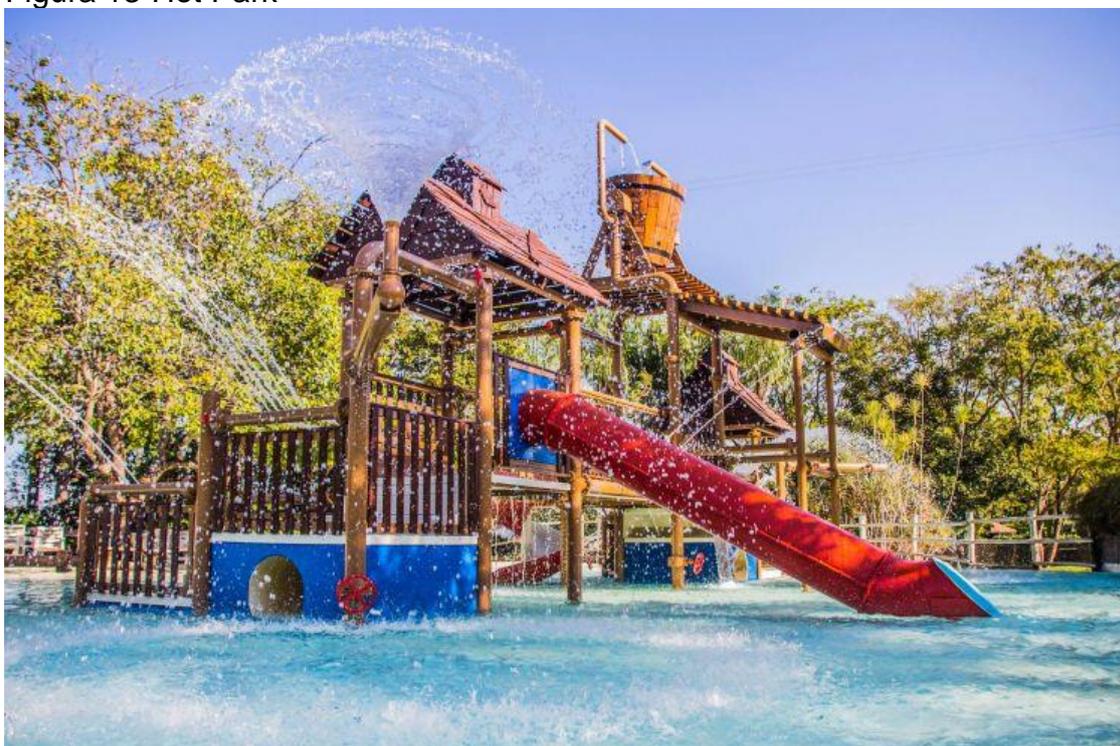
Fonte: <http://www.caldasnovasgo.com.br/gastronomia/feira-do-luar>

Figura 12- Hot Park – Caldas Novas



Fonte: <http://www.caldasnovasgo.com.br/clubes-e-parques>

Figura 13-Hot Park



Fonte: <http://www.caldasnovasgo.com.br/clubes-e-parques>

Figura 14-Náutico Praia Clube



Fonte: <http://www.caldasnovasgo.com.br/clubes-e-parques>

Figura 15-Náutico Praia Clube



Fonte: <http://www.caldasnovasgo.com.br/clubes-e-parques>