

As contribuições da gestão estratégica de pessoas para qualidade de vida no trabalho: uma análise da percepção dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais do Rio Grande do Norte

José Mateus Silva de Araújo

Mestrando em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

E-mail: mateus150araujo@gmail.com

Mayanne Fabíola Silva Araújo

Mestranda em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

E-mail: mayanneefabiola@gmail.com

Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto

Doutora em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e

Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA/USP), Brasil.

Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil.

E-mail: leiliannebarreto@hotmail.com

Resumo

A qualidade de vida no trabalho (QVT) está intimamente relacionada ao sucesso de uma empresa, pois por meio dela os colaboradores obtêm melhores condições de trabalho, uma maior integração entre as equipes pode ser alcançada e o ambiente de trabalho fica mais agradável, contribuindo desta forma, para a melhoria do desempenho organizacional. Diante disso, o presente estudo tem como objetivo, analisar as contribuições da gestão estratégica de pessoas para a qualidade de vida dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais do Rio Grande do Norte. Por meio da caracterização da importância da gestão estratégica de pessoas na qualidade de vida para empresas de eventos e cerimoniais; da identificação dos fatores que influenciam a qualidade de vida em empresa de eventos e cerimoniais; e da compreensão de quais as contribuições da gestão estratégica de pessoas que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais do Rio Grande do Norte. O estudo realizado caracterizou-se como descritivo-exploratório de natureza qualitativa, a pesquisa apresenta ainda a caracterização quanto ao objeto de estudo que será um estudo com amostra não probabilística por conveniência. O universo da pesquisa compreende a participação de trabalhadores do setor de eventos do estado do Rio

Grande do Norte, sendo a pesquisa, realizada por meio de questionário online através da plataforma do *google forms*, e o instrumento de coleta utilizado foi adaptado da dissertação de Diniz (2010), que contempla as oito dimensões propostas pelo modelo de QVT de Walton (1973). O estudo alcançou os objetivos propostos e identificou que os trabalhadores do setor de eventos do Rio Grande do Norte tendem, em sua maioria, a se submeter a condições desfavoráveis de trabalho, com baixa remuneração, baixo reconhecimento, pouca evidência de programas de treinamentos, dentre outros fatores.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Gestão estratégica de pessoas. Empresas de eventos.

1 INTRODUÇÃO

As organizações discutem desde seus primórdios as pessoas e a melhor maneira de geri-las, Andrade (2010) reitera que desde a fase dos estudos iniciais da administração clássica havia-se uma preocupação com a benevolência e o senso de justiça que as pessoas deveriam ser tratadas e reconhecia ainda a necessidade de manter o espírito de equipe. Sendo este um foco pelo qual gestores e pesquisadores buscam se debruçar hodiernamente objetivando encontrar as melhores formas de conduzi-las.

No setor turístico esse desbravamento torna-se ainda mais evidente uma vez que segundo Baum (2007) as pessoas são uma dimensão crítica para o sucesso da prestação dos serviços turísticos. Diante disso, faz-se necessário enxergar as pessoas como parceiros estratégicos, fornecendo os parâmetros básicos intrínsecos às políticas e práticas da gestão de pessoas, e focar precisamente nas relações desenvolvidas a partir da viabilização de um ambiente satisfatório de trabalho que propicie qualidade de vida a seus colaboradores, oportunizando um desempenho de qualidade.

As discussões promovidas tem focado o ambiente interno multável de uma organização (MANNING; DAVIDSON; MANNING, 2004; HOANG; WILSON-EVERED; LOCKSTONE-BINNEY, 2021), uma vez que é sensível as associações entre as pessoas ali presentes, com isso as organizações que visam esse contexto e tem esse conhecimento podem atuar mais estrategicamente em suas ações gerenciais com seus colaboradores. Desta forma, a compreensão do ambiente de trabalho se torna essencial para melhor gerir as pessoas e direcioná-las estrategicamente, pois a partir da percepção das condições de bem-estar, conforto, saúde e satisfação oferecidas aos membros, as ações de gerenciamento se tornam mais assertivas impactando diretamente seus colaboradores e com isso a prestação de serviços ao cliente.

Diante deste cenário de compreensão do valor dos membros da organização, atualmente é possível identificar cada vez mais pesquisadores em busca de desenvolver estudos para analisar os fatores internos do gerenciamento de pessoal e os impactos que estas ações estratégicas resultam no bom desempenho das empresas. Corroborando com essa visão, Lengnick-Hall et. al. (2009) têm reforçado a importância da análise dos fatores de implementação de estratégias e a necessidade de mensurar as práticas de gestão de pessoas realizadas, avaliando seus respectivos resultados.

Neste contexto de análise dos construtos intangíveis essenciais ao gerenciamento estratégico de pessoas surge a qualidade de vida como um elemento importante e necessário as empresas. Pensar a qualidade de vida no trabalho (QVT) é ater a atenção dos gestores para a geração de um ambiente interno satisfatório, propiciando o bem estar de seus funcionários. Cunha e Limongi (2008) afirmam que a QVT não se trata de uma ação isolada, ela resulta de um conjunto de políticas de gestão de pessoas a nível

macro e micro dimensionadas da organização, que vislumbra os fatores de impacto intra e extra institucionais e sua interação direta com o seu colaborador, de que maneira afeta as necessidades pessoais e profissionais dele. Evidenciando este construto, como um mantenedor de um ambiente satisfatório e sinérgico, além de facilitador das relações de trabalho, e ainda como um possível contribuinte aos resultados dos empreendimentos.

Nas empresas do setor turístico a atenção do gerenciamento de qualidade de vida se torna importante, haja vista as particularidades intrínsecas ao turismo, uma vez que fornecido um ambiente de qualidade e conforto além de atenção as necessidades dos funcionários estes sentem-se valorizados o que pode implicar em suas ações dentro da empresa. Em consonância a essa concepção, Leite, Tomelin e Ruschmann (2013) defendem que as políticas de recursos humanos, necessitam de muita implementação nas ações voltadas a QVT, como a contemplação de aspectos de QVT no cotidiano do trabalho, no equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e nas políticas de salários, premiações e reconhecimento. Desta forma, não tratando a QVT como um construto isolado da gestão de pessoas, mas intrínseco as políticas e práticas em geral.

No entanto embora seja perceptível o avanço dos estudos sobre a gestão de pessoas, é possível encontrar gargalos no que tange aos estudos da gestão estratégica de pessoas e qualidade de vida no segmento de eventos. O setor de eventos requer investigações, dado a sua evidência e importância para atividade turística no mundo e no Brasil, estudos realizados pela *Oxford Economics* (2018) apresentam que os eventos direcionados aos negócios impulsionaram a participação de cerca de 1,5 bilhão de visitantes em todo o mundo. Além de proporcionar direta e indiretamente 26 milhões postos de empregos por todo o mundo.

Dado o exposto, percebe-se que este segmento é um importante viés de atuação e engloba diversos trabalhadores em diferentes funções, em alguns casos submetidos a condições de trabalho em que não há preocupação com os seus funcionários e a qualidade de vida deles. Silva, Bantim e Costa (2021) afirmam que poucos são os estudos voltados a análise dos sistemas de trabalho precários no turismo, negligenciando a promoção das discussões acerca das más relações de trabalhos existentes.

Desta forma compreender as situações dos trabalhadores das empresas de eventos, a qualidade de vida em seus ambientes e as condições desfavoráveis de trabalho a qual se submetem, promovendo discussões que resultem em melhorias ao setor, é um importante viés de pesquisa pelo qual os pesquisadores devem desbravar. Nesse sentido o estudo busca responder a seguinte questão: como a gestão estratégica de pessoas contribui para a qualidade de vida dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais do Rio Grande do Norte? O estudo objetiva analisar as contribuições da gestão estratégica de pessoas para a qualidade de vida dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais do Rio Grande do Norte. Os objetivos específicos são: caracterizar a importância da gestão estratégica de pessoas na qualidade de vida para empresas de eventos e cerimoniais; identificar os fatores que influenciam a qualidade de vida em empresas de eventos e cerimoniais; compreender as contribuições da gestão estratégica de pessoas que influenciam na qualidade de vida dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais do Rio Grande do Norte.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão estratégica de pessoas no turismo

A gestão de pessoas constituía-se em seus primórdios de características operacionais, sendo considerada como responsável unicamente pelas rotinas básicas aludidas ao funcionário, um setor caracterizado pela burocracia que permeava as relações de trabalho (BARRETO; COSTA, 2010). Em meados das décadas de 50 e 60, percebe-se um maior desenvolvimento do gerenciamento de pessoas em que a administração foi compreendendo as relações humanas estabelecidas no ambiente interno dos empreendimentos e a gestão de pessoas foi passando a ser vista como elemento essencial nas diretrizes estratégicas das organizações (FISCHER, 2002).

Na década de 70, surgem os estudos da escola da administração estratégica e com eles a dimensão estratégica de gestão de pessoas começa a ser evidenciada, os pesquisadores começavam a tratar de maneira mais detalhada o gerenciamento de pessoal como um elemento estratégico importante da organização, destacando uma mudança de olhares das velhas abordagens mais generalistas, para conceitos mais modernos da gestão de recursos humanos reorientando os modelos estratégicos para uma perspectiva de atuação interna (ALCÁZAR; FERNÁNDEZ; GARDEY, 2005). Tem-se com isso, uma mudança de *mindset* dos gestores e pesquisadores, que começavam a deixar para trás concepções gerais que tratavam as pessoas apenas como mão de obra e passa a entendê-los como parceiros de negócios que podem determinar o sucesso ou insucesso da organização.

Nesse contexto de mudanças adentra o turismo e sua rápida ascensão após o fim da segunda guerra mundial, suas particularidades implicavam numa necessidade de pensamentos divergentes daqueles existentes sobre o gerenciamento de pessoas. As estratégias a serem utilizadas deveriam estar respaldadas em características singulares do turismo como a intangibilidade e a inseparabilidade do produto fornecido, colocando em posição de destaque os colaboradores dos empreendimentos turísticos, uma vez que estes detêm o poder de influenciar os resultados organizacionais, haja vista que estão na linha de frente, recebendo, acolhendo e prestando o serviço final ao cliente (BARRETO; ENDERS, 2015). Com isso, sendo necessário que os gestores estimulem e motivem através das políticas de reconhecimento e desenvolvimento de suas habilidades concedendo-os poder de articulação que impactem na qualidade de vida deles e dos serviços prestados.

Diante desse contexto apresentado, cientistas tem se empenhado na busca para desenvolver as conceituações e compreender os construtos, as políticas e práticas da gestão de pessoas e os impactos que estes trazem para as empresas, conduzindo a um crescimento exponencial dos estudos da gestão estratégica de pessoas nas últimas décadas.

Madera et al. (2017) salientam que os estudos no campo da gestão estratégica de recursos humanos na literatura sobre hotelaria e turismo tem crescido em virtude da expansão mercadológica desse setor, a partir da geração de uma alta competitividade de mercado, colocando as pessoas como centro de discussões, já que estas se destacam como geradoras da vantagem competitiva. Contudo, embora essa evidência apresentada pelos autores, elevando as discussões sobre as avaliações das políticas e práticas de pessoas e seu teor estratégico que impacta os resultados gerais de uma organização traçando caminhos gerenciais eficazes aos empreendimentos, poucas detêm-se ao segmento do setor de eventos, focando mais no setor hoteleiro.

Os debates propiciados pelas pesquisas no campo da gestão estratégica de recursos humanos no turismo têm atravessado o limite do pragmatismo superficial das políticas e práticas, e tem aprofundado as questões no que diz respeito a intangibilidade do ser humano, entendendo-o como um ser social que possui conflitos internos,

especificidades e sentimentos, o que traz à tona as discussões acerca das relações humanas, do ambiente de trabalho e da qualidade de vida promovida.

Torlak, Kuzey & Ragom (2017) destacam que o desempenho do colaborador pode ser afetado pelas boas execuções das práticas de gestão de recursos humanos, ressaltando que a maneira pela qual são movidas as atitudes e os comportamentos dos funcionários estaria ligada aos pilares da promoção da saúde por meio do bem-estar físico, da felicidade a partir da satisfação no trabalho, do contentamento e do compromisso, e dos relacionamentos que incluem justiça, confiança, abertura e amizade, elementos estes ligados diretamente a promoção da qualidade de vida aos colaboradores. O que leva a novos discursos sobre as relações interpessoais promovidas no ambiente de trabalho através também da disseminação de condições favoráveis e confortáveis aos funcionários, e como estes atuam enquanto mediadores estratégicos que direcionam as ações do gerenciamento do pessoal e sua relação de causa e efeito nos desempenhos organizacionais dos empreendimentos turísticos.

2.2 Qualidade de vida no trabalho em empreendimentos turísticos

Com o desenvolvimento do mundo e a sua globalização, as empresas passaram a ver que não mais são as tecnologias que possuem os fatores preponderantes para o seu sucesso, cada vez mais, as empresas entendem que o capital humano que possuem faz toda a diferença nesse contexto. A partir daí, os funcionários das empresas passaram a serem vistos também como capital intelectual, e que além disso, têm necessidades, desejos, problemas que são inerentes a elas, mas que interferem diretamente na qualidade do seu trabalho.

Diante disso, a qualidade de vida no trabalho, pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se eleve também a produtividade das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho (FERNANDES, 1996, p. 36). Dessa forma, a QVT não é vista como desperdício de dinheiro e passa a ser vista como investimento, ao se analisar o retorno que dá às empresas, o que poderá servir como embasamento para que as empresas invistam em Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.

Assim, é possível perceber que a Qualidade de vida no trabalho (QVT) é mais do que a segurança e saúde no trabalho. É necessário associá-la a qualidade total e a melhoria do clima organizacional, dar condições adequadas, respeitar e ser respeitado como profissional. A preocupação constante com a sobrevivência e a obtenção de vantagem competitiva levou as organizações a considerarem a Qualidade de Vida no Trabalho como estratégia de gestão de pessoas (LIMONGI-FRANÇA, 2004).

A força de trabalho acompanhou as mudanças ocorridas, as pessoas que trabalham nas organizações caracterizam-se por aspectos como diversidade, novas habilidades e competências e diferentes valores sociais. Para tornar qualquer organização viável é necessário captar e pôr em prática as capacidades e talentos dos seus colaboradores e mantê-los satisfeitos e envolvidos (CHIAVENATO, 2005).

Apesar de ser destacado a importância de colaboradores satisfeitos nas organizações, a insatisfação com a vida profissional é um problema que atinge quase todos os trabalhadores em algum momento da sua carreira, desencadeando o sentimento de frustração que acarreta consequências negativas, tanto para o indivíduo como para a organização (WALTON, 1973). A implementação de estilos de gestão adequados é fundamental para que as empresas consigam reter os seus talentos. A fomentação de boas relações entre colaboradores, a criação de programas de desenvolvimento de

carreiras e garantir a saúde e segurança no trabalho são essenciais para proporcionar Qualidade de Vida no Trabalho para os colaboradores (CHIAVENATO, 2014).

Pois, a importância da QVT reside simplesmente no fato de que passamos em ambiente de trabalho mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas. Não se trata mais de levar os problemas de casa para o trabalho, e sim de levarmos para casa os problemas, as tensões, os receios e as angústias acumulados no ambiente de trabalho. (CONTE,2003).

Quando nos referimos ao setor de serviços, mais especificamente ao setor de turismo o capital humano é imprescindível, a maioria dos serviços são produzidos e consumidos praticamente de forma simultânea, o que faz com que as atitudes, desempenho e comportamento dos funcionários sejam um fator determinante na percepção do cliente (CASTELLI, 2006; KUSLUVAN; KUSLUVAN, 2000). É essencial que haja investimento em recursos humanos qualificados e nos incentivos ao treinamento e formação por parte das empresas (CASTELLI, 2006).

Diante disso, um dos setores de serviços que se destaca pela busca da QVT é o setor de eventos, onde a busca pela qualidade de vida dos colaboradores é primordial pois é um setor que exige grande carga horária de trabalho, além do que os colaboradores precisam estar atentos a problemas que aparecem no decorrer do evento, exige uma grande carga física e psicológica no pré-evento, durante o evento e pós evento.

Os gestores das empresas que prestam serviços estão cada vez mais exigentes com relação aos serviços oferecidos, sempre em busca de inovações. É um mercado bastante variado, tendo como característica a criação de produtos para os variados públicos, contendo uma complexidade nas suas atividades. (OLIVEIRA, 2007)

Diante de tantas pressões geradas pela competitividade no mercado de trabalho, conquistar a QVT é mais um desafio entre tantos outros enfrentados diariamente no ambiente de trabalho. Os profissionais devem buscar sempre novas alternativas que possam proporcionar um melhor bem-estar no ambiente de trabalho.

2.3 Empresas de eventos e cerimonial e as práticas de gerenciamento de pessoas

Os eventos são primordiais para o fomento do turismo em determinadas regiões, se for bem planejado e organizado, podem influenciar positivamente a imagem de um destino turístico. Ele pode captar visitantes ou turistas, incentivar a economia e enriquecer a vida cultural e social das regiões onde é realizado.

Diante do exposto, é importante que as pessoas que trabalham no setor sejam capacitadas, para que os eventos atinjam o objetivo proposto. Portanto, o planejamento de recursos humanos para eventos envolve uma série de processos e práticas sequenciais inter-relacionadas, que recebem suas orientações da visão/missão, objetivos e estratégias do evento (ALLEN 2003, p.75),

No turismo de eventos, onde a maioria dos colaboradores tem seu vínculo empregatício temporário, ou seja, o quadro de empregados não é estável, dificulta o comprometimento organizacional da equipe (OLIVEIRA,2007). A partir dessa afirmação, surgem várias perguntas. Será que a empresa pode exigir o mesmo comprometimento de um funcionário fixo, ou até mesmo será que existe comprometimento, e essas empresas que utilizam esse método para diminuir custos sofrem consequências. O turismo de eventos tem como característica a qualidade na padronização dos serviços. Tendo isto, o profissional contratado de forma temporária ele não tem a característica de padronização de serviços porque já vêm com modelos e

costumes que não são adequados para aquela atividade no momento e com isso, prejudica o serviço e conseqüentemente o nome da empresa envolvida (OLIVEIRA, 2007)

O comprometimento entre funcionários e a empresa onde trabalha é fundamental para a imagem do estabelecimento, para atingir as metas e os objetivos que a organização propõe. Ao se tratar das organizadoras de eventos onde a maioria dos seus colaboradores são contratados de forma temporária, segue-se o mesmo padrão.

Cabe ao profissional de cerimonial planejar, organizar e conduzir os eventos e suas solenidades, seguindo padrões de rigor técnico e protocolares, respeitando e cumprindo normas e regras gerais de precedência. Isso, somado à imprevisibilidade das variáveis incontroláveis dos eventos, gera situação de tensão e desconforto durante todo o processo de execução do evento. Por mais bem planejados que sejam, por melhores que sejam seus condutores (cerimonialistas), existem situações, como anteriormente citadas, imprevisíveis e incontroláveis no âmbito da programação e do desenrolar das atividades do evento, essa é uma característica deste segmento, não se minimiza ou potencializa-se de acordo com a competência do cerimonialista, daí a situação de constante estresse e tensão vividos pelo profissional antes e durante o evento. (ANDRADE, 2002)

Rodrigues, (1991) diz também que os problemas de estresse e de QVT são inúmeros e de diferentes dimensões, mas na área de serviços estes problemas vão ganhando espaço, pois é uma área em franca expansão no país. No setor de serviços os trabalhadores têm que lidar com as normas rígidas da empresa e com o público diretamente. O profissional é representante da qualidade dos serviços da empresa ao mesmo tempo em que tem que lidar com as exigências do público

Por natureza, a área de serviços gera uma situação de estresse, visto que nem sempre será possível agradar a todos e tendo que controlar, também, as próprias emoções para não incorrer no risco de perder seu emprego. Nesta situação pode-se pensar nos profissionais que atuam na área de Cerimonial. É um serviço que exige o cumprimento rígido de normas de protocolo pouco conhecidas e compreendidas pelo público em geral; enquanto serviço pode abrihantar ou ofuscar a imagem de um evento, ou ainda causar constrangimentos diplomáticos (LUKOWER, 2003).

A gestão dos recursos humanos precisa definir o estabelecimento de estratégias e objetivos de orientação, a determinação das necessidades do pessoal, a realização de uma análise de função; e a produção de descrições e especificações de cada função são determinantes no planejamento do evento. Além disso, formação de pessoal é a principal área de decisão estratégica para os gerentes de eventos com respeito aos recursos humanos, pois sem ela não há nada para se planejar. Os gestores de eventos precisam decidir sobre quantos colaboradores serão necessários para realizar o evento (COUTINHO, 2010).

3 METODOLOGIA

O estudo desenvolvido é caracterizado como descritivo-exploratório, que segundo Gil (2008) objetiva descrever características específicas de um fenômeno correlativo entre variáveis e também busca desenvolver, esclarecer e/ou modificar ideias ainda pouco exploradas promovendo novas concepções e construindo novos paradigmas sobre a temática em evidência.

O presente trabalho possui abordagem de caráter qualitativo pois busca-se entender sobre a qualidade de vida dos trabalhadores do setor de evento do estado do

Rio Grande do Norte, ou seja, determinados comportamentos que não podem ser quantificados em equações estatística. Contudo, está baseada em conhecimentos teórico-empíricos que permitem a sustentação das considerações já feitas sobre a temática. (VIEIRA; ZOUAIN, 2004).

O universo da pesquisa abordado foram colaboradores que atuam ou atuaram em empresas organizadoras de eventos cadastradas no Cadastur/RN (são atualmente 147 empresas), não incluindo trabalhadores *freelancers*, apenas funcionários efetivos, localizada no estado do Rio Grande do Norte, inicialmente foi feito contato com várias dos empreendimentos do estado, e a partir destes contatos foram obtidos 11 respondentes que tiveram a experiência direta com alguma organização e realização de eventos dos mais diversos tipos.

Diante disso, o estudo traz uma amostra não probabilística por convência dos pesquisadores, onde, foi selecionado uma amostra da estava acessível, os indivíduos empregados nessa pesquisa são selecionados porque eles estavam prontamente disponíveis.

Os dados foram coletados por meio de questionário online através da plataforma do *google forms*, ele foi estruturado com perguntas abertas e fechadas aplicadas aos colaboradores em geral. O instrumento de coleta utilizado foi adaptado da dissertação de Diniz (2010), contemplando as oito dimensões propostas pelo modelo de QVT de Walton (1973). As dimensões de Walton (1973) versam sobre a melhoria da QVT e sua relação com o desempenho organizacional, sendo elas: compensação justa e adequada, que engloba a satisfação do profissional em relação a sua remuneração; as condições de trabalho, atrelado ao ambiente físico de trabalho em que o colaborador desenvolve suas funções, devendo este ser seguro e saudável; uso e desenvolvimento de capacidade, referindo as oportunidades de carreiras vigentes; integração social na organização, focado a priorização do respeito diante da diversidade organizacional; constitucionalismo, aludido a liberdade de expressão profissional no âmbito da organização; trabalho e espaço total de vida, evidenciado na percepção de equilíbrio do papel do trabalho com outros aspectos da vida profissional; e por fim, a relevância social da vida no trabalho, destacando a percepção do trabalhador sobre a responsabilidade social da empresa.

O questionário contempla questões de perfil como idade, tempo de empresa, escolaridade, dentre outras, além de 19 questões fechadas e 2 questões abertas, englobando possíveis fatores que contribui para a qualidade de vida e também possíveis ações estratégicas do gerenciamento de pessoal que promovem condições favoráveis.

Utilizou-se no questionário a “Escala de Likert” de cinco pontos para as afirmativas, que torna possível o levantamento dos níveis de concordância dos entrevistados em relação aos fatores que se pretendem investigar. Os pontos 1 e 2 demonstram insatisfação ou discordância em relação ao quesito, o ponto 3 demonstra neutralidade do em relação ao quesito e, por fim, os pontos 4 e 5 indicaram satisfação e concordância ao que foi perguntado.

Os dados da pesquisa foram analisados a partir da estatística descritiva e da análise de conteúdo, que segundo Trivões (1987) objetiva a descrição do conteúdo linguístico de uma mensagem, permitindo inferências de conhecimentos de acordo com as variáveis observadas nas mensagens.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa aplicada contou com 72,7% mulheres e 27,3% homens, com idade entre 21 a 30 anos (63%) e acima de 30 anos (37%) com nível superior completo (81,8%) superior incompleto (9,1%) e pós-graduação (9,1%).

4.1 Importância da gestão estratégica de pessoas na qualidade de vida para empresas de eventos e cerimoniais

As pessoas constituem o principal ativo das organizações. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas aos seus funcionários. As organizações bem-sucedidas percebem que somente podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros, principalmente o dos empregados (CHIAVENATO, 1999).

Diante disso, ao serem questionados sobre como a gestão de pessoas da organização que trabalha ou trabalhou contribui para a qualidade de vida alguns entrevistados responderam que as empresas de eventos e cerimonial investe em momentos de descontração e lazer durante o expediente, além de folgas e contratação de *freelancer* em épocas de sobrecargas de eventos.

Neste sentido, entendemos que o lazer tem papel fundamental enquanto meio alternativo para o relaxamento e alívio dos problemas advindos do contexto e do cotidiano do indivíduo. (GUIMARÃES, 2021)

Outra contribuição citada foi o bom clima organizacional, entender necessidades dos colaboradores, além de setores interligados com harmonia, respeito, honestidade e empatia. Onde atualmente as organizações estão buscando um relacionamento melhor entre as pessoas, incentivando o trabalho em equipe, a harmonia no grupo e enfatizando a importância dos líderes nestes trabalhos. As organizações tendem a buscar o *empowerment*, ou seja, dar autonomia aos colaboradores e força no trabalho em conjunto.” (RIBEIRO E SANTA, 2015)

Em contra partida alguns responderam que não existia gestão de pessoas nem qualidade de vida, era um emprego de muita sobrecarga, extrema cobrança e demanda de trabalho, pressão e até mesmo assédio sexual e moral, o que acaba causando na organização atrasos, faltas ou saída durante o expediente, bem como o período de afastamento e a contratação de um funcionário substituto, se somadas em um todo, também acarretam prejuízos financeiros para a empresa, uma vez que a organização empresarial está pagando por um funcionário que não produz o que é esperado. (GUIMARÃES, 2021).

Além de que Ávila (2009, p. 116 apud SOARES 2012, p. 136) cita que:

O assédio moral no trabalho prejudica a empresa, causando absenteísmo, queda da produtividade, rotatividade da mão de obra, desmotivação dos outros empregados, maculando a imagem da empresa e comprometendo a atividade empresarial, além da possibilidade concreta de responsabilização patrimonial em condenações por danos morais e materiais por força dos atos de seus empregados e prepostos.

Os entrevistados citam também que apesar de ser um ambiente em que a pessoa desenvolve características como gestão de risco, resolução de problemas, proatividade e autonomia/auto liderança, é um ambiente extremamente tóxico e propenso a desencadear doenças psicológicas, como ansiedade, por exemplo.

4.2. Fatores que influenciam a qualidade de vida em empresa de eventos e cerimoniais

Ao serem questionados sobre quais fatores os colaboradores acreditam que contribui para a promoção da qualidade de vida em uma organização do segmento de eventos alguns responderam que um bom ambiente de trabalho gera colaboradores mais satisfeitos, saudáveis e seguros. Além disso, corporações que investem em motivação e capacitação contribuem para o crescimento profissional da equipe, despertando neles, um sentimento de pertencimento, promovendo assim, qualidade de vida no trabalho.

Pois como citado por Chiavenato (2010) a QVT é um constructo complexo que envolve uma constelação de fatores, como: Satisfação com o trabalho executado, as possibilidades de futuro na organização, o reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário percebido, os benefícios auferidos, o relacionamento humano dentro da equipe e da organização, o ambiente psicológico e físico de trabalho, a liberdade de atuar e responsabilidade de tomar decisões e a possibilidade de estar engajado e de participar ativamente na organização.

Diante do exposto, considera-se que a Qualidade de Vida é a união de diversos fatores que proporcionam equilíbrio e bem estar ao ser humano. Nos aspectos, emocional, físico e mental, assim como mencionado pelos entrevistados.

Quando questionado sobre o ambiente de trabalho, a maioria dos considera que as empresas tem um ambiente de trabalho organizado, com iluminação adequada, bem ventilado, com equipamentos com manutenção em dia e apropriados e com boas instalações. A junção de todos estes fatores faz muito bem aos colaboradores, as questões de infraestrutura, podem evitar inúmeras doenças e as questões de Segurança do trabalho, como o uso correto de equipamentos pessoais e coletivos, evitam a ocorrência de acidentes. (RIBEIRO; SANTA, 2015)

Em relação a jornada de trabalho mais de 50% dos entrevistados relatam que as empresa não cumprem a carga horária prevista nas leis trabalhistas que é a jornada legal de oito horas diárias de trabalho a qual foi uma conquista histórica e representa uma evolução das leis trabalhistas em respeito à saúde e a dignidade do trabalhador (§ 2º, do artigo 58, da CLT e Súmula 90, do TST).

A qualidade de vida no trabalho é um dos desafios do ambiente atual das organizações, pois as mesmas precisam estar atentas à qualidade de vida das pessoas que dela fazem parte, uma vez que isto reflete diretamente nos resultados da empresa.

4.3 As contribuições da gestão estratégica de pessoas para a qualidade de vida dos trabalhadores de empresas de eventos e cerimoniais

Os dados coletados para a análise evidenciaram diversas ações estratégicas implementadas pelo gerenciamento de pessoal que corroboram para a promoção da qualidade de vida aos trabalhadores das empresas de eventos e cerimoniais, elencando fatores de maior e menor contribuição.

Ao questionados sobre a preocupação das empresas com a qualidade de vida dos membros, 54,6% dos entrevistados alegaram que concordam parcial ou totalmente que existe essa preocupação, em que os gestores evidenciam a qualidade de vida focando em promover bem estar e conforto aos seus funcionários, buscando torna-los motivados. Possibilitando inferir que essa ação estratégica poderia tornar os membros motivados, implicando diretamente na execução de suas atividades na empresa, trazendo resultados positivos na prestação do serviço. Consoante afirma Maia e Souza (2018), em que associa a QVT com a relação entre desempenho profissional e motivação pessoal.

Um fator evidenciado como contribuinte importante a promoção da qualidade de vida foi a segurança de permanência na empresa, quando questionado sobre a empresa passar essa segurança, utilizando a estratégia do plano de carreira, 54,5% dos

respondentes alegaram concordar totalmente. Destacando com isso, que a passagem dessa segurança por parte da empresa, além da utilização do plano de carreira para vislumbrar o futuro na organização os deixa confortáveis no ambiente de trabalho sem uma pressão de saída a qualquer momento ou ainda de falta de oportunidade de crescimento.

Em meio a análise dos dados, foi possível identificar que os elementos atrelados as políticas de remuneração, bonificação e recompensa podem ou não promover a qualidade de vida aos colaboradores, a depender de como são gerenciados, 54,5% dos funcionários que responderam, discordaram totalmente sobre a existência na empresa de políticas de premiação, recompensando pelo desempenho, o que nos permite inferir que as empresas de eventos e cerimoniais não se atém a reconhecer e recompensar os seus membros de acordo com o desempenho, podendo despertar em seus colaboradores baixo compromisso e preocupação com a entregas dos produtos e o desempenho geral da empresa. Silva, Bantim e Costa (2021) reiteram afirmando que esses benefícios tem se tornando ainda mais escassos com a flexibilização trabalhista no setor de eventos.

Ainda sobre a política de remuneração, 63,7% dos trabalhadores entrevistados discordaram total ou parcialmente que os benefícios salariais condiziam com as funções recebidas, evidenciando que também no setor de eventos, assim como em outros setores do turismo, os salários não são atrativos e não supre em vários casos as necessidades pessoais do trabalhador. Sendo este um construto necessário de se ater, haja vista que segundo Maia e Souza (2018) é um dos pilares básicos da promoção da QVT. Enquanto que 54,6% deles, concordaram parcial ou totalmente que seu trabalho era continuamente reconhecido sendo está uma estratégia importante que torna os funcionários estimulados a entregar com qualidade, para assim obter reconhecimento.

Um outro importante fator de promoção da qualidade de vida, diz respeito as estratégias de gestão de pessoas relacionadas com as políticas de treinamento e desenvolvimento de funcionários, o funcionário preparado se sente mais confortável em exercer suas funções. Em confirmação, 63,7% concordam total ou parcialmente que o oferecimento de programas de treinamentos e capacitações proporcionadas, geravam uma relação saudável entre os membros e os fazia entregar mais qualidade em suas funções.

Nesse aspecto ainda, 72,8% dos respondentes concordaram total ou parcialmente que recebem as informações necessárias e detalhadas para exercer suas funções, deduzindo que as empresas de eventos têm seus processos internos bem definidos e mapeados e os transmite aos seus funcionários com clareza deixando-os mais direcionados e menos preocupados com erros. E ainda, 54,6% afirmaram que seus superiores se preocupavam em lhes passar todas as orientações técnicas para melhorar seu trabalho, o que desenvolvia o membro além de tornar benéfica as relações com suas lideranças promovendo um ambiente satisfatório de trabalho. Corroborando com Limongi e Cunha (2008), que os líderes devem efetivamente promover a QVT, sendo um disseminador de ações que melhorem o bem estar do membro e o ambiente interno da organização.

Sobre a liberdade de expressão e participação das tomadas de decisão, 72,7% alegaram ter liberdade para expressar suas ideias e manifestar suas insatisfações, ou sejam encontram espaço para expor suas opiniões. Enquanto que 63,7% afirmam ter espaço para contribuir com resolução de problemas e decisões estratégicas. Os dados nos permitem compreender que a estratégia de inserção dos membros na tomada de decisão e na participação ativa da construção das estratégias podem promover também a

qualidade de vida, pois gera senso de pertencimento e corresponsabilidade pelas metas da empresa.

Outros elementos da promoção da qualidade de vida por meio do gerenciamento de pessoas relacionam-se com o sentimento de fazer parte, as vestimentas adequadas utilizadas e a promoção de momentos de lazer e interação dos trabalhadores com suas famílias. Sobre sentir orgulho de fazer parte, 54,6% discordaram, esse dado é reflexo da falta de gerenciamento de pessoas eficaz, inviabilizando em alguns casos a promoção das políticas e práticas necessárias. No que tange as vestimentas, 63,7% dos respondentes alegaram que existem essa preocupação por parte das empresas em fornecer vestimentas que promovam conforto e praticidade. Por fim, quanto a promoção do lazer aos membros e as suas famílias, 54,6% confirmaram que há essa promoção, o que permite ao membro enxergar a preocupação que a organização tem com ele e com a sua família. Em consonância Soares e Lopes (2008) afirmam que o lazer é um dos principais elementos para a melhoria da promoção da qualidade de vida.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo proposto alcançou seus objetivos uma vez que caracterizou a importância da gestão de pessoas para a qualidade de vida nas empresas de eventos, elencando quais as situações que se correlacionam entre esses construtos, como o investimento em um ambiente descontraído e leve com momentos de lazer que visem proporcionar bem estar, a contratação de freelancer para diminuir a sobrecarga de trabalho dos membros efetivos e o desenvolvimento de um bom clima organizacional com boas relações de respeito e empatia para desenvolver relações interpessoais harmoniosas.

Descreveu também os fatores que influenciam direta e indiretamente a qualidade de vida nessas empresas de eventos e cerimonial no RN, evidenciando a necessidade de forte investimento em capacitações e aspectos motivadores, contribuindo para um sentimento de pertença e constante desenvolvimento profissional e destacando também um ambiente de trabalho confortável, seguro e com disponibilização dos equipamentos necessários para desenvolvimento de suas atribuições como um importante fator influenciador da QVT.

E ainda, compreendeu quais as ações estratégicas em que a gestão de pessoas promove a qualidade de vida nas empresas de eventos e cerimoniais do estado do Rio Grande do Norte, sendo elas, promoção de bem estar e conforto, desenvolvimento de planos de carreiras para assegurar um desenvolvimento profissional contínuo ao membro, já que empresas deste segmento tendem a ter um número considerável de *turnover*, organização e melhoria do sistema de remuneração, recompensa e reconhecimento, haja vista que destacaram não haver reconhecimento dentro das organizações, a política de treinamento e desenvolvimento eficaz que pode motivar consideravelmente os colaboradores, dentre outros fatores também detectados a partir da análise dos dados detectados.

A partir do estudo, concluiu-se que os trabalhadores do setor de eventos do Rio Grande do Norte tendem, em sua maioria a se submeter a condições desfavoráveis de trabalho, com baixa remuneração, baixo reconhecimento, pouca evidência de programas de treinamentos, dentre outros fatores, isso pode vir a gerar um alto *turnover* nessas empresas prejudicando suas entregas aos clientes, podendo vir a gerar insatisfação pela baixa qualidade do serviço prestado. Além disso, essas condições podem desencadear problemas psicológicos atingindo a saúde e a qualidade de vida deles, o que permite associar a imagem do mercado de trabalho de eventos a um lugar ruim para se trabalhar.

Como fatores limitantes a pesquisa, pontua-se a baixa adesão dos trabalhadores do setor, sendo difícil acessar as empresas e encontrar entusiasmo em aderir e responder ao formulário enviado, o que tornou a amostra para análise pequena.

A pesquisa apresentou discussões importantes sobre a precarização das condições de trabalho no setor de eventos, bem como evidencia pontos positivos do gerenciamento de pessoal nas empresas, contudo ainda em caráter inicial. Com isso, percebe-se para estudos futuros uma necessidade de realização de mais pesquisas que aprofundem as discussões para cada um dos construtos tratados nessa pesquisa, oportunizando desta forma melhorias a qualidade de vida dos trabalhadores do setor no estado do RN, e promovendo um ambiente de trabalho satisfatório, confortável e menos prejudicial aos funcionários do setor turístico.

AGRADECIMENTOS

A pesquisa foi apoiada em seu financiamento pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), por meio da concessão de bolsa de pós-graduação *stricto sensu*. Agradecemos também aos contribuintes da pesquisa que colaboraram através das respostas ao questionário.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão de; LEITE, Nildes Pitombo. Gestão de pessoas: perspectivas estratégicas. **São Paulo: Atlas**, p. 295-306, 2009.

ALLEN, Johnny *et al.* **Organização e Gestão de Eventos**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

ANDRADE, Renato Brenol. **Manual de eventos**. 2. Ed. Rio Grande do Sul: EDUCS, 2002.

ANDRADE, Sandra Mara de. **Percepção de justiça distributiva no clima organizacional: um estudo sobre organizações brasileiras que buscam se destacar pela qualidade no ambiente de trabalho**. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade de São Paulo. 2010.

ÁVILA, Rosemari P. **As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho**. Dissertação (Mestrado em Direito), Universidade de Caxias do Sul. 2008.

BARRETO, Leilianne Michelle T. S.; COSTA, Benny Kramer. Estratégias de gestão de pessoas. In MARRAS, Jean Pierre (Org.). **Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva. p. 195-208. 2010.

BARRETO, Leilianne Michelle T. S.; ENDERS, Wayne Thomas. (2015). Gestão de pessoas em empreendimentos turísticos potiguares: uma aplicação do modelo de valores competitivos. In TAVEIRA, Marcelo da Silva; CORIOLANO, Luzia Neide (Org.). **Políticas, mercado e gestão do turismo no Rio Grande do Norte**. São Paulo: Paco Editorial. p. 329-353

BAUM, Tom. Human resources in tourism: Still waiting for change. **Tourism Management**. V.28, p. 1383–1399. 2007.

CASTELLI, Geraldo. *Gestão hoteleira*. 1. Ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de vendas – uma abordagem introdutória**. 1. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2. Ed. São Paulo: Manole, 2005.

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

CONTE, Antonio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho. *Revista FAE business*, v. 7, p. 32-34, 2003.

COUTINHO, Helen Rita Menezes. **Organização de eventos**. 2016.

DA SILVA BATISTA, Luíse Gabrielle. Gestão de pessoas em eventos de casamentos. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 8, p. e4810816963-e4810816963, 2021.

DE OLIVEIRA ROCHA, José António. **Gestão de recursos humanos na administração pública**. Escolar Editora, 2007.

DE OLIVEIRA SILVA, Marcella; BANTIM, Natasha; COSTA, Maria Angélica Maciel. Precarização do trabalho no setor de eventos: um estudo inicial sobre os impactos para os trabalhadores e empresas. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 9, n. 1, p. 1-23, 2021.

DE OLIVEIRA, Maxwell Ferreira. Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração. **Universidade Federal de Goiás. Catalão–GO**, 2011.

DE QUEIROZ, Marília Francisco. **Percepção da qualidade de vida em pacientes oncológicos no tratamento quimioterápico**: um estudo exploratório. 2008.

DINIZ, Luciene Laranjeira et al. **Qualidade de vida no trabalho**: estudo em empresas do setor calçadista da Paraíba. 2010.

ECONOMICS, Oxford. Global Economic Significance of Business Events. **Events Industry Council**, p. 5-32, 2018. Disponível em:
<https://insights.eventscouncil.org/Portals/0/OE-EIC%20Global%20Meetings%20Significance%20%28FINAL%29%202018-11-09-2018.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2022.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Casa da Qualidade, 1996.

FISCHER, André Luiz. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. São Paulo: Gente. 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

HOANG, Giang; WILSON-EVERED, Elisabeth; LOCKSTONE-BINNEY, Leonie. Leaders influencing innovation: a qualitative study exploring the role of leadership and organizational climate in Vietnamese tourism SMEs. **Employee Relations: The International Journal**, v. 43, n. 2, p. 416-437, 2020.

LEITE, Marcus Henrique Rolim; TOMELIN, Carlos Alberto; RUSCHMANN, Doris Van De Meene. Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores do setor de governança–camareiras-de Foz do Iguaçu–PR.

LENGNICK-HALL, Mark L. et al. Strategic human resource management: The evolution of the field. **Human resource management review**, v. 19, n. 2, p. 64-85, 2009.

LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. In: **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2003. p. 189-189.

LUKOWER, Ana. **Cerimonial e protocolo**. Editora Contexto, 2003.

MADERA, Juan M. et al. Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future. **International journal of contemporary hospitality management**, 2017.

MAIA, Anuska Karina Nogueira; DE SOUSA, Gustavo Henrique Barreto. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: uma investigação em unidades da rede hoteleira na cidade de Mossoró, Rio Grande do Norte/RN, Brasil. **Turismo e Sociedade**, v. 11, n. 1, 2018.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing-: uma orientação aplicada**. Bookman Editora, 2001.

MANNING, Mark L.; DAVIDSON, Michael CG; MANNING, Rana L. Toward a shortened measure of organizational climate in tourism and hospitality. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 28, n. 4, p. 444-462, 2004.

MARTIN-ALCAZAR, Fernando; ROMERO-FERNANDEZ, Pedro M.; SANCHEZ-GARDEY, Gonzalo. Strategic human resource management: integrating the universalistic, contingent, configurational and contextual perspectives. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 16, n. 5, p. 633-659, 2005.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica–RIC Cairu**, v. 2, n. 02, p. 75-96, 2015.

SOARES, Marília Medeiros; LOPES, Priscilla Wanna. Lazer nas empresas hoteleiras: um instrumento diferencial na melhoria da qualidade de vida no trabalho.

TORLAK, N. Gökhan; KUZEY, Cemil; RAGOM, Maral. Human resource management, commitment and performance links in Iran and Turkey. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 2018.

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

VIEIRA, Marcelo Milano Falcao; ZOUAIN, Deborah Moraes. Pesquisa qualitativa em administração. **Rio de Janeiro: FGV**, p. 13-28, 2004.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

The contributions of strategic people management to quality of life at work: an analysis of the perception of workers from events and ceremonial companies in Rio Grande do Norte

Abstract

The quality of work life (QWL) is closely related to the success of a company, because through it, employees obtain better working conditions, greater integration among teams can be achieved and the work environment becomes more pleasant, thus contributing to the improvement of organizational performance. Therefore, this study aims to analyze the contributions of strategic management of people to the quality of life of workers from events and ceremonial companies in Rio Grande do Norte. Through the characterization of the importance of strategic management of people in the quality of life for companies of events and ceremonies; the identification of the factors that influence the quality of life in companies of events and ceremonies; and the understanding of which contributions of strategic management of people influence the quality of life of workers of companies of events and ceremonies of Rio Grande do Norte. The study was characterized as descriptive-exploratory of qualitative nature, the research also presents the characterization as to the object of study that will be a study by with non-probabilistic sample by convenience. The research universe comprises the participation of workers from the events sector of the state of Rio Grande do Norte, and the research was conducted through an online questionnaire using the Google forms platform, and the collection instrument used was adapted from the dissertation by Diniz (2010), which includes the eight dimensions proposed by the QWL model of Walton (1973). The study achieved the proposed objectives and identified that workers in the events sector of Rio Grande do Norte tend to submit to unfavorable working conditions,

with low pay, low recognition, little evidence of training programs, among other factors.

Keywords: Quality of Life at Work. Strategic Management of People. Events Companies.