

# **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FERRAMENTA PARA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES - ESTUDO DE CASO HOTEL IBIS ARACAJU**

SILVA, Grace Ribeiro. Aluna do curso de Pós Graduação em Gestão de Pessoas e Inteligência Organizacional.

## **Resumo**

As organizações estão em constantes transformações e a qualidade de vida no trabalho (QVT) está sendo uma ferramenta de primordial importância no dia-a-dia das empresas e das pessoas, está voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. Em virtude disso faz-se necessário revermos o sistema de QVT nas organizações a fim de nos adequar a essa nova realidade criando ambientes que valorizem o indivíduo e seu ambiente de trabalho. O presente artigo tem o objetivo de analisar a Qualidade de Vida no trabalho como uma motivação para os colaboradores. Foram consultados fontes bibliográficas referentes ao tema e um estudo de caso no Hotel Ibis Aracaju.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida, motivação, organização.

## **Abstract**

Companies are in constant transformation and quality of life without work are being a tool of paramount importance are not day-to-day business and people, is geared to facilitate or bring satisfaction and well-being to the worker in the implementation Of his task. Because of this, it is necessary to revise the QWL system in organizations in order to adapt to this new reality by creating environments that value the individual and his work environment. This article aims to analyze a quality of life without work as a motivation for employees.

Bibliographical sources referring to the topic and case study were consulted at Hotel Ibis Aracaju.

**Key words:** Quality of life, motivation, organization.

## **Introdução**

A Qualidade de vida no trabalho tornou-se uma abordagem relevante nas empresas nesses últimos anos. Assunto de fundamental importância com grandes desafios para a administração contemporânea das organizações e o grau de motivação dos seus colaboradores.

Hoje em dia as organizações se diferenciam pelos pacotes de benefícios e programas de bem estar que oferecem para os colaboradores. Um atrativo muito importante, que mantém os funcionários motivados com sua autoestima alta e comprometidos com a empresa. Nesse âmbito, as empresas têm apostado em experiência de humanização do trabalho, demonstrando uma maior conscientização de tais questões (Rodrigues, 2016).

Vasconcelos (2012) afirma que a conjuntura mercadológica exigiu uma nova abordagem à figura do colaborador, que deixou de ser visto como um simples recurso e se converteu em um parceiro de sua organização. Nesse contexto, destaca-se principalmente a mudança de como as organizações percebem o papel dos funcionários nas empresas.

Para embasar o referente estudo em qualidade de vida no trabalho pesquisa teórica, que englobou a revisão bibliográfica, em livros, revistas e artigos. Realizado um levantamento dos temas e tipos de abordagens já trabalhados por outros autores, assimilando conceitos e explorando aspectos já publicados. Será apresentado o hotel Ibis Aracaju, como estudo de caso, ilustrando exemplos de Qualidade de Vida no Trabalho.

### **1. Origem da qualidade de vida no trabalho**

As maiores partes das pessoas passam boa parte de seus dias, envolvidas em seu ambiente de trabalho. Nesse contexto, parte do que

acontece lá irá influenciar no seu comportamento, rendimento, e também em sua saúde. Um ambiente corporativo de qualidade proporciona segurança, motivação, e desenvolvimento pessoal e profissional para o colaborador.

Qualidade de Vida no Trabalho, também conhecida pela sigla QVT é o nível de satisfação dos colaboradores com seu ambiente de Trabalho. A origem desse movimento passou a ser usada por volta dos anos 50, durante o surgimento da abordagem sócio-técnica, porém, tomou força nos anos 60 quando cientistas sociais, empresários e o sindicato começaram a perceber que a qualidade de vida corporativa dos funcionários influenciava diretamente em seu rendimento, saúde, bem-estar e eficácia.

Contudo, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de alinhamento de cargos.

Foram nos anos 70, que urgiram os primeiros movimentos pela qualidade de vida no trabalho, em destaque, nas cidades dos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Walton (1973) afirmou que:

“Em recentes anos a frase “qualidade de vida” foi usada com frequência crescente para descrever certos valores humanísticos, negligenciados por sociedade industrial a favor do avanço tecnológico, produtividade industrial e crescimento econômico. Dentro de organizações empresariais, foi focalizada a tensão na “qualidade de experiência humana” no lugar do trabalho” (Walton, p11)

## **2. Qualidade de vida no trabalho**

Qualidade de vida no trabalho é de algo que envolvem pessoas, trabalho e o espaço organizacional, ou seja, remete a saúde, bem-estar e eficácia no ambiente de trabalho. É capaz de possibilitar um melhor convívio do

colaborador com a organização. Ter um bom ambiente de trabalho e benefícios que satisfaçam, podem garantir um clima de confiança entre empresa e os funcionários.

Para França (1997, p.12) QVT são ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho.

Segundo Salles e Federighi (2006), a QVT é percebida individualmente pelos funcionários e deve envolver boas condições de segurança; um trabalho que valha a pena fazer; remuneração e benefícios compatíveis com a função desempenhada; certa estabilidade no emprego; supervisão competente; feedback quando ao seu desempenho; possibilidade de crescimento e de aprendizado no emprego; oportunidade de promoção no emprego (com base no mérito); clima social positivo e justiça social.

O termo deixou de ser apenas uma expressão e começou a ser colocado em prática nas empresas. Tornou-se uma necessidade e conseqüentemente uma resposta às mudanças da vida moderna do indivíduo e que impactou o modo de como as pessoas se relacionam com sua vida profissional.

A QVT envolve alguns fatores:

- A satisfação com o trabalho executado;
- As possibilidades de futuro na organização;
- O reconhecimento pelos resultados alcançados;
- Os Salários percebidos;
- Os benéficos oferecidos
- Relacionamento humano dentro do grupo;
- Ambiente psicológico e físico;
- Liberdade e responsabilidade de agir.

## **2. Qualidade de vida e a motivação dos colaboradores**

As empresas, cada vez mais, entendem que um funcionário que trabalha em um ambiente bom e é feliz e motivado para trabalhar e acaba produzindo mais e melhor. Segundo Davis e Newstrom 1991, p. 47), “embora não haja

respostas simples para a questão da motivação um importante ponto de partida reside na compreensão das necessidades do empregado”

Motivação é a energia aplicada em direção de um objetivo. Motivação significa “motivo para a ação”, ou seja, o motivo que faz alguém se movimentar rumo a alguma meta.

Nas empresas são vários os fatores de motivação, podendo ser algo interno ou externo. As pessoas podem ser motivadas para o bem ou para o mal. Contudo se estão motivadas a fazer alguma coisa ou alcançar uma meta, o bom ambiente de trabalho irá influenciar positivamente.

Parte da motivação de uma pessoa nas empresas é saber a importância dela dentro das organizações. Segundo Weiss, (1991, p.32) “As pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Podem ser intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo”.

Segundo Rodrigues (2016) a QVT estimula a motivação, a satisfação, a autoestima e a produtividade do trabalhador, abordando as condições físicas, jornadas de trabalho, crescimento profissional e relevância social no trabalho, estabelecendo valores humanos no ambiente organizacional. Logo é possível verificar outras variáveis que também afetam o trabalho do colaborador, o que mais uma vez representa a importância de estudar e analisar tais fatores.

A Qualidade de Vida no Trabalho é o nível de satisfação que o funcionário tem com seu ambiente corporativo e com as atividades exercidas. Um colaborador que está satisfeito com a empresa que trabalha se torna mais motivado, produtivo, criativo, saudável e inovador, promovendo assim mais lucros e benefícios para a empresa, uma vez que se torna mais feliz e produtivo.

A QVT envolve todo um conjunto de ações que, quando implantadas, tornam o ambiente corporativo agradável e promove inovações e melhorias na empresa que beneficiam toda a equipe e motivam mais ao trabalho. .O que uma empresa irá implantar para QVT, vai depender de sua cultura,

possibilidades, recursos para desenvolver e até mesmo o que os colaboradores esperam e ou consideram importantes.

## **2. Qualidade de vida no Hotel Ibis Aracaju**

A qualidade de vida no trabalho é possível com a implantação de um programa de bem-estar social voltado para os funcionários. Muitas organizações desenvolvem seus próprios modelos, adaptados a sua realidade para que tenham eficácia.

O Hotel Ibis Aracaju Jardins, pertence a umas das maiores redes internacionais de hotelaria, chamada de Hotelaria Accor é uma rede de hotéis francesa. Teve seu primeiro hotel inaugurado em 1967, e hoje são mais de 4100 hotéis em 95 países, com mais de 240 mil colaboradores, composta por 17 marcas de hotéis, em todos os níveis, que vai do luxo ao super econômico.

No Brasil, são 8 marcas que compõem a rede Hotelaria Accor– Sofitel, Pullman, Novotel Mercure, Adagio Ibis Hotel, Ibis Styles, Ibis Budget. A rede Ibis faz parte da categoria econômica de hotéis, composta pela família Ibis: Ibis Hotel, Ibis Styles e Ibis Budget. As três marcas, apesar de econômica, cada uma tem suas características.

ibis: Bem-estar pelo melhor preço Com mais de 1.000 hotéis em 61 países, ibis é a rede líder no segmento econômico na América Latina e na Europa. Cuidadoso e eficiente, o ibis garante o mais alto nível de serviços de sua categoria: recepção 24 horas, café da manhã das 4h ao meio-dia, refeições leves servidas 24h no bar ibis kitchen lounge. A qualidade dos hotéis é garantida, já que temos iniciativas como por exemplo o Contrato 15 Minutos: a solução do seu problema em até 15 minutos ou a hospedagem é por conta do ibis.

ibis Styles é a marca econômica não padronizada da Família ibis. Cada hotel tem um design ousado e temas diferentes, sempre mantendo o bom humor e a qualidade de serviço da rede. A marca tem um toque pop e

dinâmico, e estilo único para criar uma atmosfera atual, moderna, divertida e familiar. Com o pacote tudo o que você precisa incluso, no qual o café da manhã e muitos outros mimos estão inclusos na diária, você pode aproveitar ainda mais o hotel.

Ibis Budget é a marca referência da Accor no segmento supereconômico. Mais de 500 hotéis em 18 países, inteligente e casual, essa marca oferece soluções de hospedagem práticas por um preço que cabe no bolso. Os quartos modernos e confortáveis acomodam até 3 pessoas.

Por 19 vezes, a rede Accor ganhou como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil. E a marca Ibis como melhor empresa para começar a carreira. Isso garante a qualidade que se tem em trabalhar nessa rede hoteleira.

Como exemplo em qualidade de vida será apresentado o hotel Ibis Aracaju, situado na Av. Adília Franco, bairro Grageru. Hotel com 120 apartamentos, 31 colaboradores, 29 colaboradores registrados (CLT), sendo 2 jovens aprendizes e 2 estagiários. São 22 mulheres e 9 homens.

A 19 anos a rede hotelaria Accor, aplica a pesquisa Great Place To Work (GPTW) para todos os colaboradores do mundo. No ano de 2014, a unidade Ibis Aracaju teve sua nota 70%, um pouco abaixo na média nacional dos outros Ibis do Brasil, não é uma nota ruim, mas pontos podem ser melhorados e trabalhados, o que foi feito em 2015.

Os Benefícios são para todos os hotéis da rede Accor:

- Participação nos resultados – 14 ° salário, se atingir o resultado;
- 50% de ajuda nos custos de farmácia – reembolso de 50 % do valor gasto com farmácia apresentado cupom fiscal e receita médica;
- Plano de saúde com coparticipação – podendo incluir filhos, esposa e marido;
- Refeitório – com alimentação, café da manhã, almoço, lanche da tarde e jantar;
- Uniforme – repostado todo ano;

O que traz de diferencial em qualidade de vida

- Comemoração em datas especiais - Todas as datas comemorativas como dia das mães, pais, natal ano novo, de alguma forma são comemoradas com a equipe. Seja com almoço, presentes, atividade especiais, passeios;
- Projeto bem estar - Atividades mensais com a equipe que estimulam o bem estar através de ginásticas, exercícios, alimentação especial. Toda terça-feira tem Zumba para os colaboradores;
- Premiação TOP Ibis- O Prêmio Top ibis visa identificar, reconhecer e premiar o colaborador que obtiver desempenho de destaque nas suas atividades e/ou que gerou algum tipo de benefício na unidade através de ideias e sugestões. Prêmio quadrimestral, com premiação de R\$300,00;
- Aniversariante do mês - Entregue vale presente no valor de R\$50,00 para cada colaborador no mês de seu aniversário.
- Reunião mensal - Para passar todas as informações da empresa, dados qualitativos, quantitativos, elogios de hospedes, normas, escolha do top íbis;
- Lanche especial- A cada 15 dias tem um lanche especial para interação da equipe, pode ser pizza, cachorro-quente, algo diferente do dia-a-dia.;
- Espaço das mulheres- No banheiro tem disponibilizado maquiagem, secador;
- Festas São João e Final do Ano - Todos os anos, em junho e no final do ano é feita uma festa, para comemorar, resultados;
- Comemoração das metas alcançadas – Com passeios, prêmios em dinheiro, almoços, conforme preestabelecido;
- Pesquisa de clima anual - Entregue para 100% dos colaboradores uma pesquisa de clima, na qual não se sabe quem responde. A pesquisa de clima irá avaliar gestores, ambiente de trabalho e colegas, e seu próprio trabalho;

- Devolutiva da pesquisa de clima anual – Após o resultado é feito uma reunião para avaliar os pontos positivos e negativos, estabelecendo novas diretrizes para o próximo ano.
- Avaliação dos colaboradores - Entre os fevereiro e março, é feito a avaliação de todos colaboradores com mais de 6 meses de trabalho. Avaliação de desenvolvimento e desempenho, do ano que passou, são feitas metas a serem desenvolvidas no próximo ano, planejamento de carreira;
- Escolha das folgas - Através de uma lista colocada no mural no final do mês cada um pode solicitar folgas para o próximo mês, que dentro do possível é concedida;
- Bolsa Auxilio - A empresa ajuda com 30 % na graduação dos colaboradores, nas áreas de turismo, hotelaria, administração e RH;

Com todas essas ações implementadas, nos últimos dois anos, o hotel não teve nenhum pedido de demissão de colaboradores. Um turnover baixo de 10% no ano de 2016.

Os índices de qualidade subiram 17% do ano de 2014 a 2016. Todas as metas qualitativas dos setores foram alcançadas e algumas superadas.

A pesquisa de clima, Great Place To Work, do ano de 2015 houve um aumento de 25%, passando de 70% para 95% de satisfação em trabalhar no hotel de seus colaboradores em relação a 2014. Um dos melhores resultados da rede no Brasil.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O tema qualidade de vida se destaca, tornando-se um assunto de relevância nas organizações. A motivação está, sem dúvida, relacionada ao conteúdo do trabalho, mas há diversos fatores extrínsecos ligados a ela, que influenciam o comportamento dos trabalhadores, no desempenho individual para se alcançar os objetivos da empresa.

O significado da Qualidade de vida muda conforme as prioridades e cultura de cada um, “se a parte física do empregado está bem, o resto está certo” imaginam muitas empresas, mas as coisas não funcionam exatamente dessa forma. Generalizações podem ser contra produtivas: o que é bom para uns, pode não ser para outros.

É um tema amplo que deve ser compreendido de forma sistêmica. A preocupação não deve estar somente no ambiente físico de trabalho, mas também no ambiente psicológico da organização.

A QVT proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre a compreensão das necessidades dos funcionários. A QVT se preocupa principalmente com dois aspectos importantes que é o bem estar do trabalhador e com a eficácia organizacional.

A busca pela a qualidade de vida no trabalho traz uma participação maior por parte dos funcionários; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Foi apresentado pelo Hotel ibis Aracaju alguns diferenciais de QVT desenvolvidos por essa empresa que está se empenhado para levar ao seus colaboradores uma melhora qualidade para o ambiente de trabalho. Com certeza isso é muito importante para os bons resultados da empresa, mas não será o suficiente, quando não bem administrado todos esses recurso.

Os bons resultados na empresa não poderão depender somente disso, a Qualidade de Vida no trabalho é uma das muitas ferramenta utilizadas para as organizações conseguirem sua melhor produtividade e seus colaboradores e influenciar seus colaboradores a terem motivações no trabalho.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BERGAMINI, C. W.; BERALDO, D. G. R. Avaliação de Desempenho Humano nas Empresas. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1988.

DAVIS, K. e NEWSTROM, J. W. Comportamento humano no trabalho – Uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992.

FRANÇA, A. C. Limongi. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas, Revista Brasileira de Medicina Psicossomática. Rio de Janeiro, vol. 1, nº 2, p.80, abr./maio./jun.

KUROGI, Marcia S. Qualidade de vida no trabalho e suas diferentes abordagens, Revista de Ciências Gerenciais, Vol. XII, 2008

LUZ, Ricardo. Gestão do Clima. Rio de Janeiro: Qualitmark, 2014.

RODRIGUES, Marcus, V. Qualidade de Vida no trabalho, Evolução e Análise no Nível Gerencial. 15 ed. Petrópolis, RJ: Vozes 2016.

MORETTI, Silvinha. Qualidade de Vida no Trabalho X Auto Realização Humana. Instituto Catarinense de Pós Graduação ICPG, Gestão estratégica de Recursos Humanos. Santa Catarina, 2015.

SALLES, P. E. M. de; FEDERIGHI, W. J. Qualidade de Vida no Trabalho (QTV): a visão dos trabalhadores. Revista Mundo Saúde 2006; v. 30, p.263-78, 2006.

SILVA, Carmem L. Qualidade de Vida no Trabalho. Faculdade de Ciências Humanas, curso de especialização em Gestão de pessoal. Recife, 2014.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Cadernos de Pesquisas em Administração, São Paulo, vol. 08, nº 1 jan/mar 2001.

WALTON, R. E. Quality of Work Life: what is it? Sloan Management Review, Cambridge, v.15, n1073, p11-21.

WEISS, D. Motivação e resultado – Como obter o melhor de sua equipe. São Paulo: Nobel, 1991.

