



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMIÁRIDO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA E HUMANAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ROSÁLIA PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA BEZERRA

**OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA REDE
HOTELEIRA**

MOSSORÓ
2017

ROSÁLIA PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA BEZERRA

**OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA REDE
HOTELEIRA**

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA Departamento de Agrotecnologia e Ciências como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a M. Dr^a. Luciana Holanda Nepomuceno - UFERSA

MOSSORÓ
2017

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

B574s BEZERRA, ROSÁLIA.
OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA
REDE HOTELEIRA / ROSÁLIA BEZERRA. - 2017.
62 f. : il.

Orientadora: LUCIANA NEPOMUCENO.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Administração,
2017.

1. SENTIDOS DO TRABALHO. 2. REDE HOTELEIRA. 3.
SATISFAÇÃO NO TRABALHO. I. NEPOMUCENO, LUCIANA ,
orient. II. Título.

ROSÁLIA PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA BEZERRA

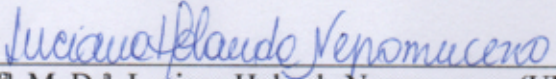
**OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA TRABALHADORES DA REDE
HOTELEIRA**

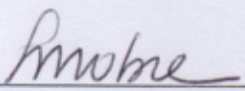
Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA Departamento de Agrotecnologia e Ciências como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

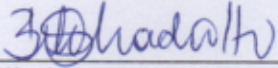
Orientadora: Profª M. Sc. Luciana Holanda Nepomuceno - UFERSA

Aprovada em: 20 / 10 / 2017.

BANCA EXAMINADORA


Profª. M. Drª. Luciana Holanda Nepomuceno (UFERSA)
Presidente


Profª. M. Drª. Liana Holanda Nepomuceno (UFERSA)
Membro Examinador


Profª. M. Drª. Elisabete Stradiotto Siqueira (UFERSA)
Membro Examinador

MOSSORÓ
2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pela saúde, força e esperança que recebi nestes anos todos.

Agradeço ao meu esposo pelo apoio, motivação e paciência.

Agradeço aos meus pais, pelas orações, palavras de perseverança e incentivo em nunca desistir.

Agradeço aos meus irmãos, que sempre estavam na torcida pela minha conquista.

Agradeço a minha Orientadora Luciana Nepomuceno por ter aceitado o desafio de orientar o meu trabalho e me acompanhar nessa jornada tão almejada.

Agradeço a todos os meus professores pelos ensinamentos adquiridos.

Agradeço a Banca Examinadora que com excelência agregaram mais conhecimento ao meu trabalho e a minha vida acadêmica.

Agradeço a minha amiga e Professora Vilani, que teve a preocupação de também me ajudar na construção deste trabalho.

A minha cunhada, amiga e funcionária do Sabino Palace Hotel, Conceição Valentin, que me acolheu e dedicou uma parte de seu tempo, para a realização das entrevistas.

Agradeço aos meus familiares amigos e irmãos que mesmo distante ou de perto, têm acompanhado e comemorado meus êxitos, a cada etapa vencida.

E ao Hotel Sabino Palace, por ter aberto as portas, para que eu pudesse buscar e identificar os sentidos do trabalho para trabalhadores dentro da rede hoteleira.

Enfim, agradeço a todos que torceram e me apoiaram neste trabalho.

“Tudo quanto que te vier à mão para fazer,
faze-o conforme a tua força.”
(Ec 9:10 a BÍBLIA SAGRADA)

RESUMO

Neste trabalho buscou-se identificar e discutir os sentidos dados ao trabalho pelos trabalhadores dentro da rede hoteleira através de conteúdos e entrevistas que atribuíram sentido ao trabalho. Entende-se que o trabalho é essencial na vida do indivíduo e que os sentidos do trabalho podem ser compreendidos como aquilo que os trabalhadores pensam e sentem sobre o que eles fazem suas atividades exercidas e sua devida importância, intervindo, pois, em seu desempenho e satisfação. Buscando atender ao objetivo foram realizadas 07 entrevistas com os trabalhadores da rede hoteleira. Quando aos fins, a pesquisa foi qualitativa descritiva, com entrevista semiestruturada. Percebeu-se que os trabalhadores demonstraram satisfação em fazer parte da rede de hotéis, expressando esta mesma satisfação na identificação de oportunidades de crescimento profissional. Espera-se, pois, que esta pesquisa tenha contribuído para um processo contínuo de ampliação dos sentidos atribuídos ao trabalho e o consequente crescimento da organização e dos trabalhadores que a constituem.

Palavras-chave: Sentidos do trabalho. Rede hoteleira. Satisfação no trabalho.

QUADROS

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados.....	32
--	----

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

Quadro 2- Assertivas dos entrevistados.....	48
---	----

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

FIGURAS

- Figura 1: Três definições dos sentidos do trabalho..... 26
Fonte: Morin, (1996)
- Figura 2: Estruturação metodológica da pesquisa.....30
Fonte: Elaborado pela autora, 2017.
- Figura 03. Natureza do processo qualitativo exemplificado com um tipo de coleta de dados:
a entrevista.34
Fonte: Metodologia de Pesquisa. SAMPIERI et al (2013. P. 416). Adaptado pela autora.

TABELAS

Tabela 1: Características de um trabalho que tenha sentido	17
Fonte: (Morin, 2002).	
Tabela 2: Pesquisas sobre sentidos do trabalho	20
Fonte: Adaptado de Morin, Tonelli e Pliopas (2003)	
Tabela 3: Características de um trabalho que tenha sentido.....	21
Segundo Morin, Tonelli e Pliopas (2003).	
Tabela 4: Evolução da hotelaria.....	25
Fonte: Hotel - Planejamento e Projeto – SENAC	

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 OBJETIVOS	13
1.1.2 Objetivo Geral.....	13
1.1.3 Objetivos Específicos	13
2. JUSTIFICATIVA DA PESQUISA.....	13
3. ABORDAGENS TEÓRICAS SOBRE SENTIDOS DO TRABALHO	13
3.1 Sentidos do Trabalho	14
3.2 HOTELARIA E TRABALHO	21
3.2.1 Indústria Hoteleira	21
3.2.2 Gestão Hoteleira	25
3.2.3 A Indústria hoteleira e sua especificidade como ambiente laboral.....	26
4. METODOLOGIA.....	29
4.1 Estrutura metodológica da pesquisa	29
4.2 Tipo e natureza da Pesquisa.....	30
4.3 Perfil dos entrevistados	30
5. DESCRIÇÃO DO TRABALHO DE CAMPO	31
6. COLETA E ANÁLISES DE DADOS	32
7. DAS ENTREVISTAS	34
8. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	35
8.1 EM BUSCA DO SENTIDO DO TRABALHO.....	35
8.2 OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA OS TRABALHADORES DA REDE HOTELARIA.....	36
8.3 DIMENSÃO INDIVIDUAL.....	36
8.3.1 Satisfação pessoal	37
8.3.2 Independência e sobrevivência	37

8.3.3 Crescimento e aprendizagem	38
8.3.4 Identidade.....	39
8.4 DIMENSÃO ORGANIZACIONAL	40
8.4.1 Utilidade.....	40
8.4.2 Relacionamento	41
8.5 DIMENSÃO SOCIAL	41
8.5.1 Inserção social e Contribuição Social.	42
9. EM RELAÇÃO AOS OBJETIVOS DO TRABALHO.....	42
9.1 PRIMEIRO OBJETIVO ESPECÍFICO: BUSCAR-SE-Á ENTENDER O QUE OS TRABALHADORES DEFINEM COMO TRABALHO.	43
9.2 SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO: ANALISAR OS SENTIDOS QUE OS TRABALHADORES CONFEREM AO SEU TRABALHO.....	43
9.3 TERCEIRO OBJETIVO ESPECÍFICO: DISCUTIR OS SENTIDOS QUE OS TRABALHADORES ATRIBUEM AO SEU TRABALHO.....	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
REFERÊNCIAS.....	45
APÊNDICE A.....	49
APÊNDICE B.....	50
APÊNDICE C.....	51
APÊNDICE D.....	52
APÊNDICE E.....	53
APÊNDICE F	54

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é uma categoria relevante no âmbito das ciências sociais aplicadas. Ele tem estruturado muitas teorias que buscam entender a organização da sociedade e as relações nela encetadas. Antunes (2000) aponta que o indivíduo deve encontrar na esfera do trabalho a realização para ter uma vida com sentido. O autor aponta que um trabalho realizado de forma autodeterminada, livre e com autonomia possibilitaria também um uso autônomo do tempo livre. Esta dinâmica engendraria, conseqüentemente, processos de humanização e emancipação. De certa forma, buscar compreender os sentidos dados ao trabalho é, também, discutir as relações decisivas entre trabalho e liberdade (Antunes, 2000).

Esta concepção acima apresentada permite compreender que as constantes mudanças no mercado de trabalho, o aumento da competitividade, as exigências por resultados, a fragmentação dos processos produtivos e das relações produtivas afetam as pessoas e suas dinâmicas de relacionamento. A ocupação de todo o tempo como tempo de trabalho - descaracterizando o tempo livre e o exercício de um trabalho com pouca autonomia, parece tornar as pessoas mais distantes, mas reprimidas, menos dispostas a formar laços ou associações.

Compreendendo com Antunes (2000) a relevância de buscar entender os sentidos dados ao trabalho e suas dimensões, destaca-se que este é um processo complexo, qualificado pela concepção que o pesquisador tem de trabalhador assim como da abrangência do seu conhecimento e sua própria vivência.

De acordo com Antunes (2009, p.166) “o trabalho é, portanto, um momento efetivo de colocação de finalidades humanas, dotado de intrínseca dimensão teleológica.” E, como tal, mostra-se como uma experiência elementar da vida cotidiana nas respostas que oferece aos carecimentos e necessidades sociais. O trabalho possui um importante valor na sociedade, mas a relação com o trabalho parece, portanto, algo ainda bastante conflitivo, sendo muitas vezes percebidos como indesejado, como um fardo pesado que acaba nos impedindo de viver. Mas constantemente ele é também percebido como algo que dá sentido à vida, eleva status, define identidade pessoal e impulsiona o crescimento do ser humano.

É importante avaliar que as pessoas passam maior parte de suas vidas no ambiente de trabalho, contribuindo para a formação de identidade e inclusão social. A inclusão, por sua vez, pode gerar a qualidade de vida, não unicamente ao fator profissional, mas diretamente voltada ao desempenho de cada indivíduo em seu trabalho.

Regis e Lopes (2000), afirmam que, por ser fonte de realização e crescimento pessoal do homem, o trabalho sempre teve papel principal nas sociedades. As ideias acerca do trabalho e suas consequências foram se adaptando às variáveis realidades vivenciadas pela humanidade. Atualmente as mudanças nas dinâmicas organizacionais estão mais rápidas exigindo dos trabalhadores uma gama de competências (conhecimentos, atitudes e habilidades), não concebíveis anteriormente.

Na história da realização do ser social é a partir do trabalho em sua cotidianidade, que o homem se realiza, distinguindo-se de todas as formas de vidas não humanas. No processo de transformação social “o homem exerce seu poder”. Nesse sentido, Antunes (1999, p. 123) diz: “o homem que trabalha utiliza as propriedades mecânicas, físicas e químicas das coisas, a fim de fazê-las atuar como meio para poder exercer o seu poder [...] o trabalho é o ponto de partida do processo de humanização”.

Os sentidos que o trabalho vem assumindo, a importância desta atividade para os trabalhadores e a centralidade do trabalho, têm sido motivos de estudos àqueles interessados em entender e abordar a influência as implicações das transformações da sociedade atual sobre para a condição humana. É relevante compreender o sentido do trabalho na contemporaneidade e que características apresentam quando tem sentido para aqueles que o realizam.

Um dos ambientes onde o trabalho tem se transformado e implicado em novas demandas para os trabalhadores é o contexto da hotelaria. Em uma análise estritamente numérica, observa-se a expansão do número de empregos gerados na área. No que se refere ao trabalho em si, evidencia-se uma preocupação com a diferenciação no atendimento e a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes.

De acordo com Erig (2014, p.22) “os trabalhadores são treinados e qualificados com base em modernas técnicas e direcionados principalmente para o atendimento setorial, o que não ocorria em época passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem padrão de qualidade e sem experiência e costumes próprios.” As relações de trabalho contemporâneas na área de hotelaria, portanto, implicam em uma sobrecarga aos trabalhadores, derivada não apenas do emprego da tecnologia no exercício da atividade, mas por exigências relacionadas à apresentação de características comportamentais. Tal dinâmica fomenta o desenvolvimento de tensões, ansiedades, insatisfações, que afetam o sentido dado ao trabalho, seja comprometendo o interesse e a satisfação obtida no mesmo, seja encetando maior motivação.

Torna-se material de interesse, acompanhar as transformações na área hoteleira, as implicações no trabalho e, principalmente, o que acontece neste contexto com os trabalhadores. Observa-se que os mesmos, tal como o ambiente em que realizam sua atividade e assim como o próprio trabalho que fazem, também estão em constantes transformações e processos de adaptação. A inquietação e instabilidade do mercado de trabalho emergem também como inquietação e instabilidade em quem nele se insere. Que sentidos os trabalhadores constroem sobre um trabalho realizado neste contexto? Até que ponto este trabalho pode ser satisfatório e quando o mesmo se restringe a uma obrigação?

Desta forma, esta pesquisa tem como objetivo identificar e discutir os sentidos dados ao trabalho pelos trabalhadores do ramo hoteleiro. Para tanto, especificamente, buscar-se-á entender o que os mesmos definem como trabalho, analisar as atividades realizadas cotidianamente e discutir os sentidos que os trabalhadores atribuem ao trabalho.

Algumas perguntas se colocam como estruturantes para a pesquisa a ser empreendida, tais como:

- como os trabalhadores de hotelaria conceituam trabalho e como esse conceito se relaciona com o trabalho que os mesmos realizam?
- em um processo laboral caracterizado pela alta demanda de desempenho como na hotelaria, como o trabalhador percebe a si mesmo e seu trabalho?
- neste novo contexto laboral, qual a importância que o trabalho ocupa na vida do trabalhador, em sua própria perspectiva?
- como os sujeitos narram e simbolizam sua história laboral?
- que aspectos predominam no sentido que os trabalhadores conferem ao seu trabalho?

Este estudo apresenta a seguir, o referencial teórico, que compreende três capítulos: o primeiro sobre sentidos do trabalho, no qual serão discutidos os diversos significados do trabalho ao longo da história, assim como as diversas teorias sobre seus sentidos; o segundo apresentando a indústria hoteleira e sua especificidade como ambiente laboral. E o terceiro a metodologia que compreende materiais e métodos que serão utilizados na pesquisa.

Neste sentido estabelece-se como problema de pesquisa que organiza e norteia este trabalho: Quais os sentidos que os trabalhadores da indústria hoteleira conferem ao seu trabalho?

1.1 OBJETIVOS

1.1.2 Objetivo Geral

- Identificar e discutir os sentidos dados ao trabalho pelos trabalhadores do ramo hoteleiro

1.1.3 Objetivos Específicos

- Buscar-se-á entender o que os trabalhadores definem como trabalho.
- Analisar as atividades realizadas cotidianamente.
- Discutir os sentidos que os trabalhadores atribuem ao seu trabalho.

2. JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

De acordo com os estudos na área, sentidos do trabalho podem ser entendidos como aquilo que os trabalhadores pensam e sentem sobre o que eles fazem, sobre a atividade que realizam e sobre a importância do que fazem. Assim, o sentido dado ao trabalho organiza suas experiências nas organizações. Boas e Morin (2014, p. 6) indicam que “os aspectos do sentido do trabalho estão relacionados às crenças de uma pessoa sobre a função que o trabalho desempenha na sua vida, que é afetada pelo contexto social.” Estas autoras apontam ainda, baseadas nas ideias de Pratt e Ashforth (2003) a possibilidade de se distinguir o sentido dado ao trabalho e o sentido no trabalho. O sentido dado ao trabalho, segundo esse debate, engloba as características do mesmo enquanto os sentidos no trabalho dependem das relações de trabalho.

De acordo com as ideias desenvolvidas, justifica-se uma pesquisa em hotelaria focada em seus trabalhadores, especialmente gerentes, recepcionistas, mensageiros, governanta e camareiros de hotel buscando compreender quais as concepções de trabalho dos mesmos, que sentidos atribuem ao trabalho que realizam e quais as relações entre esses sentidos e o cotidiano da organização em que trabalham.

3. ABORDAGENS TEÓRICAS SOBRE SENTIDOS DO TRABALHO

Cavalheiro (2010) aponta que o interesse sobre significados e sentidos do trabalho cresceu a partir dos anos 70 do século XX, e relaciona o aumento da produção científica a respeito com o fato de que as décadas de 70 e 80 no século XX foram caracterizadas pela intensificação do ritmo do trabalho e pelo aumento de exigências por qualificação e alto desempenho dos trabalhadores. Os precursores de todo interesse acadêmico foram Hackman e Oldhan (1975). Tolfo e Piccinini (2007) discutem as contribuições dos autores indicando que

para estes, um trabalho com sentido aquele que se apresenta útil, importante e legítimo para quem o realiza.

3.1 Sentidos do Trabalho

O estudo dos sentidos que os trabalhadores atribuem aos seus trabalhos pode ser analisado por diferentes disciplinas e com diversas perspectivas teóricas. Tolfo e Piccinini (2007) destacam a diversidade de correntes teóricas e epistemológicas que abordam a questão do sentido e significado do trabalho. No entanto, o entendimento do que se define por trabalho é um ponto de partida primordial.

Segundo Albornoz (1986) o trabalho não é apenas a rotina diária, de esforçar-se por um salário mensal, o trabalho tem outras facetas como a concentração das relações sociais; as relações de prosperidade, status e poder. Neste contexto o trabalho é entendido alternado e/ou concomitantemente como fonte de prazer e como obrigação perturbadora e estressante.

Assume-se aqui, a definição dada por Kovács (2002: 1), tomando o trabalho como “uma atividade física e intelectual; um acto compulsório, mas também um acto de criação que constitui uma fonte de desenvolvimento e de satisfação é um meio de subsistência, mas ao mesmo tempo uma forma de auto-realização e fonte de rendimento, de estatuto, de poder e de identidade”. Compreendendo também seu aspecto histórico, é importante destacar que o trabalho só pode ser entendido a partir da compreensão do sistema produtivo em que ele é desenvolvido, tal como descreve Casaca (2005 p. 4), “diz respeito às condições de exercício da atividade profissional, as quais se relacionam com a organização do trabalho, a estrutura hierárquica, os salários, as oportunidades de promoção, o conteúdo das tarefas e funções, as qualificações requeridas, os horários praticados, etc”.

Para Codo (1997, p.26) o trabalho pressupõe “uma relação de dupla transformação entre o homem e a natureza, geradora de significado”. Tolfo e Piccinini (2007), de forma convergente, apontam que é via trabalho que se concretiza o ato de dar sentido à natureza. O trabalho se apresenta, pois, como um valor social, possui uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores e também sobre sua realização pessoal e profissional.

Nesta perspectiva, Cavalheiro (2010, p. 38) aponta que o desenvolvimento de pesquisas sobre sentidos e significados no contexto laboral favorece a compreensão “quanto à importância do trabalho na vida das pessoas, o entendimento dos pressupostos epistemológicos, a delimitação de divergências e ambivalências dos construtos e a demonstração empírica dos níveis de centralidade do trabalho em contextos culturais e sociais distintos”.

Nepomuceno (2016) sistematiza as características que qualificam um trabalho como portador de significado para o trabalhador, tal como discutido por Hackman e Oldhan (1975):

(a) a variedade de tarefas – se a função demanda diversidade de habilidades e competências para ser exercida e para se realizarem as tarefas relacionadas;

(b) a identidade do trabalho – potencial de um trabalho de permitir ser realizado em um processo não alienante e com resultado tangível;

(c) o significado da tarefa – o impacto substancial que o trabalho tem sobre quem o realiza e sobre os demais;

(d) a autonomia – ou seja, a liberdade que o trabalhador tem sobre a organização do trabalho, que garante a independência do indivíduo e confere ao mesmo um senso de responsabilidade em relação à realização das tarefas e o alcance dos objetivos fixados;

(e) o feedback sobre o desempenho, destacando-se a importância de o indivíduo ter acesso à informação para que possa realizar as mudanças e ajustes necessários à melhoria de seu desempenho.

Seguindo as considerações de Hackman e Oldhan (1975), Morin (1996) define o sentido do trabalho como uma estrutura afetiva formada por três componentes: o significado, a orientação e a coerência (SANT'ANNA; KILIMNIK, 2011, p. 284). Apresenta-se, na figura 01, diversos componentes do sentido do trabalho. Além de se referir a tais componentes, o sentido que os indivíduos atribuem ao trabalho é influenciado por sua percepção em relação ao ambiente em que o mesmo vivencia. Ou seja, o trabalho faz sentido para as pessoas quando essas percebem uma ligação entre sua auto identidade, seu trabalho e o contexto em que o realiza.

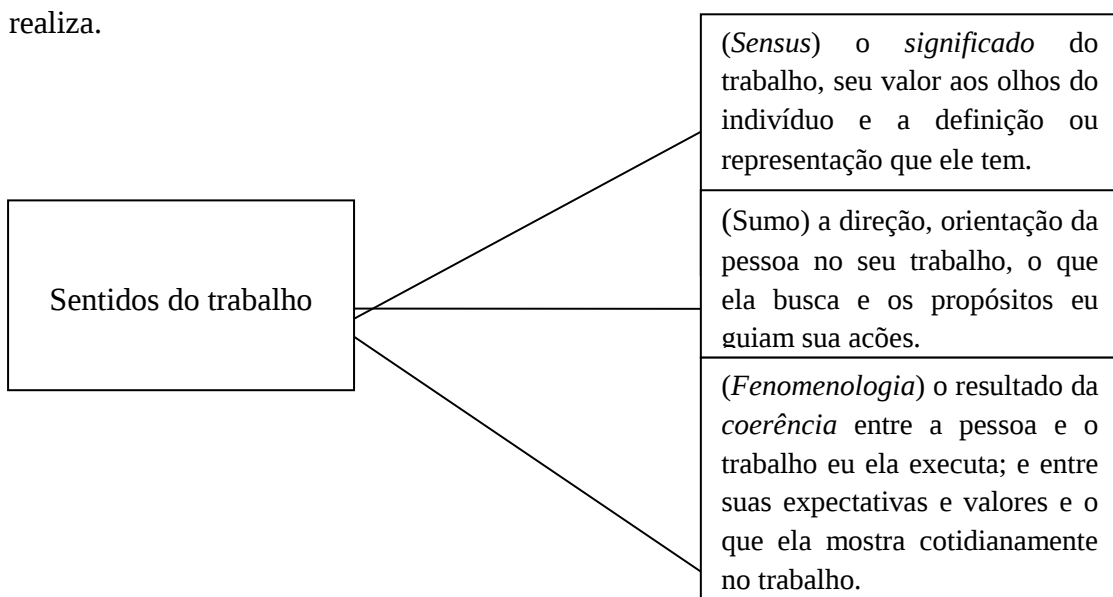


Figura 1: Três definições dos sentidos do trabalho (Morin, 1996)

Durante o período entre 1981 a 1993, pesquisas realizadas pelo grupo Meaning of Working Internacional Research Team – MOW, em diversos países, chegaram a várias definições de trabalho e concluíram que:

[...] o sentido do trabalho é compreendido como um componente da realidade social construída e reproduzida que interage com diferentes variáveis pessoais e sociais e influencia as ações das pessoas [...] num dado momento histórico (TOLFO; PICCININI, 2007, p. 40).

Morin (1996, 1997), inspirada nos trabalhos de estudos do grupo MOW (1987), realizou pesquisas com estudantes de administração e administradores de nível médio e superior com atividade remunerada em Quebec e encontrou resultados semelhantes aos obtidos por Hackman e Oldham (1976). Foram identificadas seis características do trabalho que tem sentido, evidenciando que os entrevistados têm uma concepção positiva do trabalho. Os resultados definiram o trabalho como (Morin, 2001, p. 16-17):

a) É uma atividade produtiva que agrega valor a alguma coisa. b) É intrinsecamente satisfatório (o prazer e o sentimento de realização na execução das tarefas dão um sentido ao trabalho). c) É moralmente aceitável (deve ser feito de maneira socialmente responsável). d) É fonte de experiências de relações satisfatórias. e) Garante a segurança e a autonomia (emprego). f) É um trabalho que mantém ocupado.

A Tabela abaixo sistematiza as cinco principais características de um trabalho que tenha sentido, segundo tais estudos:

Característica do trabalho	Definição
Utilidade do trabalho	Fazer qualquer coisa que seja útil aos outros ou à sociedade, eu contribua para a sociedade.
Retidão moral	Executar um trabalho moralmente justificável, tanto na realização quanto nos resultados.
Aprendizagem e desenvolvimento	Executar um trabalho que corresponda a competências, eu permita aprender, desenvolver o potencial e atingir objetivos.
Autonomia	Poder exercer competências e julgamento para resolver problemas e tomar decisões

	referentes ao trabalho.
Qualidade das relações	Fazer um trabalho eu permita ter contatos interessantes, boas relações com colegas e influência no meio.

Tabela 1: Características de um trabalho que tenha sentido

Fonte: (Morin, 2002).

Morin (2006, p.14) afirma, a partir dos resultados das suas pesquisas, que o “trabalho é o centro de desenvolvimento da identidade da pessoa. É ele que dá sentido a vida”, pois

[...] para que um trabalho tenha sentido, é importante que quem o realiza saiba para onde ele conduz; em outras palavras, é essencial que os objetivos sejam claros e valorizados e que os resultados tenham valor aos olhos de quem o realiza (MORIN, 2001, p. 18).

As pesquisas de Morin (2001) mostram que a maioria das pessoas continuaria a trabalhar mesmo que tivessem dinheiro para viver confortavelmente. Contudo esse resultado afirma que o trabalho não é só uma fonte de sustento; é um meio de se relacionar com os outros, de se sentir como parte integrante de um grupo ou da sociedade, de ter uma ocupação e de ter um objetivo a ser atingido na vida. (MORIN, 2001)

A abordagem de Morin (1995) retrata os resultados de pesquisas feitas sobre o sentido do trabalho, destacando conclusões de pesquisas que permitem determinar a significação do trabalho para o indivíduo e o valor que ele tem pra ele, a orientação do indivíduo no que se refere ao trabalho (como objetivo pessoal ou a função do trabalho na vida desse indivíduo) e os resultados pessoais buscados, bem como a consistência que a experiência de trabalho empresta ao indivíduo isto é, o equilíbrio que o indivíduo pode encontrar em si graças as suas experiências e as imagens que o cumprimento de suas tarefas lhe proporciona. Identifica-se, nestas pesquisas, variáveis de um trabalho que têm sentido: a satisfação pessoal, independência e sobrevivência, crescimento e aprendizagem, identidade, utilidade, relacionamentos, inserção social e contribuição social.

Fox (1980), apud Morin (2009) identifica oito significações pessoais atribuídas ao trabalho:

1. O trabalho proporciona o sentimento de pertencer à sociedade e de poder contribuir com a mesma;

2. O trabalho viabiliza vínculos de amizade;
3. O trabalho pode favorecer a obtenção de um status valorizado e de respeito dos outros;
4. O trabalho possibilita a definição da identidade social;
5. Dadas as regras e características normatizantes, como horário, o trabalho permite a organização do tempo, assim como determina o ritmo das atividades cotidianas;
6. O trabalho é um recurso de superação de questões existenciais tais como solidão e a morte;
7. O trabalho favorece a realização pessoal quando oferece oportunidades de aceitar desafios;
8. O trabalho pode possibilitar a transcendência humana, quando os indivíduos se consagram a uma causa importante e significativa. (MORIN; AUBÉ, 2009 p. 118).

A tabela 2 abaixo, apresenta uma síntese de estudos e variáveis de análises sobre os sentidos do trabalho que influenciam diretamente, a abordagem adotada nos estudos desenvolvidos pelo Centre de Recherche et d'Intervention pour le Travail, Léfficacité Organisationnelle et la Santé - Criteos, da HEC Montreal, em co-autoria com pesquisadores do Criteos-Brasil, Anderson de Souza Sant'Anna, Ricardo Augusto Alves de Carvalho e Sonia Teresa Diegues Fonseca, sobre a Coordenação de Estelle M. Morin.

As bases teórico-conceituais dos estudos desenvolvidos pelo Criteos, no âmbito dos Sentidos do Trabalho, são consideradas como uma evolução dos estudos sobre qualidade de vida no trabalho. Esses autores afirmam que o trabalho é um fator de integração social e fonte de auto realização. Nesses estudos, a organização do trabalho conduz ao estabelecimento das condições da qualidade de vida no trabalho. Por definição, um estado geral de bem-estar das pessoas em seu ambiente de trabalho, sendo descrito, geralmente, com a ajuda de variáveis, tais como: sentidos do trabalho, engajamento organizacional ou sentimento de pertencer à organização, sentimento de dignidade e realização no trabalho e equilíbrio entre trabalho e vida privada.

Principais autores	Variáveis de análise
Grupo MOW (1987)	O trabalho acrescenta valor a alguma coisa. O trabalho é central na vida das pessoas O trabalho é uma atividade que beneficia os outros. O trabalho é agradável

	O trabalho é exigente física e mentalmente O trabalho é uma atividade regular remunerada.
Emery (1964, 1976) Trist (1978) Jaccques (1978)	O trabalho apresenta variedades e é desafiador. O trabalho traz aprendizagem contínua. O trabalho permite autonomia e decisão. O trabalho é reconhecido. O trabalho traz contribuição social. O trabalho pode ser usado como uma defesa contra angústia.
Hackman e Oldham	O trabalho deve propiciar, além de fatores de contexto: Variedade de habilidades; Identidade da tarefa; Significado da tarefa; Inter-relacionamento; Autonomia; Feedback intrínseco; Feedback extrínseco;
Morin (1996, 1997, 2002)	O trabalho é eficiente e produz um resultado útil. Há prazer na realização da tarefa; O trabalho permite autonomia; O trabalho é fonte de relações humanas satisfatórias. O trabalho mantém as pessoas ocupadas. O trabalho é moralmente aceitável;

Tabela 2: Pesquisas sobre sentidos do trabalho

Fonte: Adaptado de Morin, Tonelli e Pliopas (2003)

Para realmente entender o sentido que os trabalhadores exercem em seu ambiente de trabalho é preciso levar em consideração a relação que eles têm com as funções estabelecidas e com a organização do trabalho. Segundo Morin *et al.* (2003), os sentidos que se confere aos trabalho realizado apresentam três dimensões, quais sejam: a) a dimensão individual, que abrange aspectos como satisfação pessoal, autonomia, sobrevivência, crescimento, identidade e aprendizagem; b) a dimensão organizacional, que compreende a utilidade do trabalho e as relações de trabalho; c) a dimensão social, que refere-se ao sentimento de executar um trabalho que contribua para a sociedade e favoreça a integração social. Tais dimensões encontram-se sistematizadas na tabela abaixo:

Dimensão	Variável	Temas recorrentes	
		Um trabalho tem sentido se...	Um trabalho não tem sentido se...

Dimensão individual	Satisfação Pessoal	Quem exerce o trabalho sente prazer, gosta do que faz	É enfadonho
		A pessoa percebe sua contribuição como única e criativa	Quem o exerce não contribui na sua criação e concepção
	Independência e sobrevivência	Remunera financeiramente quem trabalha	
		Permite que algum dia o indivíduo alcance qualidade de vida melhor	
		Dá a sensação de independência financeira e psicológica	
	Crescimento e aprendizagem	Crescimento profissional / aprendizagem	Não explora o potencial de quem o exerce
			Não há crescimento de quem o exerce
	Identidade	Fornecer identidade a quem exerce	Há o ócio, se não há trabalho
		A empresa onde a pessoa trabalha é reconhecida	
		É símbolo de status	
Dimensão organizacional	Utilidade	Quem exerce percebe o processo do início ao fim	Ninguém dá importância; Inútil para a organização
		Tem utilidade para a organização	
	Relacionamento	A pessoa tem oportunidade de relacionar-se com outros	

		Alguém da organização dá o reconhecimento	
Dimensão social	Inserção social	Permite inserção social	
	Contribuição social	Contribuir para a sociedade	
		É considerado ético e moralmente aceitável	

Tabela 3: Características de um trabalho que tenha sentido, segundo Morin, Tonelli e Pliopas (2003).

Acrescenta Varela (2010) que as características que o trabalho deve ter são consoantes com questões que motivam o empregado ao trabalho: boas condições de trabalho (horários convenientes, bom salário, preservação da saúde); oportunidade de aprendizagem e realização adequada da tarefa; trabalho estimulante, variado e com autonomia.

Há empresas em diversos ramos, que proporcionam ao trabalhador uma experiência de satisfação, autonomia e segurança financeira. Em contrapartida também se pode encontrar empresas que, além de não remunerarem o trabalhador com um salário digno, exigem mais do que seu estado físico e psicológico permissível.

A dinâmica cotidiana dos trabalhadores de uma rede hoteleira é o material de interesse deste trabalho onde se busca identificar os sentidos que os trabalhadores deste contexto organizacional dão ao que realizam. Para tanto, é preciso aprofundar as discussões sobre o ambiente hoteleiro, sua gestão e os trabalhos ali realizados.

3.2 HOTELARIA E TRABALHO

3.2.1 Indústria Hoteleira

Na Grécia a evolução hoteleira obteve um grande apoio dos gregos e especialmente dos romanos, que tendo ótimos construtores de estradas, propiciaram a expansão das viagens por todos os domínios e, conseqüentemente, o surgimento de abrigos para os viajantes.

No que se refere a construção de estradas, Gonçalves & Campos (1999), relatam que a organização era imensa nas estradas romanas que para se locomover as pessoas deveriam possuir um documento específico. Considerando-se que na época os meios de transportes não percorriam distâncias superiores a 60 quilômetros diários, as viagens tornavam-se muito extensas e cansativas, o que conseqüentemente resultou na criação das hospedarias na quais

em Roma obedeciam às regras muito rígidas. Mas ao longo dos percursos as hospedarias sofreram as consequências da queda do império romano, já que em função da insegurança as estradas passaram a ser poucos utilizadas. Então foi neste momento que a hospedagem passou a ser oferecida pelos mosteiros e conventos, entre outras instituições religiosas. No início, tratava-se de um serviço informal, mas posteriormente foram construídos quartos e refeitórios separados, e havia monges que se dedicavam exclusivamente aos hóspedes (CAMPOS & GONÇALVES, 1998).

De acordo com Chon e Sparrowe (2003), o surgimento da indústria hoteleira pode ser condicionado pela superlotação dos estabelecimentos da igreja católica e também com a declaração do rei Inglês Henrique VIII ao dizer que todas as propriedades da igreja deveriam ser vendidas ou doadas. Visando essa oportunidade, algumas pessoas decidiram abrir os seus empreendimentos prestando serviços às pessoas que não tinham lugar para ficar. Então foi no século XII que as estradas voltaram a ser mais seguras, contribuindo para o aumento de viagens e a retomada do desenvolvimento das hospedarias ao longo das estradas.

A necessidade primordial de todo o ser humano, independentemente de onde possa se encontrar é dispor de um lugar para se abrigar passar a noite, bem como para se alimentar. No entanto a hospedagem, em outro ponto de vista, interpretada como atividade econômica orientada para o mercado, só terá projeções e importância observada no dia de hoje, devido o movimento da Revolução industrial, que mudou a forma de comercializar. Conjuntamente com a criação das ferrovias, foram expandidas as oportunidades mercantis e de negócios, melhorando na circulação de pessoas e de mercadorias, acarretando a necessidade de profissionalização em larga escala de atividades de suporte, onde a hotelaria passa a ser fator estratégico para o bom andamento das relações comerciais.

Nesse momento histórico, eram consideradas potências econômicas a Inglaterra, a Alemanha, a França, os Estados Unidos e a Áustria. A definição das políticas desses países foi determinante para caracterizar o ambiente histórico vivido pelo mundo ocidental neste período.

De acordo com Oliveira e Secundino (1992, p.106):

O século XIX trouxe a Revolução Industrial e, com isso, melhores possibilidades para as pessoas viajarem. O aumento das estradas e dos meios de transporte favorecem o turismo coletivo. As viagens deixaram de ser apenas individuais e privilégios dos nobres. E os hotéis tiveram de se adaptar-se à essa nova situação. Na época em que a nobreza inglesa apenas, como um hábito anual, ocorria à Riviera Francesa para as suas temporadas, os poucos hotéis existentes procuravam estar ao gosto dos seus nobres

hóspedes. O que importava então era ostentar o orgulhoso título do cliente. Mas agora o hotel precisava, para ter lucros a, adotar novos critérios que atendessem aos grupos numerosos: instalações mais amplas e apropriadas, embora mais simples, restaurantes com cardápios mais populares (não aqueles ao gosto de cada nobre), pessoal mais numerosos e treinado, capaz de saber agir, num só momento, com precisão diante de um número considerável de hóspedes que chegasse.

Poop e Silva (2007) esclarecem que a atividade hoteleira no Brasil iniciou no período colonial, com a chegada da corte real portuguesa ao Rio de Janeiro em 1808 e, posteriormente, a abertura dos portos levou a um aumento do fluxo de pessoas, fazendo com que casas de pensão, hospedarias e tavernas abrissem suas portas aos viajantes.

No início do século XX a falta de hotéis fez com que o governo do Rio de Janeiro criasse um Decreto-Lei nº 1.100, de 23 de dezembro de 1907, que isentavam de impostos municipais, por sete anos, os cinco primeiros hotéis que se instalassem na cidade. Em 1908 foi inaugurado o primeiro grande hotel da cidade chamado O Avenida, com capacidade de 220 apartamentos, mas a partir da década de 30 do século XX começaram a ser instalados hotéis de grande porte na qual sua ocupação era promovida pelos cassinos que funcionavam nas mesmas instalações. Não obstante, com a proibição dos jogos de azar, em 1946, muitos hotéis fecharam suas portas. Alguns estudiosos definiram Hotel como: “edificações que mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento á clientela indiscriminadamente” (CASTELLI, 1992, p).

No entanto com a criação da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) e do Fungetur (Fundo Geral de Turismo), voltaram com os incentivos fiscais, gerando nova ascensão do ramo e como resultado à chegada de redes hoteleiras internacionais nos anos 60 e 70.

A UIOOT (União Internacional das Organizações Oficiais de Turismo), que atualmente conhecido como OMT (Organização Mundial de Turismo), conceitua hotel como “um estabelecimento comercial, destinado a oferecer a viajante hospedagem, alimentação e outros serviços acessórios”. Em contrapartida o conceito oficial brasileiro de hotel é:

Estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminente temporário, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes á atividade hoteleira. (Resolução CNTur nº 1. 118 de 23 de Outubro de 1978 – grt. 11), (CASTELLI, 1982).

	Evolução da Hotelaria no Mundo
Antiguidade	➤ Estâncias hidrominerais pelos romanos na Inglaterra, na Suíça e no Oriente Médio. ➤ Pontos de paradas de caravanas.
Idade Média	➤ Mosteiros acolhiam os hóspedes. ➤ Acomodações nos postos de articulação dos correios. ➤ Abrigos para cruzados e peregrinos.
	Evolução da Hotelaria no Brasil
1790	➤ Surgimento de hotéis na Inglaterra, na Europa continental e nos Estados Unidos, no final do século XVIII, estimulado pela Revolução Industrial.
1850	➤ Áreas próximas às estações ferroviárias passam a concentrar os hotéis no final do século XIX e nos primeiros anos do século XX.
1808	➤ Mudança da corte portuguesa para o Brasil, o que incentiva a abertura de hospedarias no Rio de Janeiro.
1907	➤ Primeira lei de incentivos para a abertura de hotéis no Rio de Janeiro.
1920	➤ Grandes números de hotéis construídos na década de 20, nos Estados Unidos da América e na Europa, graças à prosperidade econômica.
1946	➤ Proibição de jogos de azar e fechamento dos cassinos, o que inviabiliza os hotéis construídos para esse fim.
1950	➤ Áreas próximas às estações ferroviárias passam a concentrar os hotéis no final do século XIX e nos primeiros anos do século XX.
1966	➤ Criação da Embratur que facilita a implantação de grandes hotéis, incluindo as áreas da Sudam e da Sudene.
1970	➤ Entrada em operação dos Boeing 747, em 1969/1970.
1990	➤ Entrada definitiva das cadeias hoteleiras internacionais no país

Tabela 4. Fonte: Hotel - Planejamento e Projeto – SENAC

Torre (2001) conceitua a hotelaria, como uma instituição de caráter público que oferece ao viajante alojamento, alimentação e bebida, bem como entretenimento, e que opera com finalidade de obter lucro. Este parece ser mais completo para os dias atuais como também mais adequado ao propósito da pesquisa aqui proposto.

3.2.2 Gestão Hoteleira

Com todas essas mudanças no decorrer do tempo, a hotelaria vem se tornando ponto crucial de escolha dentro do turismo mundial. Mas para que se tenha destaque, é indispensável uma gestão altamente qualificada e preparada, para lidar com uma exigente demanda. O aparecimento das tecnologias disponíveis pela hotelaria em geral não é uma questão focada somente para o uso público do hotel, mas também de crescimento e sobrevivência do negócio. O mercado tecnológico não para de lançar inovações, tanto no requisito produto, como de qualificação dos trabalhadores. Toda responsabilidade no planejamento de ações, na parte de organização de todo processo e do controle de cada função dos trabalhadores, para que a empresa venha a atingir as metas, fica a cargo da gestão do hotel.

Segundo Marassi et al, apud Ying (2011), durante os últimos 30 anos experimentou-se um período sem precedentes de grandes desenvolvimentos. Novas oportunidades e desafios para a indústria hoteleira, tem se inserido nos hotéis situados no exterior, desde 1980, por isso torna-se importante a qualidade do serviço e satisfação do cliente. Retenção de clientes existentes e a prospecção de novos é a chave para compreender o interesse econômico, a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do cliente.

Conforme Marassi et al, apud Jie (2011), a operação hoteleira está associada na direção de dois objetivos centrais de gestão, clientes externos e pessoal interno. Desta forma, a teoria de gestão de base humana em hotéis modernos incorpora o conceito que serve de orientação para as pessoas, este inclui a satisfação do cliente e dos funcionários. Acontece que a preocupação muitas vezes dos gestores está em trazer para o hotel a tecnologia necessária para que haja um diferencial, não se preocupando com o bem estar e qualificação de seus trabalhadores, que procura atender por esforço próprio as exigências que lhes são impostas.

Segundo Nazareno (2003), a produtividade baixa atinge também o grau de êxito econômico do negócio, onde acaba produzindo um ciclo vicioso de salários ruins, impossibilitando de atrair e reter uma mão de obra qualificada, trabalhadores insatisfeitos e posteriormente clientes insatisfeitos. Ocasionalmente uma rotatividade de funcionários. O sentido do trabalho para o trabalhador não pode ser afetado, caso contrário, haverá danos psicológicos e físicos que muitas vezes são irreversíveis. Fazer um acompanhamento e saber como está indo a sua ascensão profissional, acarretará em grandes feedbacks, para a rede hoteleira.

Morin (2009) mostra a postura do gestor em diversas responsabilidades. Enquanto membro de uma equipe de gestão observa a visão e a representação imaginária daquilo que é possível e do que deve ser feito para que a organização garanta sua sobrevivência e os indivíduos que ela emprega continuem a fazer um trabalho que tem sentido para eles. Sendo assim, oferecerá às pessoas uma perspectiva de futuro realista, atraente e crível.

Morin (2009) acrescenta ainda que o gestor enquanto responsável por sua unidade; como chefe de um grupo de trabalho, compete a ele delegar poder a seus funcionários, comunicar a eles suas expectativas e sua visão; deve administrar a execução das atividades, trabalhar em equipe e desenvolver as competências de cada funcionário. Bem como, aceitar e compreender a diversidade que permite encontrar maneiras de conferir um sentido ao trabalho, permitindo dar aos indivíduos uma oportunidade de desabrochar e na organização.

Pree (1990) apud Morin (2009 p.52) esclarece que:

O trabalho deveria e pode ser produtivo e gratificante, pode ter um sentido e nos ajudar a nos tornar adultos, poder ser fonte de enriquecimento e de desabrochamento, pode consolar e alegrar. O trabalho é um dos maiores privilégios que temos. Ele pode mesmo ser poético.

Na gestão da organização de serviços além da cultura da empresa que compartilha suas expectativas e crenças com todos os participantes da organização, Fitzsimmons (2000), chama a atenção para uma nova tendência: a delegação de poder. Mas para que isso aconteça, é imprescindível uma organização de serviço cujo modelo pode ser descrita como um “T” invertido. Onde a supervisão é reduzida, porque os funcionários são treinados e motivados, e acima de tudo, os gerentes compartilham ideias de que as pessoas precisam fazer um bom trabalho e, irá fazê-lo se tiverem oportunidade. Tendo em vista uma qualidade e destaque em seu serviço hoteleiro.

3.2.3 A Indústria hoteleira e sua especificidade como ambiente laboral

“Empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira”. (EMBRATUR apud CASTELLI, 2000, p.56).

Ainda, para Castelli (2000, p. 56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Portanto, para tentar adquirir uma hospitalidade que corresponda o desejo dos hóspedes da atualidade é um desafio constante para os meios de hospedagem porque se

torna difícil o hotel atender as necessidades, e expectativas desses hóspedes, agregando valor à acessibilidade, sem uma estrutura física e um atendimento perfeitamente sintonizado.

Castelli (2006) acrescenta que desta forma, a hospitalidade é um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que intrinsecamente são relacionados, e proporcionam satisfação ao hóspede. A hospitalidade torna-se um diferencial no mercado competitivo, pois oferecer um “plus” no contrato pode ser um meio de garantir a qualidade das relações entre clientes e colaboradores no espaço hoteleiro.

O IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística realizou uma pesquisa e constatou que Mossoró possui 288.162 habitantes, sendo o segundo mais populoso do Rio Grande do Norte (ficando atrás somente da capital) e o 92º de todo o país, localizada entre duas capitais, Natal e Fortaleza, às quais são ligadas pela BR-304. Mossoró é uma das principais cidades do interior nordestino, e atualmente vive um intenso crescimento econômico e de infraestrutura, considerada uma das cidades de médio porte brasileiras mais atraentes para investimentos no país.

É um dos municípios mais visitados do estado do Rio Grande do Norte, sendo um destino especialmente procurado pelos turistas.

Castelli (2006) afirma que o aumento de empreendimentos hoteleiros e da concorrência, fez com que a administração hoteleira se preocupasse com a profissionalização, e qualificação de mão de obra especializada nos vários setores e segmentos que a prestação de serviços se insere. Dessa maneira o Hotel Sabino Palace, vem ganhando destaque ao longo dos anos.

O Sabino Palace Hotel possui 28 funcionários nas funções de: gerente geral, almoxarife, chefe de manutenção, governanta, chefe de cozinha, auxiliar de cozinha, lavanderia, camareira, asg, gerente de a e b, garçom, recepcionista, mensageiro, tesouraria e financeiro, em seus diversos setores: mini bar, lojinha de conveniência, lavanderia, além de três salões de convenções com completa infraestrutura, hospedagem, segurança, serviço de quarto, lazer, eventos e atendimento das solicitações.

De acordo com Castelli (2001) o produto hoteleiro está relacionado com a prestação de serviços em um hotel, com intuito de satisfação do cliente. Por isso, que esses colaboradores devem ser reconhecidos, capacitados e treinados.

Os trabalhadores, quando recebem a cooperação da administração e não o controle, tem a possibilidade de se tornar livres não apenas para desenvolver melhor suas funções, mas, sobretudo de realizar-se e provocar uma experiência agradável para o consumidor. Este

auxílio deve garantir a tomada de decisão por parte do funcionário na hora da verdade, bem como a função do fornecimento satisfatório de informação.

Destarte, é responsabilidade da administração: distinguir, realizar a escolha e compartilhar as instruções importantes para que o colaborador possa exercer o arbítrio, ou seja, tomar decisões que aprimore a imagem e a atuação da organização.

Beni (2001) afirma que, se for comparado o ramo de hotelaria com outros ramos, percebe-se que o melhoramento tecnológico não é diretamente proporcional com o seu desempenho, pois é a interação pessoal o diferencial na prestação dos serviços no ramo de hotelaria. Desta forma não se está afirmando que o nível de automação em que se encontra o empreendimento hoteleiro é pouco significante. Informatização e tecnologia são imprescindíveis como condição de competitividade, mas só isso não é o bastante. O empreendimento que presta o serviço tem a incumbência de assegurar o bom funcionamento de todos os setores buscando, desta forma, garantindo a qualidade na prestação de serviço ao seu consumidor.

De acordo com Powers e Barrows (2004), o trabalhador, tem efeito impactante no serviço prestado ao ramo hoteleiro. Portanto, o setor de gestão de recursos humanos sempre será parte importante do ramo hoteleiro. Em que pese à modernização, o fator humano na prestação de serviço é o grande diferencial para alcançar a qualidade. Para satisfazer as necessidades do consumidor, é indiscutível que deve existir qualidade total nos bens, produtos e serviços.

Conforme Castelli (2003), para aprimorar a qualidade, é necessário e importante o investimento em: equipamentos, tecnologia e humanware: capital humano. Desta forma, o autor afirma que as empresas que prestam serviços devem investir, sobretudo no fator humano através de capacitação e qualificação acadêmica, para desenvolver suas habilidades.

Segundo Castelli (2003), a capacitação dos trabalhadores, não é um gasto, e sim, investimento. Por conseguinte, o empreendimento que busca prosperar, deve adotar a filosofia de qualificação dos seus colaboradores, em todos os níveis hierárquicos, onde os padrões de qualidade são essenciais estratégias de organização hoteleira.

Portanto, é de suma importância os hotéis, investirem constantemente na qualidade e treinamento dos colaboradores, desenvolvendo assim serviços que agreguem valor aos clientes. Então Kotler (1998), diz que para que os clientes permaneçam satisfeitos, eles devem ser primeiramente identificados, promovendo uma empatia profissional, depois é necessário conhecer suas necessidades e desejos e aplica-los criando uma boa comunicação e bons resultados.

Sabemos que o que diferencia hoje no mercado é a competência profissional, a motivação, simpatia, rapidez, pois o cliente deve sentir, seguro e confortável com a compra do serviço ou produto que o satisfaça. Face ao exposto Albrecht (1994) diz que, a educação e o treinamento faz com que as pessoas sejam levadas a um comprometimento com qualidade no serviço; a transmitir a estratégia do serviço; a explicar como a estratégia pode ser posta em prática no trabalho do dia-a-dia e desenvolver as habilidades necessárias para que cada pessoa possa desempenhar seu trabalho. Castelli, (2001) esclarece ainda que a qualidade no atendimento motiva o cliente a escolher serviços que o traga satisfação.

4. METODOLOGIA

4.1 Estrutura metodológica da pesquisa

Segundo Bogdan & Biklen (2003), o pesquisador busca descrever todas as atividades exercidas, os procedimentos e as interações cotidianas, onde primordial é o “sentido” que os trabalhadores dão às coisas e à sua vida, sendo o ponto essencial de atenção pelo pesquisador. Com a aplicação desta pesquisa qualitativa o investigador possui o contato direto e duradouro com o ambiente e os dados e/ou informações coletadas são predominantemente descritivas.

A figura 2 mostra um esquema de estruturação metodológica da pesquisa, onde são analisados desde da natureza da pesquisa, sendo como ponto inicial para que se chegue ao resultado final das informações e êxito na pesquisa.

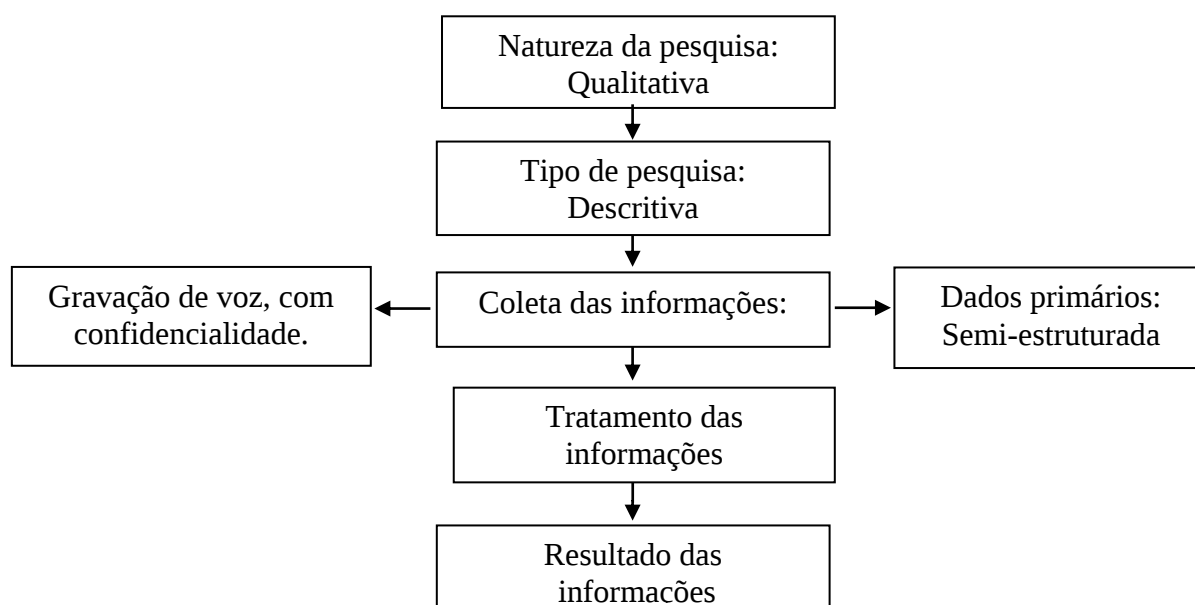


Figura 2: Estruturação metodológica da pesquisa.
Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

4.2 Tipo e natureza da Pesquisa

A pesquisa sobre o sentido do trabalho para os trabalhadores da rede hoteleira foi descritiva e qualitativa. Descritiva por que na medida em que expõe características de determinada população ou fenômeno, podem ainda estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza (VERGARA, 2006). E a pesquisa qualitativa, que segundo Gil (1999), é de extrema importância, onde se analisa com profundidade o fenômeno e suas relações. Neste sentido, Silverman (1998) define também, a pesquisa qualitativa não como um conjunto de técnicas livres, mas como um ponto forte específico a habilidade de focar na prática real em situação observando como as organizações são representadas, expondo melhor como as pessoas “fazem as coisas” em vez de como as pessoas “vêem as coisas”, e não sendo apenas exploratória ou uma estória contada.

Bogdan & Biklen (2003) afirma que: o conceito de pesquisa qualitativa envolve cinco características básicas que configuram este tipo de estudo: (1) ambiente natural; onde os dados são coletados, em geral, em cenário natural e o pesquisador é o instrumento chave na coleta de dados; (2) dados descritivos; (3) preocupação com o processo; (4) preocupação com o significado e (5) processo de análise indutivo.

Nesta pesquisa há uma busca de como os participantes se enxergam em seu exercício profissional e/ou pessoal, isto é, descreve como os informantes enfrentam as questões que estão sendo enfatizadas. A análise dos dados tende a seguir esse processo indutivo.

Não há uma busca de evidências pelo pesquisador que comprovem as hipóteses estabelecidas antes do início dos estudos. As abstrações se formam ou se consolidam, basicamente, a partir da inspeção dos dados em processo de baixo para cima.

Bogdan & Biklen (2003), afirma também que tipo de situação estudada, o destaque deve ser dado mais ao processo do que ao produto e deve haver uma preocupação em retratar o real na visão dos participantes.

De acordo com Sampieri et al (2013), o enfoque qualitativo é selecionando quando há uma busca e compreensão da perspectiva dos participantes, sobre os fenômenos que os rodeiam, explorar suas experiências, ponto de vista, opiniões e significados, ou seja, a forma como eles veem sua realidade.

4.3 Perfil dos entrevistados

Visando garantir o anonimato dos sujeitos da pesquisa optou-se por utilizar um código representado por uma letra e número. A letra E (representando entrevistado) é usada seguida

de um número de ordem em que aconteceu a entrevista (E1, E2, E3, E4). Assim, no momento de caracterização dos sujeitos da pesquisa surgirá a letra E seguida por um número que indica a entrevista. Foram entrevistados 07 funcionários: recepcionista, financeiro, asg, mensageiro, governanta, gerente geral e camareira.

O quadro a seguir apresenta o perfil dos entrevistados desse trabalho:

PERFIL DOS ENTREVISTADOS						
Sujeito	Idade	Sexo	Estado Civil	Qual a área de formação	Tempo de trabalho na empresa	Tempo de ocupação no cargo
E1	31 a 40	F	Casada	ADM	16 anos	16 anos
E2	31 a 40	F	Casada	ADM	11 anos	11 anos
E3	20 a 30	M	Solteiro	Ciência da Computação	4 anos	4 anos
E4	Acima dos 50 anos	F	Casada	Nível médio completo	20 anos	20 anos
E5	31 a 40	F	Casada	Contabilidade	27 anos	27 anos
E6	20 a 30	F	Casada	Nível médio	6 meses	6 meses
E7	20 a 30	F	Casada	Nível médio	9 meses	9 meses

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados

Fonte: Elaborado pela autora, 2017.

5. DESCRIÇÃO DO TRABALHO DE CAMPO

O contato inicial com os sujeitos de pesquisa foi feito pessoalmente pela pesquisadora que esclareceu a gerencia do hotel sobre os aspectos gerais da pesquisa e esses após consentirem em participar da entrevista foi marcado, conforme o funcionamento do hotel, o dia e local de sua preferência. As entrevistas foram realizadas em uma sala reservada.

No início dos encontros e antes do início das entrevistas eram entreguem e assinados os documentos protocolares da pesquisa. Todas as entrevistas foram gravadas com a permissão dos sujeitos.

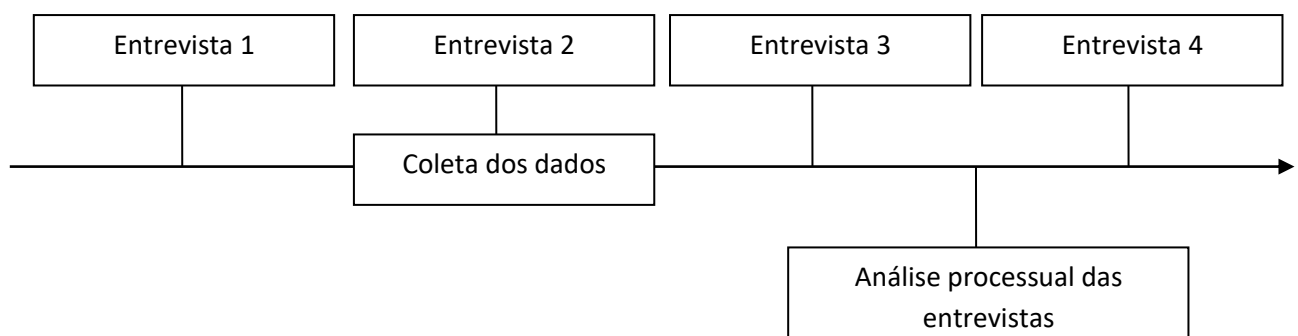
Procurando-se à partir da análise compreender o que cada entrevistado quis a partir do seu discurso expressar sobre os sentidos do trabalho, as entrevistas foram lidas e ouvidas várias

vezes pela pesquisadora que tentava nas falas dos sujeitos pontos convergentes e divergentes entre si, bem como recorrências nos discursos, metáforas, analogias e sinônimos.

6. COLETA E ANÁLISES DE DADOS

O campo empírico da pesquisa foi o Hotel Sabino Palace (Apêndice A), situado em Mossoró, desde 1990, um hotel responsável por mais três hotéis da rede, (Apêndice B) que estão localizados em cidades que são referências no cenário de interiorização do turismo. O Hotel Costa Atlântico, localizado na praia de Upanema, em Areia Branca; O Hotel Lajedo, batizado em homenagem ao maior sítio arqueológico do estado, o Lajedo de Soledade em Apodi; E o Hotel Serrano, localizado em Martins onde as serras potiguares têm se destacado nos roteiros de turismo. O Hotel Sabino Palace de Mossoró possui inúmeras atividades exercidas, entre elas estão: minibar, loja de conveniência, lavanderia, além de três salões de convenções, hospedagem, segurança, serviço de quarto, lazer, eventos e atendimento das solicitações. Contando com 28 (vinte e oito) funcionários, distribuídos nas funções de gerente geral, almoxarife, ASG, governanta, chefe de cozinha, auxiliar de cozinha, lavanderia, camareira, garçom, recepcionista, mensageiro, tesouraria e financeiro.

De acordo com Sampieri, et al (2013) a coleta de dados, acontece nos ambientes naturais ou de análise de dados, ou seja, quando entramos no campo ou ambiente já estamos coletando e analisando dados, pelo simples fato de estarmos observando o que acontece nele e onde no decorrer do trabalho pode ir se ajustando. O mesmo autor enfatiza que a coleta de dados é fundamental, sendo que o seu propósito não é medir as variáveis onde ocorre inferências e análises estatística. Mas que dentro do estudo qualitativo, o que se almeja é obter dados (que logo são transformados em informações) de pessoas, seres vivos, comunidades, contextos ou situações de maneira profundas; nas próprias “formas de expressão” de cada um deles. Neste caso os dados que interessam são conceitos, percepções, imagens mentais, crenças, emoções, interações, pensamentos, sentido, experiências, processos e vivências manifestada na linguagem dos participantes, individual, grupal ou coletivo (Figura 3).



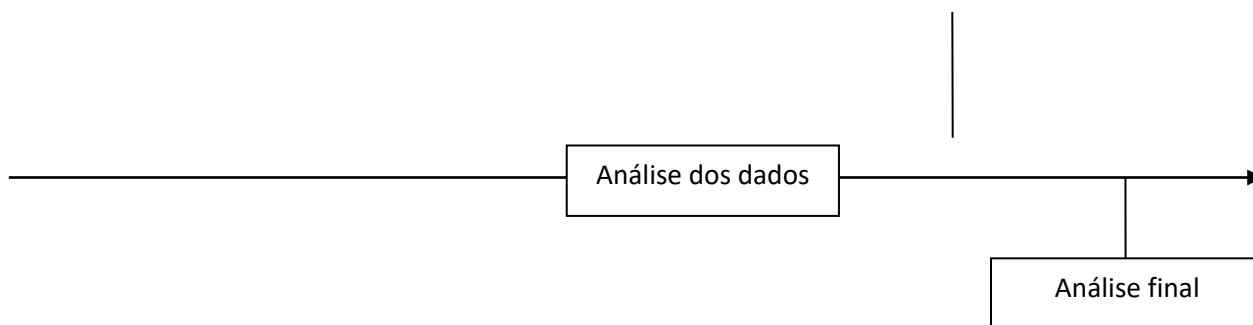


Figura 03. Natureza do processo qualitativo exemplificado com um tipo de coleta de dados: a entrevista. Fonte: Metodologia de Pesquisa. SAMPIERI et al (2013. P. 416). Adaptado pela autora.

Nesta figura o autor mostra o procedimento usual de coleta de dados, com o método de entrevistas. No início é coletado e analisado os dados de uma unidade de análises ou caso, depois é avaliado e assim sucessivamente, até a análise final.

Grinnell e Unrau (2007) apud Sampieri et al (2013) diz que as entrevistas são divididas em estruturadas, semiestruturadas e abertas.

Nas entrevistas estruturadas o entrevistador realiza seu trabalho tendo como base um roteiro de perguntas específicas e se limita exclusivamente a ele (o instrumento indica quais perguntas serão feitas e em qual ordem). Entrevistas semiestruturadas se baseiam em um roteiro de assuntos ou perguntas e o entrevistador tem liberdade de fazer outras perguntas para precisar conceitos ou obter mais informações, sobre os temas desejados. E entrevistas abertas onde se baseiam em um roteiro geral de conteúdo e o entrevistador tem toda a flexibilidade para trabalhar com elas (é ele ou ela quem determina o ritmo, a estrutura e o conteúdo). Grinnell e Unrau (2007) apud Sampieri et al (2013. P.425 e 426)

Nessa pesquisa a técnica a ser utilizada foi a entrevista semi-estruturada, conforme também aborda Severino (2009) a entrevista “trata-se, portanto, de uma interação entre pesquisador e pesquisado. [...]. O pesquisador visa apreender o que os sujeitos pensam, sabem, representam, fazem e argumentam” (SEVERINO, 2007, p. 124).

Nela “cada sujeito entrevistado é tratado como único, central, porta-voz de uma determinada formação sócio-histórica” (MACHADO, 2002, p. 37). A adoção dessa posição facilitou a interação entre entrevistado e entrevistadora.

Com base nesse entendimento esse estudo busca compreender através dos pensamentos, do saber, das representações, do que fazem e argumentam identificar e discutir os sentidos dados ao trabalho pelos trabalhadores da rede hoteleira.

Boni e Quaresma (2005) afirma que a entrevista semi-estruturada vem da combinação de perguntas abertas ou fechadas, onde o informante tem a possibilidade de falar de um determinado assunto. E onde há uma aproximação maior do entrevistador com o entrevistado.

Elas também são possibilitadoras de uma abertura e proximidade maior entre entrevistador e entrevistado, o que permite ao entrevistador tocar em assuntos mais complexos e delicados, ou seja, quanto menos estruturada a entrevista maior será o favorecimento de uma troca mais afetiva entre as duas partes. Desse modo, estes tipos de entrevista colaboram muito na investigação dos aspectos afetivos e valorativos dos informantes que determinam significados pessoais de suas atitudes e comportamentos. As respostas espontâneas dos entrevistados e a maior liberdade que estes têm podem fazer surgir questões inesperadas ao entrevistador que poderão ser de grande utilidade em sua pesquisa (BONI; QUARESMA, 2005 p. 8)

A análise foi estruturada a partir das ideias de Morin, Tonelli e Pliopas (2003) sobre as características de um trabalho que tenha sentido, enfatizando três dimensões (individual, organizacional e social) e buscando identificar a relação que eles têm com as funções estabelecidas e com a organização do trabalho.

Para a coleta dos dados foi utilizado um roteiro de entrevista (Apêndice C), onde as perguntas compreenderam aspectos como: satisfação pessoal, autonomia, sobrevivência, crescimento, identidade, aprendizagem; utilidade do trabalho e as relações de trabalho; e sentimento de por em prática um trabalho que contribua para a sociedade e favoreça a integração social.

7. DAS ENTREVISTAS

O conhecimento da organização e o sentido que o trabalho exerce na vida dos trabalhadores do Hotel Sabino são objetivos principais a serem explorados nas entrevistas. Desta forma para o desenvolvimento desta se fez necessário, num primeiro momento, acordar com a direção do hotel quanto a realização das entrevistas e, essa sugeriu que o entrevistador, conversasse com os trabalhadores para que esses também concordassem, sendo que seria de suma importância informa-los que as suas opiniões seriam gravadas.

Nesse sentido houve uma abordagem dos colaboradores e sete destes consentiram em participar da pesquisa, momento em que um termo de confidencialidade foi entregue a diretora do hotel (Apêndice D) e outro termo de consentimento foi entregue aos entrevistados,

formalizando desta forma a autorização para a participação das entrevistas (Apêndice E), em seguida os referidos termos foram assinados.

Durante a entrevista a pesquisadora escolheu manter uma postura de troca de conhecimento e interação do entrevistador para com o entrevistado. Assim, permitiu-se ao entrevistado um momento de reflexão em voz alta sobre o sentido do trabalho para si mesmo, sobre sua história de vida e sobre a relação com o trabalho desenvolvido na organização pesquisada.

8. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

8.1 EM BUSCA DO SENTIDO DO TRABALHO

Inicialmente entende-se que o trabalho para os entrevistados é visto como categorial fundamental ao ser comparado com outras esferas da sua vida e é por meio dele, que eles dão sentido a sua vida. Bem como a dependência do trabalho torna-se indispensável para a sobrevivência e satisfação dos mesmos.

Nesse diapasão, uma vida dotada de sentido a partir do trabalho permite buscar as várias ligações decisivas existentes entre trabalho e liberdade (Antunes 2000), ou seja, para que haja uma vida dotada de sentido, é necessário, um encontro na esfera do trabalho, do indivíduo e da realização. Se o trabalho for autodeterminado, autônomo e livre, será também dotado de sentido ao possibilitar o uso autônomo do tempo livre que o ser social necessita para se humanizar e se emancipar em seu sentido mais profundo.

Para Morin (2006), o trabalho é o centro de desenvolvimento da identidade da pessoa, ou seja, ele que dá sentido à vida, pois torna-se importante a quem o realiza e esse deve saber para onde ele o conduz, portanto, é essencial que os objetivos sejam claros e valorizados e ainda que os resultados tenham valor para os olhos de quem o realiza.

A partir das pesquisas de Morin, concluiu-se que a maioria das pessoas continuariam a trabalhar mesmo que tivessem dinheiro para viver confortavelmente. Isso implica dizer que o trabalho não é só uma fonte de sustento; é um meio de se relacionar com os outros indivíduos, de se sentirem como parte integrante de um grupo ou da sociedade, de ter uma ocupação e de ter um objetivo a ser atingido na vida. O mesmo autor ainda afirma que os sentidos que se confere ao trabalho, estão atrelados a três categorias: a dimensão individual, onde abrange aspectos como satisfação pessoal, autonomia, sobrevivência, crescimento, identidade e

aprendizagem; a dimensão organizacional, que compreende a utilidade do trabalho e suas relações e por fim a dimensão social, que está ligado ao sentimento de executar um trabalho que contribua para a sociedade e favoreça a integração social.

8.2 OS SENTIDOS DO TRABALHO PARA OS TRABALHADORES DA REDE HOTELEIRA.

Vistas em sua totalidade, as entrevistas parecem indicar que os sujeitos entrevistados conferem a seu trabalho um sentido derivado da satisfação em poder exercê-lo.

A satisfação no trabalho é claramente observada dentro da rede hoteleira, gerando oportunidades e reconhecimento entre os trabalhadores. O fator financeiro também é referido, porém com menos ênfase, sendo considerado apenas como complementar e não essencial para que o trabalho faça sentido. Nas entrevistas se evidencia as discussões de satisfação com as interações sociais e o exercício de suas funções. A expressão: *“eu amo o que faço, (...) não me vejo fazendo outra coisa (...) o hotel é a minha segunda casa (...)”* ilustra essa conexão presente nos discursos.

Essa conclusão coaduna-se perfeitamente com o pensamento de Antunes (2009, p.166) onde claramente afirma que “o trabalho é, portanto, um momento efetivo de colocação de finalidades humanas, dotado de intrínseca dimensão teleológica.” E, como tal, mostra-se como uma experiência elementar da vida cotidiana nas respostas que oferece aos carecimentos e necessidades sociais, sendo constantemente percebido como algo que dá sentido à vida, eleva status, define identidade pessoal e impulsiona o crescimento do ser humano.

Os resultados das análises dos dados serão apresentados em três partes: 8.3 Dimensão Individual: 8.3.1 Satisfação Pessoal; 8.3.2 Independência e Sobrevivência; 8.3.3 Crescimento e Aprendizagem; 8.3.4 Identidade; 8.4 Dimensão Organizacional: 8.4.1 Utilidade; 8.4.2 Relacionamento; e por fim 8.5 Dimensão Social: 8.5.1 Inserção Social e Contribuição Social.

8.3 DIMENSÃO INDIVIDUAL

Na arguição dos entrevistados em resposta a quisição 1, a qual era “qual o sentido que o trabalho exerce na sua vida?” emergiram apenas os seguintes temas dentro da dimensão individual: 8.3.1 Satisfação Pessoal; 8.3.2 Independência e sobrevivência; 8.3.3 Crescimento e aprendizagem e 8.3.4 Identidade, tais temáticas amolda-se perfeitamente com os estudos dos autores Morin, Tonelli e Pliopas (2003).

8.3.1 Satisfação pessoal

Destaca-se no discurso dos entrevistados, quanto a pergunta 1, de modo geral, que os trabalhadores da rede hoteleira, conferem a seu trabalho um sentido de satisfação e realização em poder exercê-lo. Vejamos as respostas dos entrevistados:

“Antigamente quanto ao meu primeiro emprego, pensava só em ser remunerado, em ajudar em casa [...] mas eu vejo que é uma grande gama de oportunidades onde posso aprender” (1E4). É importante em tudo pra mim. Eu amo o que faço”. Emocionada(1E5). “O trabalho é a própria vida, tudo que acontece tem por base vida”.(1E6). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F).

Ainda em análise as respostas dos entrevistados, em relação à quisitação 1, pode-se avaliar que existe uma conexão entre a realização pessoal e o ambiente de trabalho, contribuindo para a formação da sua identidade e inclusão social. Assim o trabalho ocupa uma parte muito importante em suas vidas, sendo que o sentido desta está atrelado à busca de seus sonhos e ainda a satisfação de suas necessidades básicas (moradia, lazer, segurança), bem como o prazer no trabalho, como se vê na própria resposta de um entrevistado *“O trabalho pra mim é um sonho. Muito tempo estou trabalhando neste hotel e é de grande importância na minha vida, tenho filhos [...] e temos que seguir, pois precisamos.” (1E1).*

Tal entendimento está em consonância com a ideia de Chiavenato (1999c) onde afirma que essa satisfação é proporcionada pelas condições físicas no trabalho, através dos salários, de políticas, diretrizes da empresa e do estilo de supervisão. Outrossim, Morin (2001), afirma que o contato com os outros, as relações numerosas, e às vezes intensas, contribui tanto para o desenvolvimento da identidade pessoal e social do trabalhador, como para o desenvolvimento de laços de afeição duráveis em que irá buscar segurança e autonomia pessoal.

8.3.2 Independência e sobrevivência

Em resposta a pergunta 2 identifica-se que para os entrevistados o seu trabalho é entendido como uma oportunidade e progresso, ou seja, um meio para o homem conquistar sua independência financeira, as falas mostram também que os trabalhadores acreditam que através do trabalho o homem obtém a sua liberdade e autonomia. E essa autonomia está também relacionada à liberdade de escolhas do indivíduo, que passa a não depender de outras pessoas para tomar suas decisões.

De certa forma, isso está relacionado à centralidade que o trabalho tem para a vida deles, uma vez que eles fazem comparações entre o que eles faziam antes e o que atualmente fazem .

Segundo Morin (1996, 1997, 2002), o trabalho permite que algum dia o indivíduo alcance qualidade de vida melhor, dando-o ao indivíduo a sensação de independência financeira e psicológica. Veja as respostas desses trabalhadores:

“Eu comecei a trabalhar muito cedo, como doméstica, depois como vendedora no mercado central, e depois entrei no hotel, já faz mais de cinco anos.” (2E2). “Eu era dona de casa [...]” (2E4). “Eu trabalhava em casa de família. Eu coloquei um currículo e fui chamada.” (2E7). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F)

Nesse sentido, Albornoz (1986) vê o trabalho não apenas como rotina diária, de esforçar-se por um salário mensal, mas que o trabalho tem outras facetas como a concentração das relações sociais; as relações de prosperidade, status e poder.

Conclui-se pelas narrativas dos entrevistados, que existe uma dependência do trabalho tornando-se indispensável para a independência e sobrevivência dos mesmos. Assim o trabalho é visto como categoria fundamental ao ser comparado com outras esferas de suas vidas.

8.3.3 Crescimento e aprendizagem

Através das narrativas, os trabalhadores atribuem importância ao crescimento e aprendizagem no seu trabalho. De maneira que os apresentam responsáveis pela satisfação no trabalho. Os discursos deles mostram o sentimento de realização que eles têm, de terem crescido e aprendido ao longo do tempo na rede hoteleira.

Conforme Emery (1964, 1976), Trist (1978) e Jaccques (1978), o trabalho apresenta variedades e é desafiador; traz aprendizagem contínua; permite autonomia e decisão; reconhecimento; contribuição social e pode ser usado como uma defesa contra angústia. Assim o trabalho faz sentido para os trabalhadores quando esses percebem uma ligação entre sua auto identidade, seu trabalho e o contexto em que o realiza.

De acordo com o que vimos Hackman e Oldhan (1975), Morin (1996) fala claramente do sentido do trabalho como uma estrutura afetiva formada por três componentes: o significado, a orientação e a coerência. Onde seu significado está visivelmente nos olhos do

indivíduo, na definição, e na representação que ele tem, e no resultado da coerência entre a pessoa e o trabalho que ela executa; e entre suas expectativas e valores e o que ela mostra cotidianamente no trabalho. De acordo com as respostas das perguntas 3, 6 e 7 dos entrevistados:

“Desde que comecei a trabalhar, foi no hotel onde tive a oportunidade de crescer sou muito grata a empresa e principalmente ao diretor e pretendo continuar por muitos anos ainda.” (3E2). “Ah, depois que consegui entrar aqui, primeiro fiquei na cozinha, depois como auxiliar de cozinha, passei para lavanderia, camareira e agora governanta. Sou muito feliz aqui” Emocionada.(3E5). “Nossa, eu tenho conquistado muitas coisas e pretendo ainda mais conquistar.” (6E2). “Conhecimento profissional e pessoal.” (6E4). “Hoje faço uma parte do escritório e assumo o horário da recepção, mas onde precisar estou indo.” (7E1). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F)

Nota-se que todos os entrevistados entendem que o trabalho é uma oportunidade de crescimento contínuo e que esse crescimento os realiza pessoalmente e profissionalmente.

8.3.4 Identidade

A Identidade é outro elemento que aparece implicitamente no discurso dos trabalhadores como responsável pela satisfação contida no seu trabalho. Sobretudo, porque para eles, ela possibilita realização, satisfação, alegria e o bem estar no trabalho.

Os estudos de Hackman e Oldham, conclui que o trabalho deve propiciar, além de fatores de contexto: Variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa; inter-relacionamento, autonomia, feedback intrínseco, feedback extrínseco, ou seja, o trabalho tem que fornecer identidade a quem exerce, reconhecimento necessário e ter símbolo de status. Algumas das respostas da pergunta 4 mostra claramente esse resultado:

“A parte financeira é importante, mais lhe dá com pessoas é gratificante. Gosto de atender, gosto de vestir minha farda para trabalhar, gosto de ver resultado, com aquilo que planejamos. E gosto também de corrigir, quando alguma coisa não deu certo.” (4E2). “Tudo. Eu sou muito satisfeita, eu tenho um sonho de futuramente está na administração do hotel” (4E1). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F)

As narrativas permitem ainda o entendimento de que a identidade está relacionada ao fato dos trabalhadores realizarem tarefas com as quais se identificam.

8.4 DIMENSÃO ORGANIZACIONAL

Dimensão organizacional trata do relacionamento que os trabalhadores exercem com a equipe e com os superiores. Dentro do subitem 8.4.1 Utilidade e 8.4.2 Relacionamento, será enfatizado.

Segundo Oakland e Oakland (1998), as organizações que priorizam e incentivam o trabalho em equipe costumam a adquirir resultados superiores, além de valorizar e respeitar as pessoas que trabalham na empresa. Em contrapartida o estímulo para que o funcionário esteja envolvido e comprometido com a organização e suas políticas e seus objetivos é outro elemento essencial para uma correta administração do RH. O treinamento e o desenvolvimento das pessoas é outra condição importante para o sucesso da boa gerência.

8.4.1 Utilidade

O trabalho continua a ser essencial na vida das pessoas e que estas buscam, ao mesmo tempo, utilidade para suas atividades dentro das organizações e também para a sociedade. Segundo Morin (2003), para um trabalho fazer sentido ele deve alcançar resultados, valor para a empresa ou para o grupo: ser útil. Senão é considerado sem sentido. Ainda na dimensão organizacional, um trabalho que faz sentido é descrito como aquele realizado em um ambiente agradável, onde as relações interpessoais são positivas, e possibilita relações construtivas. O simples fato de poder trabalhar com pessoas, em meio a elas, confere sentido ao trabalho dos entrevistados. Vejamos alguns depoimentos das perguntas 6, 8 e 11:

“O proprietário, fez uma festa de 20 anos do hotel e me reconheceu na frente de todos, eu fiquei muito feliz me deu uma satisfação, pra mim foi um elogio quando Ele falou: Será que [...] vai permanecer mais tempo com a gente.”(8E6). “A minha satisfação está em atender bem o cliente.”(11E1). “Saber que estou desempenhando minha função e ser bem reconhecido, tanto pelas pessoas a minha volta [...] e remunerado também.” (11E4). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F)

Percebe-se que nestas narrativas possui uma interação e colaboração conjunta dos trabalhadores, fazendo com que os mesmos projetem um futuro pessoal e profissional satisfatório. *“Sim. Me sinto feliz, posso está triste, mas quando falo que vou trabalhar, eu me sinto muito bem. Me ajuda bastante, principalmente na questão financeira.” (6E6).*

8.4.2 Relacionamento

Um bom relacionamento entre os trabalhadores pode trazer harmonia e possíveis feed backs ao hotel. Morin (2003) também afirma que para que o trabalho tenha sentido é importante ter a oportunidade de se relacionar com os outros e/ou alguém da própria organização.

De maneira geral, os discursos parecem indicar que os colaboradores possuem boas relações tanto de caráter vertical (direção-colaborador), quanto de caráter horizontal (colaboradores-colaboradores). Algumas respostas nos dão veracidade a essas relações, encontradas nas perguntas 9 e 10.

“Acho que meus colegas reconhecem meu esforço, minha força de vontade. Tenho um bom relacionamento [...] trabalhamos sempre em equipe, sempre ajudando uma a outra.” (9E5). “Tenho um bom relacionamento, trabalhamos sempre em equipe, sempre ajudando uma a outra. Gosto de participar de palestras, de fazer cursos [...]”. (10E5). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F)

Pode-se também indagar se a relação oriunda das relações verticais são propiciadas, em algum aspecto, pela relação de poder própria da situação direção-colaborador, já que em alguns momentos os aspectos vinculados à formação do outro, bem como poder decidir sobre a vida do trabalhador foi explicitado na fala de um deles; *“Eu acho que minha função as vezes é ingrata, por eu desempenhar uma função de liderança, talvez exista alguém que me admire e outras não[...] Mas no geral sou bem vista.”(9E6).*

As narrativas permitem concluir que o nível de satisfação e colaboração dos trabalhadores, torna essencial para a manutenção de um clima interno motivador e aberto para a inovação e a flexibilidade, visando à melhoria da qualidade de vida dos empregados, o que, sem dúvida, irá refletir na produtividade organizacional e no pleno êxito no atendimento de metas propostas em termos de qualidade, produtividade e competitividade, mesmo com a resposta do 9E6, ou seja, dificilmente uma empresa que não dispensar o devido cuidado às dimensões essenciais que afetam aspectos comportamentais de seus funcionários alcançará seus objetivos. (RODRIGUES, 1994).

8.5 DIMENSÃO SOCIAL

Morin, Tonelli e Pliopas (2003), diz que: a dimensão social refere-se ao sentimento de executar um trabalho que contribua para a sociedade e favoreça a integração social. Onde tornar-se-á de extrema importância tanto para os colaboradores, quanto para a sociedade. Essa

realidade se mostra em trecho da resposta do entrevistado E1: *“famílias e enquanto essas famílias estiverem empregadas. O hotel está fazendo um bem para a sociedade.”*.

8.5.1 Inserção social e Contribuição Social.

O fato de sentirem a necessidade de realizar um trabalho que agregue valor tanto para alguém, quanto para a sociedade, fazem com que este grupo de entrevistados pertencentes a rede hoteleira, melhorem na qualidade de seus serviços. Pois tendo a qualidade nos serviços hoteleiros, consequentemente os hotéis se manterão no negócio, os fornecedores continuem com seus trabalhos e os funcionários mantenham no seu emprego. Identificada na pergunta 13.

“Mossoró é uma cidade corporativa, então nesse sentido pra receber as pessoas, ter aquele lugar acolhedor [...] e o hotel se destaca por isso. E os hóspedes veem o Hotel Sabino como uma segunda casa.” (13E2). “Os hóspedes, gostam do hotel, porque tem uma receptividade diferente em relação ao outros hotéis da região. Não é mecânico e tentamos satisfaze-lo, é o nosso diferencial.” (13E4). “Baseada no que vivemos aqui no hotel, muitos clientes dizem que o hotel é o melhor de Mossoró. Temos a qualidade no atendimento e geramos empregos [...].” (13E6). (Íntegra das entrevistas no Apêndice F)

Deste modo, com base nas respostas dos colaboradores entrevistados pode-se avaliar que, o trabalho contribui não apenas para o desenvolvimento do indivíduo, mas da sociedade em geral.

Assim conclui-se que o hotel é conhecido pela receptividade, que os hóspedes se sentem como se estivessem em sua casa, e que o mesmo é gerador de empregos, trazendo satisfação para eles. Talvez no momento que o trabalho não mais contribuir, deixará de trazer benefícios para alguém e/ou sociedade, então perde-se o sentido.

9. EM RELAÇÃO AOS OBJETIVOS DO TRABALHO

Os entrevistados mostraram-se satisfeitos em fazer parte da rede de hotéis, a oportunidade de crescimento profissional fundamenta-se na importância de uma carreira em que o trabalhador tenha sua capacidade reconhecida e valorizada, de forma a oportunizar o crescimento profissional e o desenvolvimento pessoal, bem como de propiciar segurança quanto à permanência no emprego.

Os resultados encontrados quanto ao sentido do trabalho vão ao encontro dos estudos de Morin (2001), Morin, Tonelli e Pliopas (2003) e Piccinini (et al 2007), onde possibilita autonomia na concretização das atividades exercidas, provoca o estabelecimento de relações pessoais e contribui para a sociedade. Sendo assim o feed back desse estudo, deve conter todos esses pré-requisitos já analisados.

A forma como o trabalho está sendo organizado no Sabino Palace Hotel, permite aos seus colaboradores autonomia nas atividades exercidas e participações nas decisões administrativas.

A seguir, serão discutidos os objetivos específicos apresentados no início da pesquisa.

9.1 PRIMEIRO OBJETIVO ESPECÍFICO: BUSCAR-SE-Á ENTENDER O QUE OS TRABALHADORES DEFINEM COMO TRABALHO.

Os sentidos do trabalho para os trabalhadores são descritos a partir de três categorias:

1. Dimensão Individual 2. Dimensão Organizacional e 3. Dimensão Social.

9.2 SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO: ANALISAR OS SENTIDOS QUE OS TRABALHADORES CONFEREM AO SEU TRABALHO.

Tem-se como principais características para que o trabalho tenha sentido: satisfação pessoal, independência e sobrevivência, crescimento e aprendizagem, identidade, utilidade, relacionamento, inserção social e contribuição social.

9.3 TERCEIRO OBJETIVO ESPECÍFICO: DISCUTIR OS SENTIDOS QUE OS TRABALHADORES ATRIBUEM AO SEU TRABALHO.

Esse é um objetivo transversal que foi apresentado ao longo de toda a análise dos dados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou analisar e identificar os sentidos do trabalho para trabalhadores da rede hoteleira. Conforme Antunes (2000), e já citado nesta pesquisa, para que se tenha uma vida dotada de sentido, é preciso que o indivíduo encontre na esfera do trabalho o primeiro momento de realização, ou seja, se a vida for dotada de sentido a partir do trabalho, terá uma conexão entre trabalho e liberdade. O trabalho é um meio de produção da vida de cada um, sendo rico no sentido individual e social.

O trabalho e os sentidos que a ele são conferidos merecem uma reflexão que passa pelas diferentes concepções históricas sobre o trabalho, a importância que este tem para as diferentes categorias profissionais, os valores e os objetivos procurados. Na sociedade atual as organizações adquiriram importância tão expressiva que chegam a se sobrepor aos indivíduos, mas o trabalho continua como elemento integrante da vida dos trabalhadores, assalariados ou não. O trabalho tem um valor de integração social e aqueles que não estão inseridos na sociedade por ele são desprezados, independentemente da existência, ou não de um emprego (ou trabalho) para todos (ENRIQUEZ, 1999).

Os resultados de nossa pesquisa permitem mostrar as características do trabalho que tenha sentido. Em primeiro lugar, elas não são sensivelmente diferentes das características apresentadas por Hackman e Oldham ou por Emery e Trist. Algumas diferenças merecem ser destacadas. Podemos relacioná-las aos princípios de organização, a fim de sugerir formas concretas de organizar o trabalho durante as transformações organizacionais.

A ideia parte das pesquisas de Morin (2001), Morin, Tonelli e Pliopas (2003) e Piccinini (et al 2007) que investigaram a concepção e o sentido do trabalho atribuído a estudantes de administração e administradores de nível médio e superior com atividade remunerada em Quebec e encontrou resultados semelhantes aos obtidos por Hackman e Oldham (1976).

Foi enfatizado nestes estudos, que o sentido do trabalho se dá pela forma pela qual o trabalho está organizado, que deve proporcionar ao indivíduo a possibilidade de reconhecimento, desenvolvimento de relações interpessoais, participação e autonomia na realização pelas quais é responsável.

O estudo busca contribuir para a continuidade desta linha de pesquisa. Portanto, analisar e identificar características do sentido do trabalho dentro da rede hoteleira traz consigo uma demanda de informações e vivências, daqueles que exercem com competência aquilo que fazem.

Morin (2001) destaca que o trabalho que tem sentido deve ter objetivos claros e seu resultado deve ser valorizado por aqueles que realizam, além de possibilitar autonomia na administração das atividades, fazendo com que aqueles que executem a utilização de competências próprias para atender os valores sociais e morais que a regem.

REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, Suzana. *O que é o trabalho*. 6.ed. São Paulo. Editora Brasiliense, 1986.
- ALBRECHT, Karl. *Revolução nos serviços*. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.
- ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 6. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2002.
- ANTUNES, Ricardo L. C. (Ricardo Luis Coltro), 1953- *Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. [2.ª ed., 10.reimpr. ver. E ampl.]. – São Paulo. SP : Boitempo, 2009. (Mundo do Trabalho).
- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade mundo do trabalho*. SP: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1999.
- BENI, Mario C. *Análise estrutural do turismo*. 5 ed. São Paulo: Editora Senac, 2001.
- BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. 12.ed. Porto: Porto, 2003.
- BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. *Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais*. Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC. v. 2 n. 3, p. 68-80, jan/jul., 2005. Disponível em: <www.emtese.ufsc.br>. Acesso em: 19 agos. 2017.
- CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. *Introdução a turismo e hotelaria*. Rio de Janeiro: Senac. DN, 1998.
- CASACA, S.F. (2005). *Flexibilidade, trabalho e emprego: ensaio de conceptualização*. In: SOCIUS Working Papers. Número 10/ novembro 2005.
- CASTELI, Geraldo *O hotel com empresa*. 2ª Edição editora Sulina. Porto Alegre – RS, 1982
- _____. Geraldo. *Excelência em hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.
- _____. Geraldo. *Administração hoteleira*. 7. ed. Caxias do Sul: Educus, 2000.
- _____. Geraldo. *Administração hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: Educus, 2001
- _____. Geraldo. *Administração hoteleira*. 9. ed. Caxias do Sul: Educus, 2003.
- _____. Geraldo. *Gestão hoteleira*. São Paulo: Saraiva 2006.
- CAVALHEIRO, G. (2010) *Sentidos Atribuídos ao Trabalho por Profissionais Afastados do Ambiente Laboral em Decorência de Depressão*. (dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC. Disponível em: <http://www.cfh.ufsc.br/~ppgp/Gabriela%20Cavalheiro.pdf>. Acesso em 27 de abril de 2014.

CHIAVENATO, I. *Administração dos novos tempos*. Rio de Janeiro: Campus, 1999c.

CHON, K. S. & SPARROWE, R. T. *Hospitalidade; conceitos e aplicações*. tradução Ana Beatriz de Miranda e Paulo Silva Ferreira ; revisão técnica Gleice Regina Guerra . – São Paulo: pioneira Thomson learning, 2003.

CODO, W. (1997). *Um diagnóstico do trabalho* (em busca do prazer). In A. Tamayo, J. Borges-Andrade & W. Codo (Eds.), *Trabalho, organizações e cultura* (pp. 21-40). São Paulo, SP: Cooperativa de Autores Associados.

ENRIQUEZ,, Eugène. *Perda do trabalho, perda da identidade*. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antonio. (Orgs). *Relações de trabalho contemporâneas*. Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999, p. 69-83.

ERIG. Gerusa Aline. *Hospitalidade como vantagem competitiva: Um estudo de caso das Instituições Turísticas de Palmas – TO na visão dos autores*. Brasília, 2014. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16570/1/2014_GeruzAlineErig.pdf. Acesso: 22. Mai. 2017.

ESTELLE M. Morin, CAROLINE. Aubé; tradução MARIA HELENA C. V. Trylinski *Psicologia e gestão; revisão técnica* Anderson de Souza Sant’Anna, Sônia Teresa Diegues Fonseca. São Paulo: atlas. 2009. P. 117, 118, 120.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Abílio. *Excelência no atendimento: atraindo, convertendo e fidelizando clientes*. 2005. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/canalexecutivo/artigosju4.htm>>. Acesso em 03 jul. 2017.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto; COLLADO. Carlos Fernández. LUCIO; Mariá del Pilar Baptista; tradução: MORAIS. Daisy Vaz de; revisão técnica: GARCIA. Ana Gracinda Queluz Garcia; SILVA. Dirceu da; JULIO. Marcos. - *Metodologia de pesquisa*. 5. ed. – Porto Alegre: Penso, 2013.

KOTLER, Philip. *Administração de marketing*. São Paulo: Atlas, 1975.

KOVÁCS, I. (2002) *As Metamorfoses do Emprego*. Oeiras: Celta Editora.

MARASSI. Rodrigo Barraco. CHIARELLO Tânia Cristina. *Aspectos de Gestão Hoteleira: Processo Estruturado de Revisão de Literatura*. Universidade Federal de Santa Catarina. 2011 Disponível em: dvl.ccn.ufsc.br/congresso_internacional/anais/6CCF/99_17.pdf. Acesso: 22. Mai. 2017

MACHADO, Marília N. M. *Entrevista de pesquisa: a interação pesquisador/entrevistado*. Belo Horizonte: C/Arte, 2002.

MACHADO, Marília N. M. *Entrevista de pesquisa não estruturadas e semiestruturadas*. In: GARCIA, Fernando Coutinho; HONÓRIO, Luiz Carlos (Coord.). *Administração – Metodologia – Organizações – Estratégia*. 2. ed., rev. e ampl. Curitiba: Juruá, 2007a. p. 41-66.

MENDES, A. B. *Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional*. 1999. 306f. Tese (Doutorado em Psicologia)- Universidade de Brasília, Brasília, 1999.

MORIN, E. M. *Os sentidos do trabalho*. Rev. Adm. Empresa., São Paulo, v. 41, n. 3, p. 08-19, 2001. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf> >. Acesso em: 24 mar. 2017.

_____, Estelle; TONELLI, Maria J.; PLIOPAS, Ana L. V. *O trabalho e seus sentidos*. Rev. Psicologia & Sociedade, v. 19, ed. Esp. 1, p. 47-56, 2003

NAZARENO, Ricardo Renovato. *Gestão hoteleira: como enfrentar o desafio da baixa produtividade e da falta de mão de obra qualificada*. Revista Hotéis.2013. Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/gestao-hoteleira>. Acesso: 22. Mai. 2017.

NEPOMUCENO, L.H. *Sentidos Atribuídos ao Trabalho Pelos Trabalhadores da Indústria Automobilística no Contexto da Produção Flexível: Um Estudo Comparativo Brasil - Portugal*. Tese de Doutorado em Sociologia Econômica e Das Organizações. Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal, 2017.

OLIVEIRA, Annibal Uzêda de & SECUNDINO, Ilnah. *Turismo - a grande indústria*. Rio de Janeiro: Kosmos. 1992.

OAKLAND, J. S., & Oakland, S. (1998). *The links between people management, customer satisfaction and business results*. Total Quality Management, 9(4-5), 185-190. DOI: 10.1080/0954412988866

POOP, E. V. & SILVA, V. C. *Hotelaria e Hospitalidade* (in. Caminhos do futuro. Ministério do Turismo – AVT/IAP – NT/USP); MTUR/AVT/IAP/USP – 2007.

POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. *Administração no setor de hospitalidade: turismo, hotelaria, restaurante*. Tradução Ailton B Brandão. São Paulo: Atlas, 2004.

RAMOS, S. V. *O desafio das mudanças para a hotelaria: Produtos e Serviços criando “experiências”* (in Oportunidades e investimentos em turismo) (Org.) Maria Henriqueta S. Garcia Gimenes. Sant’Anna, Anderson de Souza e Zélia Miranda Kilimnik. *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte, MG: Fundação dom Cabral, 2011. P. 284 - 288.

RÉGIS FILHO, G. I.; LOPES, M. C. *Qualidade de vida no trabalho: a empresa holística e a ecologia empresarial*. Revista de Administração, São Paulo, v.36, n.3. 2001.

RODRIGUES, Marcos Vinícius Carvalho. *Qualidade de Vida no Trabalho*: evolução e análise no nível gerencial. 8 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria. *Sentidos e significados do trabalho*: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*, v. 19, Edição Especial 1, p. 39-40. 2007.

TORRE, F. *Administração hoteleira*, parte 1: *departamentos*; [tradução Dolores Martin Rodriguez Corner]. – São Paulo: Roca, 2001.

VILAS BOAS, A. A. & MORIN, E. M. (2014). *Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho em Universidades Públicas*: Uma Comparação entre Brasil e Canadá. Anais do 14º Congresso de Stress da ISMA (Internacional Stress Management Asssociation) e do 16º Fórum de Qualidade de Vida no Trabalho, Porto Alegre, RG, Brasil. Acesso: 22. Mai. 2017.

SEVERINO. Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

APÊNDICE A
SABINO PALACE HOTEL



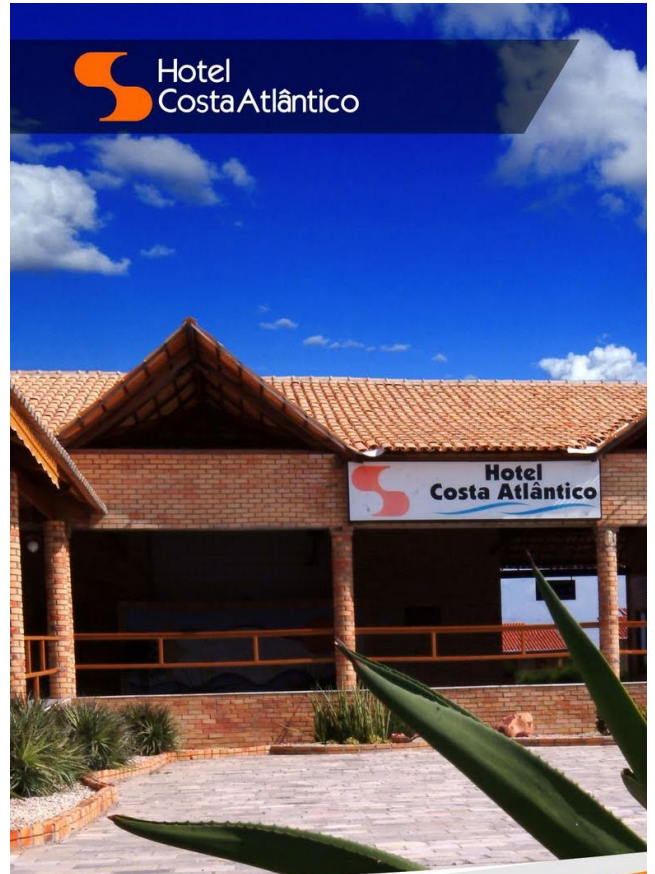
Fonte: <http://hoteisredesabino.com.br>

APÊNDICE B

REDES DE HOTÉIS



<http://hoteisredesabino.com.br/o-hotel/serrano/>



<http://hoteisredesabino.com.br/atlantico/>



Fonte: <http://hotellajedo.blogspot.com.br/2010/11/>

APÊNDICE C

ROTEIRO DE ENTREVISTA	
DIMENSAO INDIVIDUAL	1. Qual o sentido que o trabalho exerce na sua vida? 2. O que você fazia antes de trabalhar aqui... como chegou até aqui 3. Comparando suas experiência profissionais passada, como você se ver hoje? 4. O que você considera mais importante no seu trabalho? 5. Quando se fala em trabalho o que lhe vem a mente? 6. Você acha que o seu trabalho acrescenta algo a sua vida?
DIMENSÃO ORGANIZACIONAL	7. Como você desenvolve o seu trabalho, quais as suas tarefas? 8. Você alguma vez foi reconhecido profissionalmente, por obter um excelente desempenho? 9. Como você acha que o seu trabalho é visto pelas pessoas que trabalham com você? 10. Como você definiria sua relação com a empresa em que trabalha? 11. O que lhe traz mais satisfação profissional? 12. Se você pudesse acrescentar algo ao seu trabalho, o que você acrescentaria? E se pudesse retirar?
DIMENSÃO SOCIAL	13. Qual a ética e/ou contribuição à empresa hoteleira traz para a sociedade

APÊNDICE D

NOME DA UNIVERSIDADE

CENTRO

CURSO

NOME DA PESQUISA

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Em primeiro lugar, obrigada por sua atenção e por dedicar parte de seu tempo para colaborar com esta pesquisa. Não há respostas pré-determinada para as questões, por favor, responda de acordo com a sua experiência. Esta pesquisa realizada pela aluna ROSÁLIA PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA BEZERRA e orientada pela professora tal e tal visa (objetivo resumido).

Pelo presente termo, a signatária, ROSÁLIA PATRÍCIA RODRIGUES DA SILVA BEZERRA aluna do Curso de Administração da Universidade Federal Rural do Semi - Árido – UFERSA, em fase de pesquisa de campo, compromete-se a manter todas as suas fontes de informação em total anonimato.

Fica esclarecido que as entrevistas serão tratadas com respeito e sigilo e seu nome ou qualquer outra forma explícita de identificação não serão revelados em nenhum momento. Os dados serão salvos em local seguro e a divulgação dos resultados será feita de forma a não identificar os participantes.

Mais uma vez, obrigada por sua colaboração.

Mossoró, data.

Pesquisadora

APÊNDICE E

NOME DA UNIVERSIDADE

CENTRO

CURSO

NOME DA PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, _____, sendo conhecedor do tema e metodologia utilizados pela estudante do Curso de Administração da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA, _____, consinto em participar da pesquisa conduzida pela referida estudante.

Entendo que toda e qualquer informação prestada por mim no decorrer da pesquisa pode ser utilizada na escritura de artigos ou relatórios referentes à graduação cursada. Entendo também que a entrevista será gravada.

É acertado entre mim, signatário deste termo, e a pesquisadora, que todas as possibilidades de identificação devem ser impedidas.

Mossoró, ____ de _____ de _____.

Assinatura: _____

APÊNDICE F

ÍTEGRA DAS ENTREVISTAS

	1. Qual o sentido que o trabalho exerce na sua vida?
E1	<i>“O trabalho pra mim é um sonho. Muito tempo estou trabalhando neste hotel e é de grande importância na minha vida, tenho filhos [...] e temos que seguir, pois precisamos.”</i>
E2	<i>“O trabalho tem um sentido muito importante na minha vida”.</i>
E3	<i>“O trabalho é muito importante, o meu esposo está desempregado, então [...]”</i>
E4	<i>“Antigamente quanto ao meu primeiro emprego, pensava só em ser remunerado,, em ajudar em casa [...] mas eu vejo que é uma grande gama de oportunidades onde posso aprender.”</i>
E5	<i>É importante em tudo pra mim. Eu amo o que faço.” Emocionada</i>
E6	<i>“O trabalho é a própria vida, tudo que acontece tem por base a vida.”</i>
E7	<i>“Tem grande influencia na vida da pessoa.”</i>

	2. O que você fazia antes de trabalhar aqui? Como chegou até aqui?
E1	<i>“Eu comecei com 15 anos em um escritório de contabilidade.”</i>
E2	<i>“Eu comecei a trabalhar muito cedo, como doméstica, depois como vendedora no mercado central, e depois entrei no hotel, já estou com mais de cinco anos.”</i>
E3	<i>“Eu trabalhava em casa de família, eu coloquei um currículo e fui chamada, estou a quase um ano.”</i>
E4	<i>“Eu só estudava e fazia um curso de auxiliar contábil.”</i>
E5	<i>“Eu era dona de casa.”</i>
E6	<i>“Eu trabalhava em uma loja de variedades e quando surgiu a oportunidade de trabalhar no hotel, em vim para uma entrevista a noite, e no dia seguinte fui chamada”</i>
E7	<i>“Eu era auxiliar de cozinha, entrei no hotel através de amizades.”</i>

	3. Comparando suas experiências profissionais passada, como você se ver hoje?
E1	<i>“Eu era auxiliar de escritório, entrando no hotel passei por diversos setores.”</i>
E2	<i>“Desde que comecei a trabalhar, foi no hotel onde tive a oportunidade de crescer, sou muito grata a empresa e principalmente pelo diretor e pretendo continuar por muitos anos ainda.”</i>
E3	<i>“Trabalhei em casa de família e estou como asg”</i>
E4	<i>“Eu estudava e agora sou mensageiro no hotel.”</i>
E5	<i>“Ahh, depois que conseguir entrar aqui, primeiro fiquei na cozinha, depois como auxiliar de cozinha, passei para lavanderia, camareira e agora Governanta. Sou muito feliz aqui.”</i>
E6	<i>“Eu comecei trabalhando no hotel no escritório, e no escritório não tinha ninguém ainda, estou a 27 anos. Depois fui para a recepção, e depois fiquei somente no escritório. Eu comecei solteira e hoje tenho filhos e tenho orgulho em trabalhar aqui.”</i>
E7	<i>“Hoje estou como camareira, antes eu era auxiliar de cozinha.”</i>

	4. O que você considera mais importante no seu trabalho?
E1	<i>“Tudo. Eu sou muito satisfeita, eu tenho um sonho de futuramente está na administração do hotel.”</i>
E2	<i>“A parte financeira é importante, mais lhe dá com pessoas é gratificante. Gosto de atender, gosto de vestir minha farda para trabalhar, gosto de ver resultado, com aquilo que planejamos. E gosto também de corrigir, quando alguma coisa não deu certo.”</i>
E3	<i>“Eu gosto das pessoas.”</i>
E4	<i>“Atender os hóspedes, esclarecendo dúvidas sobre o hotel.”</i>
E5	<i>“Tudo”</i>
E6	<i>“Eu considero o empenho e a dedicação”</i>

E7	<i>“A pontualidade e tentar fazer o possível pela empresa.”</i>
----	---

	5. Quando se fala em trabalho o que lhe vem a mente?
E1	<i>“Responsabilidade, pontualidade, o trabalho enobrece o homem. Eu gosto de fazer o meu horário, sendo como filha do dono, eu praticamente moro aqui, termino meu horário como funcionário e fico mais tempo dedicando ao serviço.”</i>
E2	<i>“Amor, dedicação e trabalho em equipe.”</i>
E3	<i>“Coragem, força de vontade”</i>
E4	<i>“Dedicação”</i>
E5	<i>“Amor. Trabalhar com o que você gosta, dá aquela força de vontade”</i>
E6	<i>“Segurança”</i>
E7	<i>“Persistência e dedicação.”</i>

	6. Você acha que o trabalho acrescenta algo na sua vida?
E1	<i>“Com certeza. Em tudo. Eu posso está triste, mas quando chego no hotel eu fico feliz, me sinto bem.”</i>
E2	<i>“Nossa, eu tenho conquistado muitas coisas e pretendo ainda mais conquistar.”</i>
E3	<i>“Sim. Penso em fazer uma faculdade.”</i>
E4	<i>“Conhecimento profissional e pessoal.”</i>
E5	<i>“Sim, profissionalmente muito me acrescenta.”</i>
E6	<i>“Sim, me sinto feliz, posso está triste, mas quando falo que vou trabalhar, eu me sinto muito bem. Me ajuda bastante, principalmente na questão financeira .”</i>
E7	<i>“Sim.”</i>

	7. Como você desenvolve o seu trabalho, quais suas tarefas?
E1	<i>“Hoje faço uma parte do escritório e assumo o horário da recepção, mas onde precisar estou indo.”</i>
E2	<i>“Eu trabalho com o financeiro. Com emissão de notas fiscais, com inclusão de boletos bancários, cobrança dos clientes.”</i>
E3	<i>“Eu chego as seis horas da manhã no hotel, lavo os banheiros, limpo o escritório, sala de eventos, recepção e etc.”</i>
E4	<i>“Levo a bagagem, e o hóspede até o quarto, explico as possíveis dúvidas que ele tenha com o quarto, como liga as coisas e etc.”</i>
E5	<i>“De tudo eu faço um pouco, em todos os setores. Eu organizo coloco cada camareira no 1º andar, fiscalizo os quartos, banheiros.”</i>
E6	<i>“Eu coordeno o trabalho de cada setor.”</i>
E7	<i>“Eu arrumo os apartamentos e marco as roupas para a lavanderia.”</i>

	8. Você alguma vez, foi reconhecido profissionalmente, por obter um excelente desempenho?
E1	<i>“Tenho crescido dentro da empresa e já passei por diversos setores.”</i>
E2	<i>“Tenho conquistado muitas coisas dentro da empresa e o reconhecimento foi de grande valia pra mim.”</i>
E3	<i>“Sim.”</i>
E4	<i>“Já fui, recebi uma homenagem no hotel de Martins, por ser muito comunicativo com os hóspedes.”</i>
E5	<i>“O proprietário, sempre fazia eventos no hotel em Martins, e os cargos que se destacavam, ele reconhecia e distribuía medalhas.”</i>
E6	<i>“O proprietário, fez uma festa de 20 anos do hotel e me reconheceu na frente de todos, eu fiquei muito feliz me deu uma satisfação, pra mim foi um elogio quando Ele falou: Será que você vai permanecer mais tempo com a gente.”</i>

E7	<i>“Onde eu trabalhava antes, quando eu era copeira e me passaram pra auxiliar de cozinha.”</i>
----	---

	9. Como você acha que o seu trabalho é visto, pelas pessoas que trabalham com você?
E1	<i>“Eu não sei, eu trabalho pra mim e para o cliente. Na realidade nunca parei para pensar nisso.”</i>
E2	<i>“Eu nunca parei pra pensar nisso, mas tento dá sempre o melhor.”</i>
E3	<i>“Não, nunca pensei, eu gosto de trabalhar.”</i>
E4	<i>“Sinceramente nunca pensei nisso... As vezes faço uma coisa errada, mais chegam pra me dizer como devo fazer correto.”</i>
E5	<i>“Acho que meus colegas reconhecem meu esforço, minha força de vontade, tenho um bom relacionamento, trabalhamos sempre em equipe, sempre ajudando uma a outra.”</i>
E6	<i>“Eu acho que minha função às vezes é ingrata por eu desempenhar uma função de liderança, alguém pode me admirar e outras não, mas no geral sou bem vista.”</i>
E7	<i>“Eu não, é impossível de saber, eu faço o meu trabalho.”</i>

	10. Como você definiria sua relação com a empresa que você trabalha?
E1	<i>“O hotel é a minha casa eu me sinto bem.”</i>
E2	<i>“Graças a Deus desde da primeira função, até agora não tive problema com ninguém [...] aqui pra mim é uma segunda família.”</i>
E3	<i>“Minha relação é muito boa.”</i>
E4	<i>“Tenho um bom relacionamento.”</i>
E5	<i>“Tenho um bom relacionamento, trabalhamos sempre em equipe, sempre ajudando uma a outra. Gosto de participar de palestras, de fazer cursos [...]”</i>
E6	<i>“Maravilhosa”</i>

E7	<i>“Até agora, tudo bem.”</i>
----	-------------------------------

	11. O que lhe traz mais satisfação profissional?
E1	<i>“A minha satisfação está em atender bem o cliente.”</i>
E2	<i>“O reconhecimento”</i>
E3	<i>“A ajuda que o trabalho traz.”</i>
E4	<i>“Saber que estou desempenhando minha função e ser bem reconhecido, pelas pessoas a minha volta [...] e remunerado também.”</i>
E5	<i>“Gostar do que faço.”</i>
E6	<i>“Reconhecimento.”</i>
E7	<i>“Fazer um trabalho bem feito sem, reclamação. Mas através dele quero ter minha casa e mudar de função.”</i>

	12. Se você pudesse acrescentar algo ao seu trabalho, o que você acrescentaria? E se pudesse retirar?
E1	<i>“Talvez alguns horários de entrada e saída, mas está tudo bem assim.”</i>
E2	<i>“Retirar não. Pois tudo que acontece serve para acrescentar. E colocar, gostaria de me especializar mais.</i>
E3	<i>“Talvez trabalhar menos, quando chego em casa, tenho que fazer tudo, limpar a casa...”</i>
E4	<i>“Com relação ao tempo não penso, eu quero concluir o que estou fazendo, pra poder sair [...] e Acrescentar: as vezes estou na recepção e tá fraco o movimento, penso em acrescentar ajudando ao financeiro, caso precise ou outro setor.</i>
E5	<i>“Não tenho o que retirar, tenho meus dias de folga, tento resolver minhas coisas no horário do almoço, eles são flexíveis, aqui se eu quiser fazer um curso, ouvir palestras, é permitido, se eu precisar resolver alguma coisa, comunicando, não tem problema.”</i>

E6	<i>“Não tenho o que retirar, só tenho que aprender.”</i>
E7	<i>“se colocassem um pessoa pra ajudar seria melhor.”</i>

	13. Qual a ética e/ou contribuição que a empresa hoteleira traz para a sociedade?
E1	<i>“No momento não se faz nenhum trabalho extra. Mas quando uma empresa emprega pessoas, famílias e enquanto essas famílias estiverem empregadas. O hotel está fazendo um bem para a sociedade.”</i>
E2	<i>“Mossoró é uma cidade corporativa, então nesse sentido pra receber as pessoas, ter aquele lugar acolhedor [...] e o hotel se destaca por isso. E os hóspedes veem o Hotel Sabino como uma segunda casa.”</i>
E3	<i>“Ajudando, admitindo pessoas.”</i>
E4	<i>“Os hospedes, gostam do hotel, porque tem uma receptividade diferente em relação ao outros hotéis da região. Não é mecânico e tentamos satisfaze-lo, é o nosso diferencial.”</i>
E5	<i>“Qualidade no atendimento, os hospedes gostam do hotel, nós já sabemos o que eles mais gostam e já deixamos tudo pronto para atendê-los.”</i>
E6	<i>“Baseada no que vivemos aqui no hotel, muitos clientes dizem que o hotel é o melhor de Mossoró. Temos a qualidade no atendimento e geramos empregos [...]</i>
E7	<i>“Contratando pessoas.”</i>