

Segurança e saúde do trabalho como uma ferramenta de marketing: um Estudo de Caso em uma unidade hoteleira em Maringá

LAURA LINIAN PICOLI PEQUENO BORDIN (Faculdade Maringá)

ISSN 1518-4382

REFERÊNCIA:

BORDIN, Laura Linian Picoli Pequeno. Segurança e saúde do trabalho como uma ferramenta de marketing: um Estudo de Caso em uma unidade hoteleira em Maringá In: EGEPE – ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS. 4. 2005, Curitiba, *Anais...* Curitiba, 2005, p. 1114-1124.

Resumo

A maneira como o público percebe as empresas no mercado contribui para o sucesso ou fracasso destas. Assim, a construção de uma imagem positiva pode ser o diferencial competitivo no segmento em que atua. Para que isto se torne uma realidade, é necessário que haja um bom desempenho do elemento humano ao realizar suas tarefas rotineiras, tornando cada vez mais relevantes os aspectos administrativos e mercadológicos.

A partir deste estudo será permitido ressaltar a importância de se implantar os programas preventivistas quanto à segurança e saúde do trabalho e utilizá-los em ações mercadológicas para manter e ou atrair novos clientes. A apresentação se dará a partir de um estudo de caso e de uma pesquisa realizada numa empresa prestadora de serviço do setor hoteleiro na cidade de Maringá - PR, onde já são utilizados alguns aspectos voltados no que tange a segurança e saúde do trabalho e programas de qualidade na prestação de serviços.

A proposta deste trabalho é mostrar que ao sistematizar a Segurança e Saúde do Trabalho, automaticamente, as organizações evidenciam a sua preocupação para garantir a qualidade de seus produtos ou serviços a partir da valorização do ser humano nos processos de trabalho, o que de certa forma, contribui para a motivação de seus clientes internos e causa impacto positivo aos clientes externos.

1 CONSIDERAÇÕES SOBRE SERVIÇOS

A abordagem deste trabalho embasa-se em um estudo de caso em empresa prestadora de serviços, para melhor contextualizar o conteúdo, serão tecidas algumas considerações sobre serviços.

Na definição de Las Casas (1991, p. 15), o serviço está vinculado a situações de interação entre o cliente e a empresa. Ressalta que há mais que um contato pessoal. A relação de comunicação que ocorre durante a prestação de serviço é de extrema relevância na percepção do cliente quanto aos níveis de satisfação. “Serviços é a parte que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho.”

A partir da idéia de Las Casas (1991) e reforçando a relação de contato entre cliente e prestador de serviços, Fitzsimmons (2000, p. 132) cita que, um serviço que poderia ser finalizado com um sorriso pode arriscar a terminar com um tratamento rude de ambas as partes em virtude da desvalorização do ambiente de trabalho. O autor ao mencionar a representação de efeitos marcantes tanto para fornecedor de serviços e comprador, faz um incrível alerta que não deve ser desconsiderado. O ambiente físico de trabalho contribui para a motivação na realização do processo

de serviços. Para tanto, é válido ressaltar que inclusive os aspectos de prevenção de acidentes e de qualidade de vida no trabalho devem ser itens estratégicos de uma organização. Como tais itens pode-se enumerar o “desenvolvimento de padrões e o treinamento de funcionários em procedimentos próprios”.

Portanto, as estratégias a serem utilizadas na empresa são bastante amplas e requerem estudo cauteloso, elas poderão contribuir para a construção da imagem da empresa e veiculá-la a qualidade. Há também que se conhecer todos os públicos (internos e externos) envolvidos nos processos comerciais, pois a fixação da marca a qualidade dependerá da união de todos os esforços.

2 SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

Nas organizações prestadoras de serviço ou de qualquer outra natureza, encontram-se presentes muitos fatores que podem se transformar em agentes de acidentes dos mais variados tipos. Por isso, a Segurança e Saúde do Trabalho é indispensável para que seja preservada a qualidade de vida e de produtos e serviços. O autor Ribeiro Filho (1974), evidencia ainda que, quando as causas de acidentes são reduzidas ou eliminadas, muitas vidas são preservadas e garantidas a integridade física dos trabalhadores, além de serem evitados os danos materiais que envolvem o patrimônio das empresas.

Em 1978, foi decretada a portaria 3.214 de 78, contendo normas que são de ordem obrigatória a empresas ou instituições e também são elos de ligação para o estabelecimento de sistemas de qualidade. Elas abordam as relações entre o homem e o trabalho, objetivando a constante melhoria das condições do ambiente e de tarefas para prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

Tal portaria é praticada e atualizada por grupos e representantes de diversas categorias (empregador e empregados). É composta atualmente por 31 Normas Regulamentadoras as quais são de uso para todo estabelecimento que tenha admitido empregado (SEGURANÇA..., 2000).

Conforme versa Pacheco Jr. (1995), embora haja evolução das operações industriais e técnicas de trabalho e obrigatoriedade no cumprimento de leis, ainda é possível verificar em empresas a incidência de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais. Este fator preocupa várias organizações porque:

[...] envolve o homem e é ele, em última instância, a principal razão de qualquer sociedade. Além deste aspecto, os custos destes acidentes de trabalho e doenças ocupacionais são de monta tal que, os prejuízos dos trabalhadores, afetam sobremaneira a saúde financeira das empresas e dos cofres públicos. Por isso, as empresas, os governantes, os próprios trabalhadores e vários segmentos sociais se comprometem mais e mais para definir meios que reduzam e previnam as ocorrências indesejáveis à segurança e higiene do trabalho, bem como a eliminação de seus efeitos (PACHECO JR., 1995, p. 13).

A criação de Sistemas de Segurança e Saúde do Trabalho vem de encontro com o intuito de implantar métodos eficazes e fortalecer o princípio de qualidade do ambiente de trabalho, satisfação e produtividade, além de envolver todos os trabalhadores. Os Sistemas fazem também com que as iniciativas de cooperação para a prevenção de acidentes entrem no escopo do conjunto de decisões de gestão organizacional, fazendo gerar um ciclo de responsabilidades quanto a prática da Segurança e Saúde do Trabalho.

3 SISTEMAS DE GESTÃO EM SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

Para a pretensão de adequar e aplicar os conceitos de qualidade à segurança e saúde do trabalho, deverá haver uma integração global numa forma de sistema em todos os níveis da empresa. Segundo Pacheco Jr (1995) faz-se necessário que o sistema seja dinâmico e contínuo provendo um

controle eficaz da qualidade e não permitindo a estagnação em programas de melhoria dentro da organização.

Os objetivos aplicados a um sistema de segurança e saúde do trabalho, acabam de certa forma contribuindo para quaisquer sistemas de qualidade que por ventura já existam na empresa e que almejam como resultado, a diminuição de custos, perda de tempo e conseqüente aumento de produtividade e qualidade.

Para explicar sistema, Pacheco Jr (1995), menciona um dos sistemas mais utilizados mundialmente o das Normas ISO, que são diretrizes mínimas para a garantia da qualidade, ou seja, é um conjunto de metas-regra que estabelecem o mínimo que uma organização deve ter em termos de sistema organizacional, tomando como alvo o que os clientes demandem. A demanda de clientes será neste caso, os empregados e a própria empresa. Assim, o autor conclui que é possível obter-se, a partir destas normas, um sistema que gerencie e garanta a segurança e higiene do trabalho. Para que isso ocorra, é necessário aceitar uma nova postura no que refere-se a segurança e saúde do trabalho. Desta forma:

Isto significa que é preciso tratar a segurança e higiene do trabalho como um sistema, o sistema de Segurança e Higiene do Trabalho, nos mesmos moldes com que se trata a qualidade. Logo, a partir da ISO Série 9000, é possível criar um modelo do Sistema de Segurança e Higiene do Trabalho (PACHECO JR., 1995, p. 31).

Desta forma, entende-se que como a norma ISO se trata de um modelo de controle de qualidade, ela deixa margem para adaptação de seu conteúdo à criação de um modelo de diretrizes e procedimentos quanto a qualidade em segurança e higiene do trabalho, o que de certa forma contribuirá para a qualidade global da organização. É válido ressaltar que, além das ISO, existem outros modelos de sistemas como a BS 8800, de origem britânica convergida e específica à Segurança e Saúde do Trabalho.

4 A SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO COMO FATOR DE QUALIDADE

Ao tratar de qualidade, este tema abre um sentido amplo para discussões. Pode ser atribuído o conceito de qualidade como, um serviço bem prestado, superação de expectativas do cliente, qualidade de vida no ambiente de trabalho, um produto com excelente aceitação devido a seus padrões se encaixarem com o dos consumidores...

De certa forma, estas concepções têm somente um único e exclusivo destino final, o cliente. Ao se tratar de cliente, entenda tanto os internos (trabalhadores) quanto os externos (compradores). A empresa precisa de ambos para sobreviver. Por isso, deve se preocupar em atender as necessidades destes públicos. E os sistemas de qualidade estarão contribuindo para que tais necessidades sejam supridas.

Primeiramente deve-se preocupar com os clientes internos, pois eles são os responsáveis pelo sucesso da qualidade percebida pelo cliente. Desta forma, Pacheco Jr. (1995) cita que:

Cada empresa deve considerar-se antes de mais nada, cliente de si própria, pois satisfazendo suas necessidades estará apta a satisfazer, em teoria, as necessidades de seus consumidores (PACHECO JR., 1995, p. 20).

Para garantir a satisfação dos clientes, as empresas podem fazer uso das ferramentas da qualidade, as quais têm como principal foco, buscar subsídios para que haja um contínuo planejamento e desenvolvimento de ações para que as necessidades sejam sempre providas e aperfeiçoadas. Inclusive no que refere-se a segurança e saúde do trabalho.

Bjur e Caravantes (1997) concordam que o homem não pode ser considerado como uma máquina, ele possui necessidades de várias esferas. Mencionam ainda, que atualmente é vivenciada a era da qualidade de vida. Onde o ter, dá lugar ao ser. E, nesta nova conjuntura a gestão dos custos indiretos (desenvolvimento, pesquisa logística, recursos humanos etc) passa a ser mais importante que a gestão dos custos diretos (matéria-prima, energia etc).

Para tanto, os autores abordam com relevância o modelo de Maslow, o qual explica a “Hierarquia das Necessidades Básicas” conforme é exposta na figura 1. Além da teoria de Maslow, acrescentam também a de F. Herzberg, o qual desenvolveu o modelo de fatores higiênicos e motivacionais conforme figura 1.

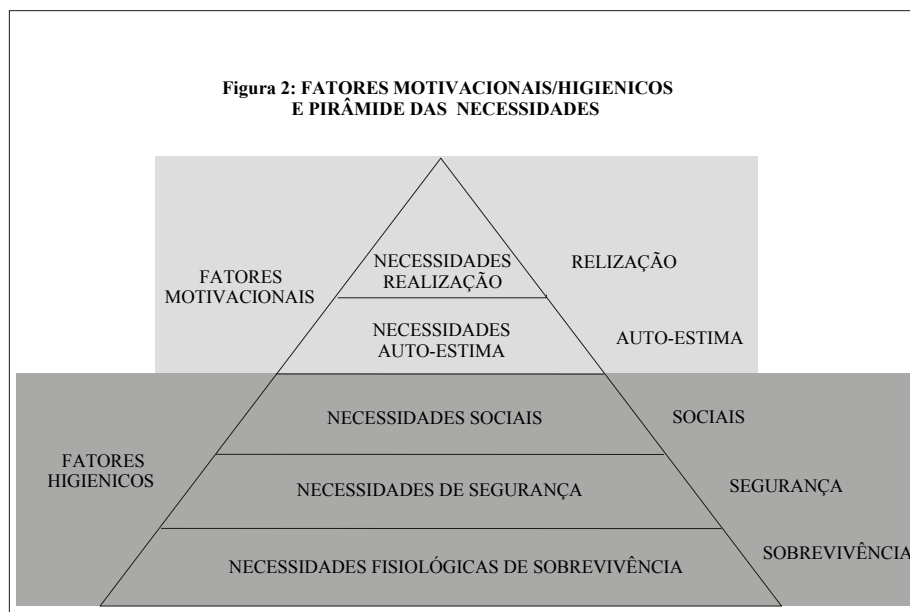
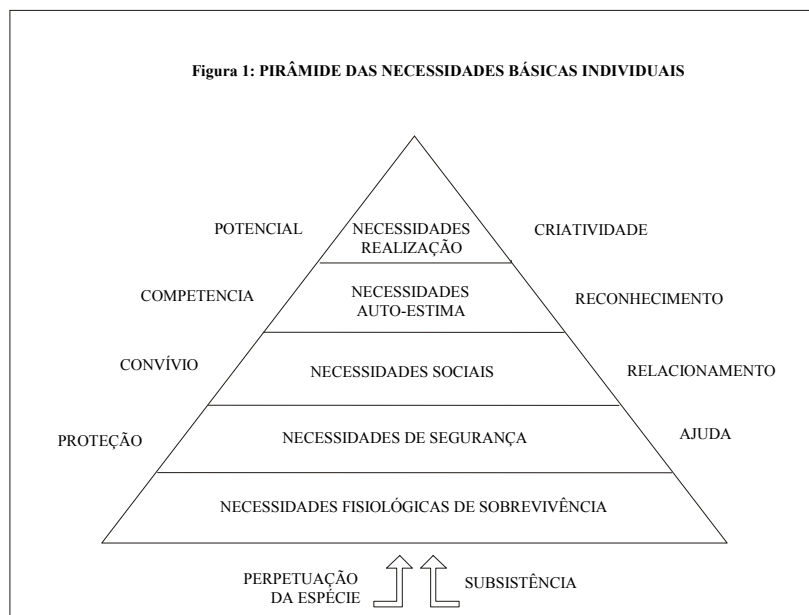


Figura 01 e 02

FONTE: Batitucci (2000, p. 132-133).

Estas pirâmides evidenciam aspectos de tangibilidade x intangibilidade. Pontos inconscientes, que estão ligados ao ego, a motivação, encontrando-se com pontos palpáveis como os incentivos de remuneração e planos de carreira. As pirâmides remetem as possíveis necessidades em que a

empresa, para manter um ambiente favorável, pode se basear. Segundo McGregor (1967 apud CARAVANTES; BJUR, 1997, p.14):

o homem é motivado por natureza, pois ele é um sistema orgânico e não mecânico. Assim, a gerência deve criar condições, um ambiente organizacional, tal que os membros da organização, em todos os níveis, possam atingir seus próprios objetivos direcionando seus esforços aos objetivos da organização. De acordo com o autor, esta é uma estratégia que consiste tanto com os objetivos econômicos da empresa, quanto com o conhecimento da ciência do comportamento sobre a natureza da motivação humana.

Em ambos modelos, de Maslow e de F. Herzberg, é perceptível que o ser humano possui suas necessidades. Para McGregor (1967 apud CARAVANTES; BJUR, 1997, p. 14) estas por sua vez obedecem a uma hierarquia, a qual conforme as tendências e os estímulos vivenciados em seu dia-a-dia, são alteradas. A organização empresarial deve estar atenta a estes fatores, pois quando tais necessidades não são satisfeitas, compromete os objetivos da organização e, como consequência o senso de responsabilidade com a qualidade.

Mayo (1959 apud CARAVANTES; BJUR, 1997, p. 14) afirma que a organização social de qualquer grupo deverá assegurar aos seus membros “primeiro a satisfação de suas necessidades materiais; segundo, a cooperação dos outros na realização de outras e várias funções.”

Para Chiavenato (2000, p.431) do ponto de vista da Administração de Recursos Humanos, “a saúde e a segurança dos empregados constituem uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequada.” Quando as teorias abordam os aspectos de segurança ou de condições de trabalho, pode-se contextualizar a Segurança do Trabalho como aspecto motivacional.

Fitzsimmons (2000, p. 270) é objetivo em dizer que “qualidade em serviços começa com as pessoas”, ou seja, a qualidade se iniciará quando forem desenvolvidas atitudes positivas em todas as pessoas da organização. Salaria ainda que a continuidade da qualidade tem relação direta com as atitudes da empresa junto aos funcionários. Neste contexto, o trabalhador poderá perceber qual o senso de responsabilidade que a empresa tem em manter seu estado físico e psíquico em perfeitas condições para o trabalho, ou seja, qual o grau de valorização do ser humano no processo de trabalho.

Um método para abrangência da responsabilidade quanto a qualidade é mencionada por Castelli (2000) qual seja, o TQC – Total Quality Control ou GQT – Gestão da Qualidade Total método que a empresa utiliza para controle ou para a gestão de processos. Tal sistema busca satisfazer as necessidades de todas as pessoas com as quais tem compromisso (clientes, empregados, acionistas e vizinhos). A figura 03 segundo Falconi (apud CASTELLI, 2000, p. 76), fornece uma visão ampla das principais características desse processo gerencial.

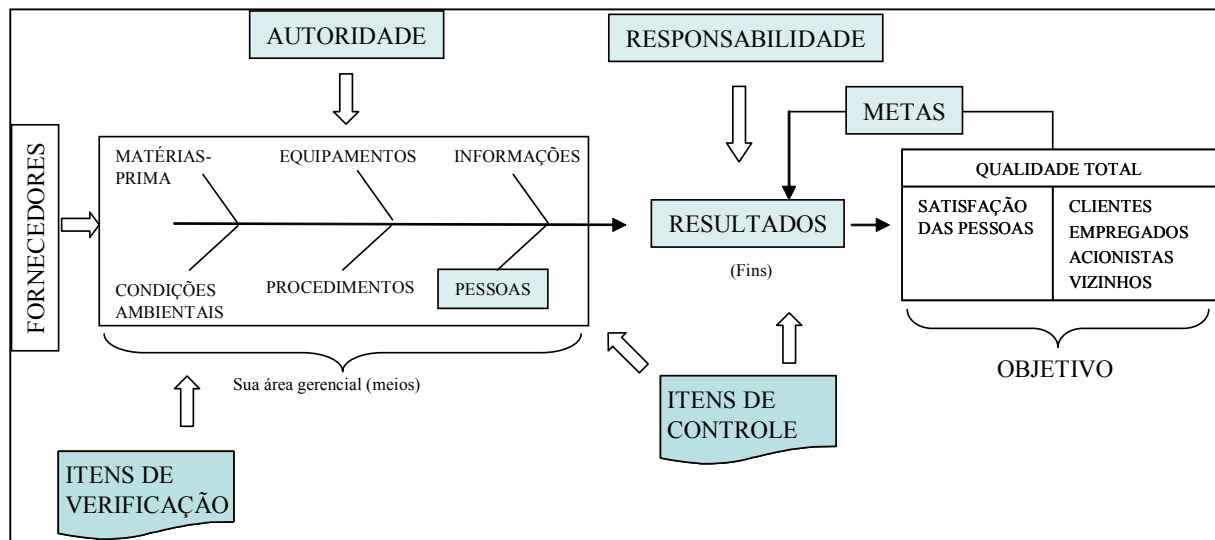


Figura 3- Processo gerencial.

Fonte: Castelli (2000, p. 76).

A figura 2, aponta que há vários fatores que envolvem o processo gerencial da Qualidade Total, dentre eles, as pessoas e o ambiente de trabalho. O resultado está diretamente ligado a estes fatores e a qualidade total só é alcançada quando todos os itens do processo são planejadas e ligados.

Hostage (1975 apud FITZSIMMONS, 2000, p. 271) acredita que o sucesso da Marriott Corporation, uma rede internacional de hotéis, deriva em parte, dos programas de pessoal que destacam o treinamento, os padrões de desempenho, o desenvolvimento profissional e as gratificações.

Para Batitucci (2000, p.135) as áreas de Recursos Humanos em uma empresa devem procurar atender as Necessidades Básicas ligadas aos indivíduos da organização através de Políticas de Recursos Humanos, que por fim, irão:

- Satisfazer os acionistas, proporcionando-lhes resultados,
- Satisfazer os clientes, atendendo às suas expectativas,
- Satisfazer a sociedade, proporcionando-lhe retorno, e
- Satisfazer os empregados, melhorando sua qualidade de vida.

Portanto, considerando-se que as operações em serviços não ocorrem sem a interferência humana, ainda que mínima, e que, qualidade é um item essencial de sobrevivência em qualquer atividade empresarial, as necessidades individuais devem se encontrar com os objetivos gerais da organização, possibilitando desta forma, que empregados e empregador elevem o conceito de qualidade no desenvolvimento de tarefas contribuindo para uma melhor qualidade de vida.

Além da área de Recursos Humanos, outras como a de Marketing, a qual busca atender necessidades, tem a responsabilidade de unir informações de vários ângulos para que a qualidade seja resultado da união de todos os esforços

5 MARKETING

O conceito de marketing assume que a chave para atingir as metas organizacionais, consiste em determinar as necessidades e desejos dos mercados-alvo e oferecer a satisfação desejada de forma mais eficaz e eficiente do que os concorrentes. Kotler (1999, p. 155) define como “a ciência e a arte de conquistar e manter clientes e desenvolver relacionamentos lucrativos com eles.” É válido

ressaltar que o marketing não cria necessidades e não induz as pessoas a comprarem coisas que não desejam. O marketing desperta desejo e influencia a demanda.

5.1 Marketing interno

Las Casas (1997, p. 38) defende que o marketing também deve estar envolvido no processo motivacional organizacional como, comunicação, melhoria contínua, qualidade de atendimento. Por isso, deve-se valorizar o ser humano. Constatamos que “na década de 90, uma empresa sem marketing interno não permite a motivação dos funcionários para se levar adiante qualquer plano.” Desta forma, cita:

Os mercadológicos devem preocupar-se não apenas em conquistar os clientes externos, mas também os internos, os funcionários da empresa. Para isso, as técnicas do marketing passaram a ser aplicadas internamente (LAS CASAS, 1997, p. 38).

Continuando a idéia do autor, quanto à assertiva de marketing interno ou *endomarketing*, tudo que envolve o processo de troca deve ser relevante aos aspectos de marketing. Numa visão humanística, os ambientes de trabalho também devem ser valorizados. As atividades desenvolvidas pelos colaboradores de uma empresa devem ser planejadas incluindo a preocupação com o bem estar físico e psicológico dos trabalhadores, prevenindo acidentes e doenças do trabalho.

Observa-se, portanto, que conferindo um eixo comum às ações de *endomarketing*, podemos utilizar as seguintes expressões: motivação dos funcionários, comunicação, comprometimento, valores, instrumentos de marketing e satisfação do consumidor. Para que todas estas ações se tornem eficazes, segundo Grönroos (1995), a empresa deve estabelecer um plano de comunicação integrada e que possa influenciar na percepção da qualidade, de forma que o consumidor a note antes ou durante o consumo. E, para que isso ocorra, a organização deve ser criativa, unir seus ideais com os do cliente.

6 METODOLOGIA

A revisão da bibliografia de cunho exploratório foi desenvolvida para verificar fontes que salientam e reafirmam os objetivos propostos no trabalho.

A coleta de dados para realização do estudo de caso foi executada através da observação direta intensiva que se estendeu no período de março a junho de 2004. Os dados foram obtidos através de entrevistas informais com funcionários do hotel e o departamento de Recursos Humanos, o qual é diretamente responsável pelo assunto escolhido para este estudo.

No dia 19/10/2004 num hotel em Maringá, foi realizada uma pesquisa com amostragem não probabilística aleatória, contando com um universo de 150 hóspedes. O objetivo foi de identificar se é percebida a existência dos programas de segurança e saúde do trabalho e se a atuação destes programas pode ser considerada como um fator de qualidade e automaticamente um diferencial competitivo.

O método de levantamento foi o survey, após elaboração de um questionário com perguntas diretas não disfarçadas e a abordagem pessoal.

7. ESTUDO DE CASO

7.1 Descrição da Empresa

A unidade pesquisada dentro de uma rede hoteleira considera-se bem estabelecida no mercado paranaense, com hotéis atualizados e estrategicamente localizados. O compromisso com a modernização é outra característica da rede hoteleira e sempre está sendo aperfeiçoada para garantir a qualidade em prestar serviços. A rede possui hotéis divididos em categorias luxo e executiva e outros de categoria econômica com serviços otimizados, práticos e eficientes. A caracterização da atividade principal da unidade e conforme o Código Nacional de Atividade Econômica é estabelecimento hoteleiro, com restaurante. O quadro total de colaboradores internos é de 91.

Está dividida nos seguintes setores: Almojarifado, Apartamentos, Central de aquecimento a gás, Confeitaria, Copa / Cozinha, Financeiro, Eventos, Garagem, Lavanderia / Rouparia, Manutenção, Recepção, Sauna, Telefonia, Reservas / Vendas.

As atividades desenvolvidas na área de Segurança do Trabalho, Medicina e Engenharia do Trabalho, são terceirizadas. Os programas são elaborados de acordo com os aspectos legais exigidos e entregues para o hotel para que sejam implantados.

Todos os programas são exigidos por órgãos competentes como o Ministério do Trabalho e do Emprego. São eles: o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, o Programa de Controle Médico Ocupacional – PCMSO, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, a Brigada de Incêndio e a Ginástica Laboral, a qual está ligada à ergonomia.

O índice de acidentes do trabalho é baixo e com baixo potencial de custo. Isto equivale dizer que é efetiva e eficiente a atividade da segurança no trabalho, pois evita que hajam transtornos para empresa, como: afastamento do empregado de suas atividades, reflexos negativos no ambiente familiar e social, além da redução do custo operacional da empresa quanto a substituição do empregado.

Há também outros benefícios existentes. Os salários são pagos com referência a classificação dos cargos e os determinados em Convenção Coletiva pelo sindicato da categoria, além do ponto hoteleiro. Há no hotel, plano de assistência médica e odontológica com cobertura para funcionários e dependentes. Refeição no local com custo de 1% do salário mínimo. Uniformes lavados e passados nas dependências do hotel.

Há dois anos, foi realizada uma parceria com o Centro de Ensino Supletivo para promover a formação escolar daqueles que não concluíram o ensino médio. O projeto foi nomeado de “Escola na Empresa”. As aulas são ministradas no próprio hotel no período da tarde.

O escritório central elaborou o Programa de Qualidade Total voltado para os serviços. Este material é enviado aos Recursos Humanos de cada unidade e posteriormente encaminhado as Chefias para disseminação do Programa com treinamentos intensivos, numa média de quatro treinamentos por ano.

Além do Programa de Qualidade Total, a rede implantou o Sistema 5”S”, fazendo com que todos os funcionários passassem por treinamentos e adequação dos setores de trabalho. No entanto, não foi verificado dentro dos programas voltados a qualidade, os aspectos de gestão de pessoas, ou de programas motivacionais.

8 SITUAÇÕES PROPOSTAS

É possível perceber os benefícios da implantação de sistemas dentro da organização quando o resultado final almejado é a qualidade. Neste sentido, a título de contribuição de melhoria três elementos importantes serão apontados para serem implantados pela empresa de forma a sustentar essa assertiva. Senão vejamos:

O primeiro é a implantação de um Sistema de Qualidade em Segurança e Saúde do Trabalho. Reforça-se que a proposta não é efetivamente a implantação de um programa para certificação, mas

sim, para fazer com que a prática prevencionista seja integrada ao Sistema de Qualidade Total já adotado pela empresa, envolvendo a alta administração e a empresa como um todo. A proposta, portanto, é evidenciar uma nova visão empresarial sem esquecer dos valores passados.

Em pesquisa de campo realizada no hotel objeto desse trabalho, verificou-se que 100% dos entrevistados acreditam que é importante para uma empresa possuir segurança e saúde do trabalho e que estes sistemas são fatores de qualidade de uma empresa. Além destes dados, 61% classificam de fundamental importância a prevenção de acidentes do trabalho e 39% classificam como um item muito importante dentro de uma organização.

Observa-se que, o modelo de Segurança e Saúde do Trabalho baseado na ISO 9000, é um exemplo de sistema que assegura requisitos para formação de regras de gestão da qualidade, sem descartar os aspectos legais quanto a Segurança e Saúde do Trabalho como Normas Regulamentadoras e demais portarias pertinentes.

Embora os índices de doenças e acidentes do trabalho dentro da organização avaliada sejam expressivamente baixos, e os aspectos legais sejam cumpridos, não é viável abandonar a possibilidade de uma constante melhoria na área da prevenção, pois o ambiente de trabalho e o senso de responsabilidade do empregador quanto aos aspectos de valorização do homem no processo de trabalho, são ferramentas motivacionais poderosas e podem auxiliar na responsabilidade dos trabalhadores quanto à qualidade dos serviços prestados.

Ainda referindo-se à pesquisa de campo, 73% dos entrevistados da pesquisa de campo conseguem perceber alguma diferença na qualidade do serviço prestado por empresas que tem sistemas de segurança e saúde do trabalho ativo e competente.

Outro elemento relacionado a Segurança e Saúde do Trabalho sob uma visão sistêmica, é torná-lo numa ferramenta de marketing, mais especificamente, marketing interno – endomarketing, pois estarão sendo levados em consideração os anseios dos trabalhadores quanto ao ambiente de trabalho e as condições que são favorecidas.

Isto fará com que a empresa tenha maior controle sobre os aspectos legais vinculando-os aos motivacionais. Assim, a proposta da qualidade é responsabilidade não somente do departamento terceirizado de Segurança e Saúde do Trabalho, mas de toda a empresa e, em especial daqueles que tomam decisões importantes dentro da rede hoteleira.

Observa-se que se um funcionário não estiver bem ou motivado o suficiente, afetará diretamente a qualidade do serviço prestado, tomando como premissa que no caso avaliado, o elemento humano é essencial para a percepção da qualidade pelo cliente.

Kotler (2000) afirma que a empresa e o marketing devem saber que tipo de associações fazer para transmitir benefícios através de uma marca. Neste âmbito, sugere-se para a rede hoteleira a agregação das seguintes associações à marca com base na implementação da nova visão empresarial, quais sejam: transparecer os valores da empresa quanto ao senso de responsabilidade com todo ser humano; a segurança garantida pela estrutura organizacional e a preocupação com a qualidade.

É válido ressaltar, que estas são apenas algumas das abordagens que podem ser utilizadas. A organização deve primeiramente ouvir seus clientes internos e externos para que todas essas associações tenham um embasamento no que concerne ao desejo dos clientes.

Como último elemento, a partir da implantação do Sistema de Qualidade em Segurança e Saúde do Trabalho, a empresa poderá de maneira criativa, fazer uso na abordagem do marketing externo - clientes externos, tornando explícita a preocupação com seus trabalhadores para que a qualidade do serviço prestado seja garantida. Isto devido a 100% dos entrevistados na pesquisa de campo ressaltar que a segurança e saúde do trabalho pode ser vista como um diferencial competitivo para o hotel. As empresas podem se destacar perante seus concorrentes ao comunicar aos seus clientes a existência da preocupação quanto a preservação de vidas e a responsabilidade social.

9. CONCLUSÕES

Os programas que visam a preocupação com a segurança e saúde dos trabalhadores, são aqueles que atendem as normas e leis brasileiras com relação a prevenção de acidentes. É sabido que o acidente de trabalho causa transtornos financeiros e psicológicos a trabalhadores e a empresa.

Entretanto, os programas de prevenção de acidentes podem ser melhor explorados, não obedecendo a simples causa fiscal, mas de modo que realmente contribua para a qualidade de vida, produtividade e satisfação dos clientes internos e externos.

Neste sentido, podem ser utilizadas as normas de Segurança e Saúde do Trabalho de forma sistêmica, que por sua vez, atrelam os aspectos de qualidade e de abordagem do mercado a segurança e saúde ocupacional de maneira abrangente, iniciando pela alta Administração.

Ao implantar os sistemas de segurança e saúde do trabalho, são estipuladas metas e regras para que o sistema de Qualidade Total da organização flua perfeitamente, tendo em vista, que os acidentes de trabalho afetam a empresa como um todo, inclusive seus clientes.

Na Europa, onde verifica-se que o aspecto de segurança e saúde ocupacional está mais evoluído, já existe a atuação mercadológica com relação a tal área. Alguns segmentos econômicos já fazem uso de um selo de qualidade e são taxativos ao se relacionar com o mercado e com parceiros. Somente adquirem produtos ou contratam mão-de-obra terceirizada, se a empresa fornecedora for prevencionista atuante e conseguir comprovar a assertiva.

Sendo assim, é válido afirmar, que a utilização da segurança e saúde do trabalho como ferramenta de marketing pode ser aplicada a qualquer organização. Isto se deve à constatação de experiências que vêm dando certo no mercado externo.

Portanto, a abordagem de marketing é ampla e envolve vários elementos, a legislação, a motivação dos trabalhadores, a qualidade dos produtos e serviços, a percepção da qualidade pelo cliente entre outras. Todos estes fatores se completam no momento da compra e venda de produtos ou serviços tornando, assim, um simples ato em uma manifestação de prazer e satisfação.

10. REFERÊNCIAS

BATITUCCI, Márcio Dayrell. **Recursos humanos 100%**: a função RH no terceiro milênio. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

BJUR, Wesley; CARAVANTES, Claudia; CARAVANTES, Geraldo R. **Administração e qualidade**. a superação dos desafios. São Paulo: Makron Books, 1997.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho**. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 7. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

CORRÊA, Henrique Luiz; GIANESI, Irineu G. N. **Administração estratégica de serviços**: operação para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços** – operações, estratégia e tecnologia de informação. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2000

FUNDACENTRO. Disponível em: < www.fundacentro.gov.br/SES/silica_base_2.asp?D=SES >. Acesso em: 3 out.2004

GIANESI, Irineu G. N. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo : Atlas, 1994.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HOSTAGE, G. M. Quality control in a service business. **Harvard Business Review**, v. 53, no. 4, p. 98-106, July/Aug. 1975

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. 3. ed. São Paulo: Futura, 1999.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 1991.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Disponível em: < www.mtb.gov.br >. Acesso em: 13 out. 2004.

NEGREIROS, Teresa C. de G. M. **A qualidade de vida e o trabalho**: a importância da relação homem/ mulher. Rio de Janeiro: SENAC/DIPLAN, 1994.

PACHECO JR., Waldemar. **Qualidade na segurança e higiene do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1995. Série SHT 9000 - Normas para a gestão e garantia da Segurança e Higiene do Trabalho.

PALÁCIO DO PLANALTO. Disponível em: < <https://legislacao.planalto.gov.br/legislacao.nsf/fraWeb?OpenFrameSet&Frame=frmWeb2&Src=%2Flegislacao.nsf%2FpagInicio%3FOpenPage%26AutoFramed> >. Acesso em 7 out. 2004

PREVIDÊNCIA SOCIAL. Disponível em: < www.previdencia.gov.br >. Acesso em: 13 out. 2004.

RIBEIRO FILHO, Leonídio F. **Técnicas de segurança do trabalho**. São Paulo: Cultura, 1974.

SEGURANÇA e medicina do trabalho. 45. ed. São Paulo: Atlas, 2000.