

# Explorando a qualidade de vida dos profissionais dos serviços de alimentação: uma perspectiva do teorema central do limite em Florianópolis, Brasil

**Rafael Matys Costa\***

Instituto Federal de Santa Catarina (Brasil)

**J. Laize S. Oliveira\*\***

Universidade de São Paulo (Brasil)

**Tiago Savi Mondo\*\*\***

Instituto Federal de Santa Catarina (Brasil)

**Resumo:** A sazonalidade do turismo e a diversidade de contratos de trabalho nos serviços de alimentação destacam a complexidade das relações laborais, com desafios enfrentados pelos profissionais. Este estudo incide na qualidade de vida no trabalho dos profissionais da gastronomia na Grande Florianópolis, Santa Catarina, Brasil - um polo gastronómico em ascensão devido à interseção da atividade turística com a economia local. A relevância desta questão é evidenciada pela influência do fator humano na percepção da qualidade dos serviços. A estratégia metodológica envolveu a exploração da evolução histórica da legislação laboral brasileira, análise dos contratos de trabalho e a aplicação de métodos quantitativos, ancorados no Teorema Central do Limite, utilizando questionários modelados segundo Walton (1973). Para compreensão das inter-relações entre as variáveis investigadas, foram adotadas análises de correlação, tanto paramétricas quanto não paramétricas, aplicando o *Teste T* para variáveis contínuas. A avaliação da qualidade de vida no trabalho incorporou uma escala de 1 a 5, proporcionando uma medida numérica para a análise, o que envolveu a exploração de conceitos fundamentais, como satisfação profissional, motivação e saúde. Os resultados revelam diferenças entre os contratados por tempo indeterminado e os temporários em relação à satisfação, com os colaboradores com contratos indeterminados apresentando uma média mais elevada. Esses resultados oferecem uma estrutura analítica replicável e adaptável a diferentes contextos e setores, contribuindo para a gestão de recursos humanos.

**Palavras-chave:** Recursos humanos; Relações trabalhistas; Gastronomia; Qualidade de vida no trabalho; Legislação.

**Creativity and tourism: a panoramic review of concepts relating to creativity in the field of tourism**

**Abstract:** Seasonality in tourism and the diversity of employment contracts in food services highlight the complexity of labour relations, posing challenges for professionals. This study focuses on the quality of life at work among gastronomy professionals in Greater Florianópolis, Santa Catarina, Brazil—a rising gastronomic hub due to the importance of tourism in the local economy. The relevance of this issue is underscored by human perceptions of quality service. The methodological strategy involved exploring the historical evolution

\* <https://orcid.org/0009-0000-6392-9421>; E-mail: profmatys@gmail.com

\*\* <https://orcid.org/0000-0003-4186-9389>; E-mail: laizeoliveira@usp.br

\*\*\* <https://orcid.org/0000-0002-8929-1339>; E-mail: tiago.mondo@ifsc.edu.br

**Cite:** Costa, R.M.; Oliveira, J.L.S. & Mondo, T.S. (2025). Explorando a qualidade de vida dos profissionais dos serviços de alimentação: uma perspectiva do teorema central do limite em Florianópolis, Brasil. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 23(4), 1045-1057. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2025.23.065>

of Brazilian labour legislation, analysing employment contracts and applying the quantitative methods of the Central Limit Theorem, Formula using questionnaires modelled after Walton (1973). To understand the interrelationships among the variables investigated, correlation analyses—both parametric and non-parametric—were deployed, applying the T-test for continuous variables. The assessment of quality of life at work included a 1 to 5 scale, providing a numerical measurement for analysis of fundamental concepts such as job satisfaction, motivation and health. The results reveal differences in satisfaction between permanent and temporary contract workers, with permanent employees showing higher averages of job satisfaction. These findings offer a replicable and adaptable analytical framework for various contexts and sectors, contributing to human resource management.

**Keywords:** Human Resources; Labor Relations; Gastronomy; Quality of Life at Work; Legislation.

---

## 1. Introdução

A Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), promulgada no Brasil em 1943, é um marco na regulamentação das relações laborais, proporcionando garantias e direitos aos trabalhadores. Ao longo das décadas, a CLT passou por modificações, sendo a última reforma em 2017, visando modernizar as relações trabalhistas para se adequar ao cenário econômico contemporâneo (Pinho & Bezerra, 2017; Silva, 2018; Silva Lima, et al., 2024). Essas transformações impactaram setores específicos, como o gastronômico, revelando complexidades enfrentadas pelos profissionais diante das exigências e desafios da legislação trabalhista, que muitas vezes se mostram incompatíveis com a natureza dinâmica e precária do emprego nos serviços de alimentação (Pinho & Bezerra, 2017; Silva, 2018).

O objetivo desta pesquisa foi investigar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos profissionais da gastronomia na Grande Florianópolis–SC, Brasil. A escolha pela região se deve à dinâmica do mercado de trabalho, caracterizada pela interseção da atividade turística com a economia e pelo crescimento como polo gastronômico. A sazonalidade do turismo e a diversidade de contratos de trabalho sublinham as complexidades das relações laborais nos serviços de alimentação local (Nogueira & Mondo, 2017). Neste contexto, foram analisadas as implicações de diferentes regimes de trabalho para compreender os desafios específicos enfrentados pelos profissionais.

A pesquisa se baseia na exploração da evolução histórica da legislação trabalhista brasileira e as características dos contratos de trabalho indeterminados e intermitentes (Barley & Kunda, 2004). A opção pela abordagem quantitativa, respaldada por métodos não paramétricos ancorados no Teorema Central do Limite (Bussab & Morettin, 2006), proporcionou uma estrutura para a coleta e análise de dados. Ademais, a utilização de questionários, modelados segundo Walton (1973a, b), analisados de maneira estatística, possibilitou a avaliação comparativa da relação entre o regime de trabalho e a QVT dos profissionais, contribuindo para a construção de um panorama sobre o tema (Barley & Kunda, 2004; Bezerra Leite, 2017; Paula & Herédia, 2019; Zyrianoff & Panosso Netto, 2022; Oliveira et. al., 2023).

A literatura destaca a importância QTV para o desempenho organizacional, priorizando valores humanos e ambientais frequentemente negligenciados em busca do avanço tecnológico e econômico (Walton, 1973a, b). No âmbito da alimentação, a análise da QVT em bares e restaurantes é justificada pela influência do fator humano na percepção de qualidade, aliada à relevância econômica desse setor (Albrecht, 1998; Nogueira & Mondo, 2017). Compreender a relação entre QVT e desempenho nesse contexto é essencial para aprimorar práticas organizacionais, garantindo serviços que atendam tanto às expectativas técnicas quanto à dimensão subjetiva da qualidade humana.

Os dados deste estudo revelam que colaboradores com contratos indeterminados tendem a demonstrar maior satisfação no ambiente de trabalho em comparação aos intermitentes, ressaltando a necessidade de políticas organizacionais adaptativas. Ao compreender as implicações desses resultados, esta pesquisa tem o potencial de oferecer perspectivas para aprimorar a gestão de recursos humanos no setor gastronômico. As descobertas podem orientar estratégias voltadas para melhorar as condições de promoção da QVT e, consequentemente, otimizar o desempenho dos profissionais (Barley & Kunda, 2004; Bezerra Leite, 2017). Além disso, proporciona uma estrutura analítica replicável e adaptável a diversos contextos e setores: além de atender às especificidades da região estudada, abre-se um caminho para potenciais aplicações práticas na gestão de recursos humanos no campo das relações trabalhistas.

## 2. Marco Teórico

No contexto das teorias sociológicas sobre o trabalho, desde o século XIX até as perspectivas contemporâneas da QVT, destaca-se a influência de pensadores como Mayo (1933), Roethlisberger, Dickson (1939) e Barnard (1979). Esses pensadores moldaram a compreensão das relações humanas no ambiente de trabalho, considerando os colaboradores como elementos fundamentais para o sucesso organizacional. A integração de teorias como a dos Recursos Humanos de Barnard (1979) e a teoria de Hawthorne de Mayo (1933) enfatizou a importância de tratar os colaboradores como recursos valiosos para as empresas. Com isso, a QVT emergiu como uma abordagem a partir das teorias sociotécnicas e das contribuições de pesquisadores como Walton (1973a, b), que pioneiramente delineou suas dimensões.

Walton (1973a, b) destaca oito dimensões para compreender a QVT. A primeira dimensão, “compensação justa e adequada” (QVT-1), abrange a relação entre salários e esforços, considerando o fator físico e o psicológico relacionado ao trabalho (Gishkayeva et. al., 2019). A segunda dimensão, “avaliação das condições de trabalho” (QVT-2), examina a jornada, o ambiente laboral e a segurança, integrando percepções sobre desempenho, sobrecarga e bem-estar físico e emocional (Gonçalves et. al., 2018). As dimensões subsequentes incluem “uso das capacidades” (QVT-3), que se relaciona com a autonomia e motivação dos colaboradores, “oportunidade” (QVT-4), centrada no crescimento profissional, “integração social” (QVT-5), que analisa a igualdade nas organizações, “constitucionalismo” (QVT-6), referente aos direitos trabalhistas, “trabalho e vida” (QVT-7), que explora a distribuição de tempo entre atividades profissionais e pessoais, e “relevância social” (QVT-8), focada no comprometimento social da empresa (Sabonete et al., & Reis, 2021; Milhone et al., 2022).

Apesar de serem distintas, as dimensões propostas por Walton (1973) oferecem uma compreensão das interações no ambiente de trabalho, considerando aspectos financeiros, de segurança e bem-estar. Essa análise multifacetada é empregada para descrever dimensões humanas e ambientais relegadas ao segundo plano em face dos avanços tecnológicos e do crescimento econômico mundial. Nesta linha, o conceito de QVT engloba aspectos como saúde, educação, transporte, moradia e a participação ativa nas decisões que moldam a vida cotidiana dos colaboradores (Lashley & Spolon, 2011; Sirgy, 2019). Com isso, surge a reflexão sobre como as prioridades contemporâneas refletem, ou não, os verdadeiros valores inerentes aos indivíduos, transcendendo a busca de progresso material.

Num contexto onde as empresas focalizam seus esforços em atrair clientes e maximizar lucros, o estudo de Nogueira e Mondo (2017) enfatiza que, no setor de alimentação, variáveis relacionadas à QVT não se limitam apenas a questões financeiras. Entre as diferentes perspectivas está a análise da QVT a partir dos “sete pecados do serviço” identificados por Albrecht (1998, s/n), ressaltando a importância para as empresas evitarem comportamentos como apatia, dispensa, frieza, condescendência, automatismo, rigidez de regras e falta de comprometimento, a fim de manter uma relação positiva entre serviço e satisfação do cliente. Aqui, destacam-se dois aspectos cruciais: a busca pela superação das expectativas do cliente após o atendimento, utilizando os componentes básicos do serviço, e a compreensão de que a superação dessas expectativas contribui para a fidelização do cliente (Castelli, 2003; Krause, 2007).

Conforme destacado por Hackman & Oldham (1976), a QVT visa criar um ambiente laboral saudável e produtivo, reconhecendo a importância de fatores psicossociais para promover práticas que levam em consideração as necessidades e expectativas dos colaboradores, contribuindo para o desenvolvimento individual e fortalecendo o desempenho coletivo e a eficácia organizacional. Uma consideração de destaque reside na análise da QVT como um determinante para a otimização do desempenho organizacional: a percepção de qualidade dos serviços em estabelecimentos está vinculada ao fator humano (Walton, 1973a, b), destacando-se que essa dimensão pode conferir valor agregado ao serviço prestado. Na esfera turística, enfatiza-se a importância da QVT como precursora, ressaltando mecanismos como suporte, amabilidade e educação dos colaboradores, assim como a ausência de cortesia por parte dos empregadores. Isso evidencia a interconexão entre a satisfação do cliente e a operacionalidade das empresas (Croes, 2012 et. al., 2014; Ridderstaat et. al., 1998).

### 2.1. Lacunas da pesquisa e originalidade do estudo

Ações voltadas para promover um clima organizacional positivo e promover o equilíbrio entre vida profissional e pessoal têm sido destacadas como estratégias para melhorar a QVT (Paula & Herédia, 2019; Zyrianoff & Panosso Netto). Entretanto, é importante salientar que a QVT não é estática, mas sim um fenômeno dinâmico suscetível a influências externas, tais como mudanças econômicas, políticas organizacionais e avanços tecnológicos, conforme observado por Sirgy (2016). Essa compreensão dinâmica da QVT ressalta a necessidade de abordagens adaptáveis para sua otimização, reconhecendo a interconexão entre fatores internos e externos que moldam o ambiente de trabalho e, por conseguinte,

a qualidade de vida dos colaboradores para alcançar um equilíbrio entre demandas profissionais e pessoais (Cañada, 2014; Oliveira & Sousa, 2018; Zyrianoff & Panosso Netto, 2022).

O estudo da QVT tem sido uma temática central na pesquisa voltada para o setor hoteleiro (Albuquerque et al., 2022; Menezes et al., 2023; Queiroz, 2023; Silva, 2024). Albuquerque et al. (2022) e Menezes et al. (2023) examinaram as condições de trabalho dos profissionais da rede hoteleira, destacando fatores como remuneração, carga horária e suporte organizacional, que influenciam diretamente a percepção de qualidade de vida no ambiente de trabalho. Por outro lado, Queiroz (2023) enfocou a percepção dos funcionários de um hotel em João Pessoa–PB, sublinhando questões como a satisfação com o ambiente laboral e as oportunidades de desenvolvimento profissional. Silva (2024), por sua vez, contribuiu com uma análise sobre a QVT em Mariana–MG, e Ouro Preto–MG, explorando as perspectivas dos trabalhadores hoteleiros nessas localidades.

No contexto do clima organizacional, Honorato (2021) investigou a influência das práticas organizacionais na percepção dos colaboradores da Secretaria de Cultura e Turismo de Maracanaú, evidenciando como um ambiente organizacional positivo pode promover uma melhor QVT. Lima et al. (2024), ao estudar os estagiários do curso de turismo na UFOP, examinaram como o clima organizacional influencia a saúde mental e o bem-estar dos novos profissionais que ingressam no setor. Adicionalmente, as contribuições da gestão estratégica de pessoas para a qualidade de vida dos trabalhadores em empresas de eventos e cerimoniais revela a importância de práticas de gestão focadas no desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores nesse segmento específico (Araújo et al., 2022).

Propostas inovadoras também têm surgido no campo da definição da QVT para empresários do turismo, como discutido por Pacheco et al. (2021), que propuseram uma abordagem estruturada para definir e implementar políticas que promovam um ambiente de trabalho mais satisfatório e equilibrado. Por fim, Aguiar e Horodyski (2024) analisaram como os profissionais do Complexo Turístico Itaipu em Foz do Iguaçu–PR utilizam seu tempo de lazer, destacando os desafios enfrentados em termos de disponibilidade de tempo e custos para atividades recreativas. Contudo, apesar da importância atribuída aos colaboradores para o sucesso organizacional e à promoção de ambientes laborais saudáveis e produtivos (Paula & Herédia, 2019; Zyrianoff & Panosso Netto, 2022; Oliveira et al., 2023), não foram encontrados estudos sobre contratos de trabalho, especialmente no contexto dos serviços de alimentação.

### 3. Metodologia

Este estudo empregou uma metodologia que integra métodos descritivos, pesquisa bibliográfica e uma abordagem exploratória para investigar o regime de trabalho intermitente. A pesquisa bibliográfica abarcou artigos acadêmicos, livros e legislações pertinentes, fornecendo uma base para a análise. Dada a escassez de estudos e jurisprudência específicos sobre o regime intermitente, se buscou preencher tal lacuna por meio de uma abordagem exploratória, o que permitiu uma triangulação de dados e fortaleceu a confiabilidade dos resultados (Creswell & Creswell, 2017; Denzin & Lincoln, 2018).

A escolha da Via Gastronômica, localizada no bairro de Coqueiros, em Florianópolis, SC, como cenário da pesquisa, foi estratégica, considerando sua relevância no contexto do desenvolvimento turístico regional. Composta por 21 estabelecimentos, incluindo restaurantes, uma loja de vinhos e uma empresa de eventos, a Via Gastronômica proporcionou diversidade e representatividade ao conjunto estudado. A população-alvo consistiu nos trabalhadores desses estabelecimentos, sendo notável a falta do número exato de atuantes no atendimento ao público. Embora essa limitação não comprometa a validade da pesquisa, merece ser considerada na interpretação dos resultados.

A amostra, composta por 60 trabalhadores selecionados aleatoriamente e divididos entre contratos intermitentes e indeterminados, teve seu tamanho justificado pelo Teorema do Limite Central. Esta teoria sugere que, para casos práticos,  $n \geq 30$  é suficiente para uma aproximação normal satisfatória, independentemente da distribuição da população (Bussab & Moretin, 2006). Quanto às características demográficas da amostra, a maioria dos entrevistados é do sexo masculino (85%), com uma representação semelhante em ambos os grupos contratuais. Em relação à faixa etária, a distribuição indicou uma concentração entre 26 e 45 anos, com uma proporção ligeiramente maior na faixa de 26 a 35 anos.

Considerando a interpretação qualitativa dos dados como discussão dos resultados deste estudo, foi elaborado um quadro de 21 perguntas relacionadas aos participantes. Essas perguntas abrangem sete dimensões delineadas por Walton (1973) em dois grupos reflexivos: i) Qualidade de vida e saúde e ii) satisfação no trabalho (Quadro 01). Essas questões foram utilizadas para compilar a Tabela 04, na subseção “comparação de regimes de contratação”, para analisar a qualidade de vida e satisfação no trabalho em termos de índice médio/frequência. É relevante destacar que a dimensão de relevância

**Quadro 01: Dimensões da qualidade de vida e da satisfação no trabalho**

Grupo	Dimensão	Pergunta	Contexto	Fundamentação
Qualidade de Vida e Saúde	Compensação (QVT-1)	1 - Como você percebe a relação entre o nível de esforço físico exigido pelo seu trabalho e a remuneração que recebe? 2 - Você acredita que a empresa reconhece o esforço físico e psicológico dos colaboradores? 3 - Como você avalia a importância de ter um tempo adequado para descanso e lazer entre os períodos de trabalho?	Relação entre salários e esforços, considerando o aspecto físicos e o psicológico do trabalho	Walton (1973a, b); Gishkayeva et al. (2019)
	Condições de trabalho (QVT-2)	4 - Como você classifica o ambiente físico onde realiza suas atividades? 5 - Como você avalia a segurança no seu local de trabalho? 6 - Como você percebe a jornada de trabalho em termos de equilíbrio entre vida pessoal e profissional?	ornada, ambiente laboral e segurança, integrando percepções sobre desempenho, sobrecarga e bem-estar	Walton (1973); Gonçalves et al. (2018)
Satisfação no Trabalho	Uso das capacidades (QVT-3)	7 - Em que medida você sente que suas habilidades e conhecimentos são utilizados no trabalho? 8 - Quanto você tem autonomia para tomar decisões relacionadas às suas tarefas? 9 - Como você avalia o impacto da autonomia que possui sobre suas tarefas diárias na sua motivação e satisfação no trabalho?	Autonomia e motivação dos colaboradores	Walton (1973); Gonçalves et al. (2018)
	Oportunidade (QVT-4)	10 - Você tem tido oportunidades para desenvolver suas habilidades profissionais? 11 - Classifique o suporte da empresa para seu crescimento e desenvolvimento 12 - Como você avalia as oportunidades de crescimento profissional oferecidas pela empresa?	Crescimento profissional	Walton (1973); Sabonete et al., Reis (2021); Milhone et al. (2022)
	Integração social (QVT-5)	13 - Avalie a promoção da inclusão e o ambiente de trabalho inclusivo na empresa? 14 - Você se sente parte integrante da equipe? 15 - Como você percebe a igualdade de oportunidades e tratamento justo dentro da empresa?	Igualdade nas organizações	Walton (1973); Lashley & Spolton (2011); Sirgy (2019)
	Constitucionalismo (QVT-6)	16 - Você se sente protegido quanto aos seus direitos trabalhistas na empresa? 17 - Como você avalia a comunicação e a conscientização da empresa em relação aos direitos trabalhistas entre os colaboradores? 18 - Avalia a aplicação dos direitos trabalhistas dentro da empresa, incluindo questões como jornada de trabalho, segurança e benefícios oferecidos	Direitos trabalhistas	Walton (1973); Nogueira e Mondo (2017)
	Trabalho e vida (QVT-7)	19 - Avalie o tempo entre atividades profissionais e pessoais. 20 - Você sente que a cultura organizacional da empresa valoriza e apoia o tempo dedicado às atividades pessoais dos colaboradores? 21 - Como você percebe a adequação do tempo disponível entre suas atividades profissionais e pessoais?	Tempo entre atividades profissionais e pessoais	Walton (1973); Lashley & Spolton (2011); Sirgy (2019)

Dados da pesquisa.

social (QVT-8), que envolve empenho e comprometimento, não foi considerada na análise, uma vez que o estudo focou em dimensões mais diretamente relacionadas à saúde e satisfação no trabalho.

Os dados da amostra foram estratificados conforme os regimes de contratação, distinguindo entre contratos indeterminados e intermitentes. Para explorar as relações entre os grupos pesquisados, foram adotadas análises de correlações, tanto paramétricas quanto não paramétricas, para a compreensão das inter-relações entre as variáveis investigadas. Foram analisadas variáveis demográficas, como faixa etária, estado civil, parentalidade, escolaridade, setor de atuação, tempo de exercício profissional e remuneração. A abordagem quantitativa foi empregada na análise dessas variáveis, utilizando métodos estatísticos. A comparação entre os grupos foi realizada por meio do *Teste T* para variáveis contínuas (Johnson & Wichern, 2007). Além disso, a avaliação da QVT incorporou uma escala de 1 a 5, proporcionando uma medida numérica para a análise (Likert, 1932). Por fim, a contextualização teórica envolveu a exploração de conceitos fundamentais, como satisfação profissional, motivação e saúde.

## 4. Resultados

### 4.1. Perfil demográfico e socioeconômico da amostra

O perfil dos entrevistados é predominantemente masculino, com 85% da amostra global representada por homens. Esse perfil se mantém nos contratos indeterminados (86,67%) e intermitentes (83,33%) - (Tabela 01). A faixa etária mais representada é a de 26-35 anos, com uma média ponderada de idade de aproximadamente 24 anos, seguida pela faixa de 36-45 anos, com uma média de 27 anos. Essas faixas etárias indicam uma concentração de colaboradores na faixa de idade considerada ativa e experiente. Por outro lado, as faixas etárias mais jovens (18-25 anos) e mais maduras (46-55 anos) apresentam percentuais menores. Essa distribuição sugere uma estrutura demográfica organizacional com uma predominância de colaboradores em estágios intermediários de suas carreiras (Tabela 01).

A análise dos dados de estado civil revela a predominância de colaboradores(as) casados(as) (53,33%) e uma proporção de indivíduos divorciados (30,00%), com uma minoria sendo solteiros (10,00%) ou viúvos (6,67%) - (Tabela 01). Essa distribuição reflete uma diversidade de situações pessoais dentro da organização, sugerindo a importância de políticas de recursos humanos que se adaptem às necessidades de cada grupo, como benefícios conjugais e apoio emocional durante crises familiares. Quanto à parentalidade, observa-se que a maioria dos colaboradores tem entre 1 e 2 filhos (40,00%), seguido por aqueles com 3 ou mais filhos (36,67%), enquanto 23,33% não têm filhos. Reflete-se com isso sobre a necessidade de políticas que apoiem a conciliação entre trabalho e família, como licença parental e benefícios educacionais, para garantir um ambiente de trabalho que valorize a diversidade familiar.

**Tabela 01: Perfil dos entrevistados por tipo de contrato**

Característica	Indeterminado	Intermitente
<b>Gênero</b>		
Masculino	86,67	83,33
Feminino	13,33	16,67
<b>Faixa Etária</b>		
18-25 anos	6,67	23,33
26-35 anos	33,33	43,33
36-45 anos	40,00	30
46-55 anos	16,67	3,33
<b>Estado Civil</b>		
Solteiro(a)	10,00	33,33
Casado(a)	53,33	33,33
Divorciado(a)	30	26,67
Viúvo(a)	6,67	6,67
<b>Parentalidade</b>		
Sem filhos	23,33	56,67
1-2 filhos	40,00	23,33
3+ filhos	36,67	20,00

Dados da pesquisa.

Quanto à escolaridade, 31,67% dos entrevistados não completaram o ensino médio, 30% concluíram o ensino médio, e apenas 3,33% possuem ensino superior completo (Tabela 02). Analisando a escolaridade em relação ao tipo de contrato, constata-se que 43,33% dos contratados por tempo indeterminado têm ensino médio incompleto, enquanto 23,33% têm ensino médio completo. Já no regime intermitente, essas proporções são de 20% e 36,67%, respectivamente. Embora não haja grandes disparidades na escolaridade entre os dois tipos de contrato, destaca-se a diferença em relação aos cursos profissionalizantes, sendo que 70% dos contratados por tempo indeterminado possuem tal formação, em comparação com 40% no regime intermitente.

A análise dos dados sobre escolaridade revela padrões distintos entre os contratos de trabalho indeterminados e intermitentes (Tabela 02). Entre os trabalhadores com contrato indeterminado, observa-se uma distribuição relativamente equilibrada de níveis de escolaridade. Destacam-se o ensino médio incompleto, que representa 31,67% do total, seguido pelo ensino médio completo, com 30,00%, e o ensino superior incompleto, com 21,67%. Em contraste, os trabalhadores com contrato intermitente apresentam uma concentração maior em níveis de escolaridade mais baixos: 43,33% possuem ensino médio incompleto, 23,33% têm o ensino médio completo, e 20,00% possuem ensino superior incompleto. Esses dados sugerem que os contratados intermitentes tendem a ter níveis educacionais mais baixos em comparação aos contratados com contrato indeterminado, indicando que há diferentes perfis educacionais dentro da força de trabalho, dependendo do tipo de contrato estabelecido.

**Tabela 02: Característica por tipo de contrato e global: escolaridade.**

Escolaridade	Fund.incom.	Fund.compl.	E.M. inc.	E.M.comp.	E.S.inc.	E.S.comp.
<b>Total</b>	3,33	10	31,67	30	21,67	3,33
<b>Indeterminado</b>	-	10	43,33	23,33	20	3,33
<b>Intermitente</b>	6,67	10	20	36,67	23,33	3,33

Dados da pesquisa.

No setor de atuação, os garçons predominam como força de trabalho principal, com contratos predominantemente indeterminados (73,33%) e uma minoria intermitente (6,67%) - (Tabela 03). Os *maîtres*, responsáveis pela gestão e coordenação do serviço, são mais frequentemente contratados de forma intermitente (53,33%), enquanto os *sommeliers* geralmente possuem contratos indeterminados (53,33%). Outros papéis variados no setor apresentam uma distribuição de contratos intermitentes, como evidenciado pelo exemplo dos demais funcionários, onde 40% estão nessa categoria.

Quanto à experiência, profissionais com mais de 10 anos de atuação representam um terço do quadro, refletindo um nível considerável de estabilidade e conhecimento acumulado (Tabela 03). Sobre os aspectos salariais, a maioria dos trabalhadores recebe entre 2 e 3 salários mínimos (70%), enquanto 26,67% recebem o mínimo legal e 30% auferem acima desse patamar, revelando uma distribuição variada de rendimentos dentro do setor. Tal composição demonstra a complexa interação entre tipos de contrato, experiência e remuneração no dinâmico ambiente de restaurantes e serviços de alimentação.

**Tabela 03: Características por tipo de contrato e global.**

Característica	Indeterminado	Intermitente
<b>Atuação</b>		
Garçons	73,33	53,33
<i>Maitre</i>	6,67	3,33
<i>Sommelier</i>		3,33
Outros	20	40
<b>Tempo de Experiência</b>		
1-3 anos	26,67	53,33
Mais de 3 anos até 10 anos	33,33	6,67
Mais de 10 anos	33,33	6,67
<b>Aspecto salarial</b>		
1 salário mínimo		53,33
Entre 2 e 3 salários mínimos	70,00	46,67
Mais de 3 salários mínimos	30,00	

Dados da pesquisa.

Ao examinar a QVT nos diferentes regimes de contratação, a disparidade na satisfação no trabalho suscita reflexões sobre a relevância da segurança no emprego na experiência dos colaboradores, ressaltando a necessidade de considerar fatores emocionais e psicológicos. A análise dos índices médios adiciona uma camada à discussão, evidenciando que os colaboradores com contratos indeterminados apresentam avaliações mais positivas do ambiente de trabalho. Este achado sugere que a estabilidade proporcionada por esses contratos está associada a um nível mais equilibrado de envolvimento e contentamento no trabalho.

#### 4.2. Comparação de regimes de contratação

Utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 representa nada/nenhum e 5 completamente/extremamente, observou-se que os entrevistados sob o regime indeterminado têm uma média de 4,03 em relação à qualidade de vida e saúde, enquanto para os intermitentes, esse valor foi de 3,93. Para avaliar a significância estatística dessa diferença, recorreu-se ao *Teste T*, cujos resultados sugeriram que as disparidades entre os dois grupos não foram significativas. Estes resultados indicam que, independentemente da forma de contratação, ambos os funcionários desfrutam de uma boa qualidade de vida e saúde, sem distinção entre as formas de contratação. A Tabela 04 ilustra esses resultados.

**Tabela 04: Comparação da qualidade de vida e satisfação no trabalho - índice médio/freqüência<sup>1</sup>**

Pergunta	indeterminado					intermitente				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	-	-	10,00	60,00	30,00	-	3,33	33,33	43,33	20,00
2	-	6,67	20,00	53,33	20,00	-	-	23,33	46,67	30,00
3	-	-	3,33	70,00	26,67	-	3,33	40,00	53,33	3,33
4	-	-	13,33	66,67	20,00	-	10,00	30,00	53,33	6,67
5	-	3,33	16,67	63,33	16,67	-	30,00	40,00	26,67	3,33
6	-	-	3,33	66,67	30,00	-	-	23,33	56,67	20,00
7	-	-	23,33	60,00	16,67	-	10,00	70,00	20,00	-
8	3,33	3,33	33,33	50,00	10,00	-	26,67	53,33	20,00	-
9	-	3,33	26,67	56,67	13,33	10,00	43,33	36,67	10,00	-
10	-	20,00	56,67	23,33	-	-	10,00	46,67	36,67	6,67
11	3,33	6,67	40,00	40,00	10,00	6,67	13,33	53,33	20,00	6,67
12	3,33	26,67	60,00	10,00	-	-	3,33	26,67	53,33	16,67
13	6,67	10,00	66,67	16,67	-	-	13,33	60,00	26,67	-
14	3,33	43,33	50,00	3,33	-	33,33	33,33	33,33	-	-
15	-	3,33	90,00	3,33	3,33	-	3,33	36,67	30,00	30,00
16	-	-	10,00	63,33	26,67	-	3,33	53,33	40,00	3,33
17	-	3,33	23,33	63,33	10,00	13,33	76,67	10,00	-	-
18	-	-	-	33,33	66,67	-	-	26,67	66,67	6,67
19	-	-	16,67	63,33	20,00	-	16,67	70,00	13,33	-
20	-	6,67	40,00	53,33	-	23,33	60,00	16,67	-	-
21	-	13,33	56,67	26,67	3,33	13,33	56,67	16,67	13,33	-

Dados da pesquisa.

No âmbito da satisfação no trabalho, os dados revelam uma discrepância. Os colaboradores com contratos indeterminados apresentam uma média de 4,13, em contraste com os contratados intermitentes, cuja média é de 3,53. A diferença de 0,6 pontos entre essas médias sugere uma possível associação entre a

segurança e estabilidade proporcionadas pelos contratos indeterminados e uma experiência de trabalho mais satisfatória. Essa conclusão ressalta a importância de considerar o impacto dos diferentes tipos de contratos na satisfação dos colaboradores. Além disso, ao analisar a variação nos índices médios, nota-se que os colaboradores com contratos indeterminados apresentam um índice de 3,78, enquanto os intermitentes registram uma média mais baixa (2,83).

No contexto destes resultados, se reflete sobre a abordagem de Limongi-França (2007), que enfatiza a importância de colaboradores satisfeitos como catalisadores para alcançar melhorias na qualidade e produtividade no ambiente de trabalho. A ênfase na relação entre a satisfação laboral e os benefícios organizacionais destaca a influência que o contentamento dos colaboradores pode ter sobre o desempenho global da empresa, sendo a QVT um indicador para o desenvolvimento humano no contexto profissional, evidenciando seus impactos diretos na motivação e produtividade (Bonfante, Oliveira & Nardi, 2015). O estudo de Zalewska (1999) adiciona uma dimensão a essa discussão: a satisfação no trabalho está relacionada a uma melhor saúde física e mental.

O elo entre satisfação profissional e qualidade de vida mais elevada é enfatizado como um componente para o bem-estar dos indivíduos. Marqueze e Moreno (2005) corroboram essas perspectivas ao reforçar a conexão entre satisfação e motivação no ambiente de trabalho, destacando que colaboradores mais satisfeitos tendem a manifestar níveis mais elevados de motivação, o que pode ter repercussões positivas tanto para o indivíduo quanto para a organização.

Neste estudo, ao observar o contrato intermitente, se nota uma correlação negativa com a satisfação e a motivação no ambiente de trabalho, reforçando a importância de considerar tanto as vantagens e desvantagens dos contratos como o conhecimento e a compreensão desta forma de contratação. Observa-se ainda que, a motivação para a execução do trabalho foi superior no grupo contratado por tempo indeterminado, reforçando as ideias de Albrecht (1998), que alerta sobre a “apatia” como um dos “sete pecados no atendimento” - o que ressalta que a atitude de pouco entusiasmo no atendimento ao cliente pode prejudicar o processo.

## 5. Discussões

### 5.1. Desafios e práticas na força de trabalho

Na dimensão “Compensação Justa e Adequada” (QVT-1), os resultados apontam disparidades salariais que clamam por uma revisão nas políticas salariais. Na literatura, estudos destacam a conexão entre condições financeiras e a satisfação geral dos trabalhadores (Gishkayeva et al., 2019; Silveira et al., 2019). Torna-se imperativo, portanto, que as organizações repensem suas práticas de remuneração, garantindo que estas atendam não apenas às necessidades, mas também às aspirações dos colaboradores. No que tange à “Condições de Trabalho” (QVT-2), a estabilidade no emprego emerge como fator preponderante na satisfação laboral (Gonçalves; Sakae; Magajewski, 2018; Paz et al., 2020). Neste estudo, a discrepância entre contratados por tempo indeterminado e intermitente ressalta a necessidade de equilibrar a flexibilidade contratual com ambientes de trabalho estáveis e satisfatórios.

A dimensão “Uso das Capacidades” (QVT-3) destaca dinâmicas na força de trabalho relacionadas à motivação, produtividade e desenvolvimento profissional. As preferências por diferentes tipos de contratos em diversas faixas etárias indicam a importância de políticas de recursos humanos que promovam a diversidade (Werther; Davis, 1983; Yucel, 2019) - considerando que a promoção de um ambiente que valorize o desenvolvimento das habilidades dos colaboradores é essencial para o sucesso organizacional. Ademais, no âmbito da “Oportunidade” (QVT-4), a relação entre estado civil, parentalidade e tipo de contrato destaca a relevância da segurança no emprego na estabilidade financeira das famílias. Este dado instiga uma reflexão sobre como as organizações podem contribuir para o desenvolvimento profissional, como também para a qualidade de vida das famílias de seus colaboradores.

Na discussão sobre “Integração Social” (QVT-5), os resultados evidenciam a predominância masculina na amostra, lançando luz sobre desafios relativos à igualdade de oportunidades. Se reflete que setores com disparidade de gênero demandam uma abordagem estratégica nas práticas de recrutamento e retenção, visando à construção de uma cultura mais inclusiva e igualitária (Perineli; Alessandri; Cepale; Fraccaroli, 2021), considerando que a diversidade de gênero não é apenas uma questão de justiça social, mas também um catalisador de inovação e desempenho organizacional.

Em relação à compatibilidade dos objetivos com os resultados deste estudo, a dimensão “Constitucionalismo” (QVT-6), que aborda a fiscalização das normas e regras conforme a legislação vigente, não é discutida neste contexto. Isso se deve ao fato de que faz parte do problema de pesquisa,

ou seja, já foi debatida desde as perguntas iniciais deste estudo. No entanto, em complemento, a dimensão “Trabalho e Vida” (QVT-7) revela a necessidade de equilibrar a flexibilidade contratual com ambientes de trabalho estáveis e satisfatórios (Walton, 1973a, b; Perineli et al., 2021). Neste sentido, a discrepância entre contratados por tempo indeterminado e intermitente ressalta a importância de estratégias organizacionais que promovam o equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

Ao concluir este estudo, é importante observar que, mesmo que a dimensão de relevância social (QVT-8), abordando o empenho e comprometimento, não tenha sido considerada na análise, é necessário refletir sobre o papel social das empresas em um cenário empresarial cada vez mais competitivo. Pode-se afirmar que um dos indicadores iniciais da credibilidade de uma empresa reside na sua apresentação, na sua imagem. Nesse contexto, a percepção dos trabalhadores em relação aos retornos sociais proporcionados pela empresa é essencial e também influenciada pela QVT. Afinal, a interseção entre a reputação da empresa e a percepção dos colaboradores sobre seu compromisso social pode influenciar na construção das relações no ambiente corporativo, tal como refletem Hitz (2010) e Tanke (2020).

## 6. Considerações Finais

Ao analisar influência do regime de trabalho na qualidade de vida dos profissionais que atuam em bares, restaurantes e estabelecimentos similares, seguindo os padrões de contratação da CLT, este estudo revelou dinâmicas na força de trabalho relacionadas à diversidade, estabilidade no emprego e satisfação profissional, levantando questões sobre equidade de gênero, idade, escolaridade, segurança no emprego, motivação, produtividade, desigualdades salariais, gestão da diversidade e desenvolvimento profissional. Considerando como as empresas podem promover uma cultura mais inclusiva e igualitária, propondo práticas de recrutamento e retenção para um ambiente mais diversificado e representativo, discutimos sobre tais achados (Walton, 1973). Consequentemente, este estudo contribui para reforçar a necessidade de uma abordagem adaptativa para garantir a implementação de iniciativas tangíveis por parte dos gestores de estabelecimentos gastronômicos, como programas de bem-estar e treinamentos específicos, visando aprimorar condições laborais.

Fundamentado nas dimensões propostas por Walton (1973), foram identificados desafios como disparidades salariais e instabilidade contratual, destacando a necessidade de políticas remuneratórias mais justas e ambientes laborais estáveis. Além disso, destaca a importância de promover a diversidade e a igualdade de gênero nas organizações, visando tanto a satisfação dos colaboradores quanto o desenvolvimento profissional e a integração social - aspectos essenciais para construir uma cultura empresarial inclusiva e para melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores. Ao explorar a evolução histórica da legislação trabalhista brasileira e as características dos contratos de trabalho, a opção pela abordagem quantitativa (Bussab & Morettin, 2006), proporcionou uma estrutura para a análise de dados. A análise envolveu as dimensões supracitadas, analisadas de maneira estatística.

Percebeu-se uma discrepância entre as teorias tradicionais sobre QVT e as evidências empíricas apresentadas. Enquanto estudos anteriores enfatizam a importância de tratar os colaboradores como fundamentais para o sucesso organizacional, promovendo ambientes laborais saudáveis e produtivos (Paula & Herédia, 2019; Zyrianoff & Panosso Netto, 2022; Oliveira et al., 2023), os dados revelam que os colaboradores com contratos indeterminados tendem a apresentar maior satisfação e avaliação positiva do ambiente de trabalho em comparação aos intermitentes. Isso sugere que as práticas organizacionais precisam ser adaptativas às realidades de cada tipo de contrato, reforçando a necessidade de políticas que equilibrem a flexibilidade contratual com a criação de ambientes estáveis para os colaboradores. Além disso, são apresentados os principais destaques deste estudo:

- Predominância masculina: a pesquisa destaca uma maioria de homens na força de trabalho, especialmente nos contratos por tempo indeterminado e intermitente.
- Faixa etária ativa: a concentração de colaboradores nas faixas de 26-35 anos e 36-45 anos sugere uma força de trabalho experiente e em estágios intermediários de carreira.
- Diversidade educacional: os contratos apresentam variados níveis educacionais, com destaque para uma maior proporção de formação profissionalizante nos contratos por tempo indeterminado.
- Satisfação no trabalho: os colaboradores com contratos indeterminados relataram níveis mais altos de satisfação em comparação aos intermitentes, indicando que a estabilidade pode influenciar positivamente a experiência no trabalho.

- Desafios salariais e de remuneração: disparidades salariais identificadas na pesquisa apontam para a necessidade de revisão nas políticas de remuneração das organizações para atender melhor às expectativas dos colaboradores.

É importante reconhecer as limitações da interpretação desses resultados. Estas incluem a variação das dinâmicas organizacionais entre diferentes setores, especialmente no contexto de bares, restaurantes e estabelecimentos similares, onde a cultura organizacional e as demandas do serviço exercem influências particulares. Para pesquisas futuras baseadas nas dimensões investigadas neste estudo, é recomendado explorar como as empresas podem promover uma cultura organizacional mais inclusiva e igualitária por meio de práticas de recrutamento e retenção. Neste sentido, a voz dos colaboradores pode facilitar a identificação de áreas que necessitam de ajustes.

Perguntas a serem consideradas incluem: Como as organizações podem adaptar suas políticas para acolher e valorizar profissionais de todas as idades, garantindo uma distribuição equitativa de oportunidades? Como podem criar políticas que apoiam funcionários com diferentes responsabilidades familiares e promovam oportunidades educacionais equitativas? De que maneira podem cultivar uma cultura que aumente a motivação e a satisfação profissional, independentemente do tipo de contrato de trabalho? E, finalmente, como podem contribuir para o bem-estar financeiro de seus funcionários, assegurando uma remuneração que não apenas atenda às suas necessidades imediatas, mas também às suas aspirações a longo prazo?

## Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

## Bibliografia

Aguiar, A. B., & Horodyski, G. S. (2024). Profissionais de turismo e tempo de lazer: Um estudo de caso com a equipe do Complexo Turístico Itaipu em Foz do Iguaçu (PR). *Revista Aproximação*, 6(11).

Albrecht, K. (1998). Revolução nos serviços. (5.ª ed.). São Paulo: Pioneira.

Albuquerque Tito, A. L., Rita Cássia de Lara Barbosa Guedes, J. D., Melo Santos, A., & Fernandes Ferreira, L. V. (2022). Relações entre cultura organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho no setor hoteleiro. *Cenário: Revista Interdisciplinar Em Turismo E Território*, 10(1), 135–150. <https://doi.org/10.26512/revcenario.v10i1.44556>

Araújo, J. M. S. de, Araújo, M. F. S., & Barreto, L. M. T. da S. (2022). As contribuições da gestão estratégica de pessoas para qualidade de vida no trabalho: Uma análise da percepção dos trabalhadores de empresas de eventos e ceremoniais do Rio Grande do Norte. *RITUR - Revista Iberoamericana de Turismo*, 12(2).

Barley, S., & Kunda, G. (2004). Gurus, hired guns and warm bodies: itinerant experts in a knowledge economy. Princeton: Princeton University Press.

Barnard, C. (1979). *As funções do executivo*. Atlas, São Paulo.

Bezerra Leite, C. H. (2017). Ministério Público do Trabalho - Doutrina Jurídica. São Paulo: Editora Saraiva.

Bonfante, J. G., Oliveira, L. M., & Nardi, A. (2015). O Impacto da Qualidade de Vida no Trabalho sobre a Produtividade. *Rev. Científica Eletrônica UNISEB*, Ribeirão Preto, v.6, n.6, p.114-129, jul./dez.

Bussab, W. O., & Morettin, P. A. (2006). Estatística básica. (5.ª ed.) São Paulo: Editora Saraiva.

Cañada, E. (2014, 4 de maio). Campaña sindical sobre las condiciones laborales de las camareras de hotel. ALBA SUD. Disponível em: <http://www.albasud.org/noticia/es/568/campa-a-sindical-sobre-las-condiciones-laborales-de-las-camareras-de-hotel-conversaci-n-con-norberto-latorre>. Acesso em: 01 de dezembro de 2023.

Castelli, G. (2003). *Administração Hoteleira*. Coleção Hotelaria, Educhs, Caxias do Sul.

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho. BRASIL. Decreto-lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. *Diário Oficial dos Estados Unidos do Brasil*, seção 1, Rio de Janeiro, ano 82, n. 184, p. 11937-11984, 9 ago. 1943.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage, Newbury Park.

Croes, R. Assessing Tourism Development from Sen's Capability. February 27, (2012); Issue published: September 1, 2012. University of Central Florida, Orlando, FL, USA. <https://doi.org/10.1177/0047287511431323>.

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Sage, Los Angeles, CA.

Gishkayeva, L. L., Aziyeva, R. K., & Abubakarov, M. V. (2019). Employment and Salary as Indicators of Social Quality of Life. In E. P. S. and B. Sciences (Ed.), social and cultural transformations in the context of modern globalism (pp. 2048–2057). Future Academy.

Gonçalves, S. B. B., Sakae, T. M., & Magajewski, F. L. (2018). Prevalência e fatores associados aos Acidentes de Trabalho em uma Indústria Metalmecânica. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 26-35.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior & Human Performance*, 16(2), 250–279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Hitz, C. J. (2010). Qualidade de vida no trabalho - A satisfação dos funcionários da agência do Banco Alfa. Porto Alegre: UFRGS. TCC (Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Honorato, Maria Elizimeire Santos. (2021). Qualidade de vida no trabalho e clima organizacional na Secretaria de Cultura e Turismo de Maracanaú-CE. 33f. Artigo (Graduação em Administração) – Faculdade Unifametro Maracanaú, Maracanaú.

Johnson, R. A., & Wichern, D. W. (2007). *Applied Multivariate Statistical Analysis* (6th ed.). Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.

Krause, R.W. (2007). A gastronomia como fator de influência na escolha de destinações turísticas e de sua hotelaria – Base do estudo Balneário Camboriú no ano 2006-2007. 209f. Tese (Doutorado em Turismo e Hotelaria) – Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria, Universidade do Itajaí – UNIVALI, Balneário Camboriú.

Lashley, C., & Spolon, A. P. (2011). *Administração de pequenos negócios de hospitalidade*. Elsevier.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22, 140, 55.

Lima, M. S. de S. S., Alessandra Souza Carrara, & Kerley dos Santos Alves. (2024). Desafios à manutenção da saúde: Experiências de estagiárias em turismo. *Além Dos Muros Da Universidade*, 9(1), 77-84. Recuperado de <https://periodicos.ufop.br/alemurm/article/view/7033>

Limongi-França, A. C. (2007). Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas.

Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. C. (2005). Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *Rev. Bras. Saúde ocup.* vol.30, no.112, São Paulo, July/Dec.

Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Macmillan, California.

Menezes, P. D. L. de; Santana, C. da S.; Silva, E. L.; Soares, M. L. (2023). Qualidade de vida no trabalho no setor de governança dos hotéis de pequeno porte de João Pessoa-PB. *Qualitas Revista Eletrônica*, 21(1), 166–187.

Milhome, J. C., Rowe, D. E. O., & Dos-Santos, M. G. (2018). Existem relações entre qualidade de vida no trabalho, comprometimento organizacional e entrincheiramento organizacional? *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 16(3), 232–252.

Nogueira, N. S. A., & Mondo, T. S. (2017). Perceptions of job satisfaction and distributive justice: A case of Brazilian F&B hotel employees. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 65(1), 87-101.

Oliveira, G., & Sousa, H. (2018). Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam a produtividade nas organizações. *Revista Campo do Saber*, 4, 32–41. ISSN 2447-5017.

Oliveira, J. L. S., Santos, L. O. S., Floréz, D. F., & Panosso Netto, A. (2023). Recursos humanos na hotelaria: qualidade de vida no trabalho em cinco regiões brasileiras. *Revista Hospitalidade*, 20, 378-406.

Pacheco, Z. E., Pillai, S. K. B., & Pimentel, T. D. (2021). Qualidade de Vida Definida: uma Perspectiva Empreendedora no Turismo. *Revista Latino-Americana De Turismologia*, 7(Single), 1–16. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5781682>

Paula, A. T., & Herédia, V. B. M. (2019). Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu. *Revista Turismo Contemporâneo*, 7(1), 141-162.

Paz, M. G. T., et al. (2020). Personal organizational well-being and quality of organizational life: The mediating role of organizational culture. *Revista de Administração Mackenzie*, 21(1).

Pinho, L. C., & Bezerra, S. (2017). Direitos trabalhistas no Brasil: uma aproximação crítica. II Seminário Nacional de Serviço Social, Trabalho e Políticas Sociais Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, out.

Perinelli, E., et al. (2021). The sociometer theory at work: Exploring the organizational interpersonal roots of self-esteem. *Applied Psychology*, 71(1), 76–102.

Queiroz, B. R. (2023). Qualidade de vida no trabalho: Percepção dos funcionários de um hotel da orla de João Pessoa. IFPB - Repositório Digital. Recuperado de <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/2687>

Ridderstaat, J., Oduber, M., Croes, R., Nijkamp, P., & Martens, P. (2014). Impacts of seasonal patterns of climate on recurrent fluctuations in tourism demand: Evidence from Aruba. *Tourism Management*, v. 41, April, p. 245-256.

Ridderstaat, J., Croes, R., & Nijkamp, P. (2016). A two-way causal chain between tourism development and quality of life in a small island destination: an empirical analysis. *Journal of Sustainable Tourism*, 24:10.

Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Harvard University Press, Cambridge, MA.

Sabonete, S. A., et al. (2021). Quality of Work Life According to Walton's Model: Case Study of the Higher Institute of Defense Studies of Mozambique. *Social Sciences*, 10(7), 244.

Silva, S. P. (2018). Trabalho intermitente: violação aos princípios e garantias fundamentais. *Mercado de Trabalho*, v. 64, p. 100-110.

Silva Lima, J. V., Machado, A., & Souza Pires, M. (2024). Impactos da terceirização na relação de trabalho. *Revista Jurídica Do Nordeste Mineiro*, 4(1). <https://doi.org/10.61164/rjnm.v4i1.2329>

Silva, Thaís Souza. (2024). Qualidade de vida no setor hoteleiro: um estudo sob a ótica dos funcionários. 20 f. Monografia (Graduação em Administração) - Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal de Ouro Preto, Mariana.

Silveira, L. S., et al. (2019). Quem são os trabalhadores insatisfeitos no Brasil? Uma análise para os anos de 2005 e 2015. *Estudo Debate*, 26(4), 163–184.

Sirgy, M. J., et al. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.

Tanke, M. L. (2020). Administração de recursos humanos em hospitalidade. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio de Janeiro.

Yucel, D. (2019). Job Autonomy and Schedule Flexibility as Moderators of the Relationship Between Work-Family Conflict and Work-Related Outcomes. *Applied Research in Quality of Life*, 14(5), 1393–1410.

Walton, R. E. (1973a). Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*, Boston, v. 12, n. 155, p. 12-19.

Walton, R. (1973b). Quality of work life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

Werther, W., & Davis, K. (1983). Administração de pessoal e recursos humanos. São Paulo: McGraw-Hill.

Zalewska, A. M. (1999). Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction. *Int. Occup. Saf. Ergon.* v. 5, n. 3, p. 395-416.

Zyrianoff, G., & Panosso Netto, A. (2022). Tem vez que a gente não consegue nem andar: Uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 10(3).

## Notes

<sup>1</sup> Número de respostas dividido por 30 (número de respondentes da classe)

*Recibido:* 20/01/2024  
*Reenviado:* 23/08/2024  
*Aceptado:* 23/08/2024  
*Sometido a evaluación por pares anónimos*