

TOP SER HUMANO 2023 - CATEGORIA ORGANIZAÇÃO

Modalidade: Desenvolvimento

ICH ADMINISTRAÇÃO DE HOTÉIS

**SINTA-SE BEM: A ICH CUIDANDO DA SAÚDE INTEGRAL DO COLABORADOR
E FORTALECENDO A CULTURA ORGANIZACIONAL**

Ana Elisa Pires

Deyzi Weber

Juliana Laitano

Leticia Caimi



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO, JUSTIFICATIVA & OBJETIVOS	1
2. PÚBLICO INTERNO	3
3. O SINTA-SE BEM: ETAPAS, METODOLOGIA E AÇÕES	4
3.1 Pilar alimentação saudável	5
3.2 Pilar atividade física.....	7
3.3 Pilar equilíbrio entre mente e corpo	8
4. O FUTURO DO SINTA-SE BEM.....	12
5. ORÇAMENTO	13
6. RESULTADOS E AVALIAÇÃO	14
7. CONCLUSÃO	17
8. BIBLIOGRAFIA	18
9. INFORMAÇÃO DOS AUTORES	19

SINOPSE

Milhares de pessoas hospedam-se em nossos hotéis no Brasil esperando viver uma estadia positiva. Os colaboradores da ICH possuem significativo papel nessa relação, uma vez que representam o principal ponto de contato que gera experiência aos clientes.

Pensando nisso, a área de Gente e Cultura criou o programa de bem-estar “Sinta-se Bem”, que há mais de 6 anos aplica variadas ações que permeiam o dia a dia das equipes nos hotéis e corporativo. Ele é estruturado em três pilares: alimentação saudável, atividade física e equilíbrio entre mente e corpo. Ao longo desses anos, passou por diversos ciclos, incluindo a pandemia e a retomada das atividades.

Desde seu lançamento, o programa busca engajar mais de 1600 colaboradores da rede, reforçando práticas que incentivam a melhoria de qualidade de vida, bem-estar e equilíbrio. Levando em consideração o público da ICH (em torno de 60% em áreas operacionais e os demais em cargos administrativos), o Sinta-se Bem propõe ações personalizadas aos interesses e características desses públicos.

Com a consolidação dessa iniciativa, percebe-se uma evolução não apenas na cultura organizacional, mas também nos hábitos pessoais dos colaboradores, fato que impacta em resultados, como motivação e produtividade, que se estendem para a experiência do hóspede. Mais informações através do e-mail comunicacao.interna@intercityhoteis.com.br.

1. INTRODUÇÃO, JUSTIFICATIVA & OBJETIVOS

Estrategiar e manter um programa de bem-estar na ICH é um investimento essencial para incentivar a qualidade de vida dos colaboradores, as relações saudáveis, além de resultados para o negócio. O Sinta-se Bem, como é chamado o programa, engloba diversas ações e atividades que trazem informação e boas práticas gerais de saúde, com o intuito de auxiliar na melhoria da qualidade de vida e contribuir para uma maior conexão entre colaboradores e ICH. É um programa que possui o “equilíbrio” como palavra-chave.

Em um mundo cada vez mais conectado e exigente, onde o excesso de informação pode gerar estresse, ansiedade e diversas outras doenças da mente, investir em um programa de bem-estar é cuidar da saúde de maneira integral. É um passo importante e necessário para além das atividades diárias na empresa. É uma forma de contribuir, inclusive, na vida pessoal dos colaboradores, uma vez que a empresa impacta, inevitavelmente, em diversas dimensões dos indivíduos (SILVEIRA, 2013).

Na visão de Paschoal *et al* (2010, p. 1056), novas demandas do mundo do trabalho buscam cada vez mais a excelência do indivíduo, por isso “[...] as organizações têm-se preocupado em valorizar seus empregados e criar as condições necessárias para seu bom desempenho e satisfação”. Nesse sentido, a ICH entende que agregar no desenvolvimento pessoal e profissional também passa por alguns cuidados, para além das competências técnicas.

Observando esse processo, entende-se que não era responsabilidade de uma empresa preocupar-se com o colaborador para além da entrega de seu trabalho, não considerando aspectos como sua integralidade e assuntos pessoais. Porém, a

sociedade e as carreiras mudaram, hoje sendo praticamente impossível separar o “CPF” do “CNPJ”. Foi natural, então, as áreas de RH iniciarem esse movimento nas empresas, “[...] reconhecendo as repercussões negativas sobre a saúde física e psíquica dos indivíduos quando se negligenciam fatores que interferem no bem-estar dos trabalhadores” (SANTOS & CEBALLOS, 2013, p. 253). E é por isso que as organizações podem (e devem!) contribuir no âmbito pessoal, incentivando bons hábitos e até mesmo praticando junto.

A transformação ocorreu também na forma como as empresas se mostram atrativas para candidatos e colaboradores. Já é comum a oferta de benefícios voltados à qualidade de vida, como parceria com academias, aplicativos de saúde, folga no aniversário, entre outros. São fatores que valorizam o profissional e podem servir como estímulo à motivação e produtividade, levando em consideração que o colaborador “[...] quanto mais satisfeito, desempenhará com mais afinco e eficácia suas atividades dentro da organização” (CARVALHO *et al.*, 2013, p. 28).

Os resultados disso são indiscutíveis também na cultura da empresa. Pedro *et. al.* (2016, p. 61) falam sobre a “[...] importância de criar um ambiente de trabalho no qual os indivíduos se sintam à vontade para falarem e expressarem as suas opiniões sem receio ou medo de sofrerem consequências”. Ou seja, um colaborador que trabalha em um ambiente que promove segurança psicológica, trabalha com mais motivação e engajamento, fundamental para aumentar a produtividade, criatividade e qualidade do trabalho, bem como melhorar as tomadas de decisão e autoconfiança.

É nítido para a empresa que a saúde impacta diretamente no trabalho das pessoas, sendo essencial criar um espaço de atenção a esse assunto tão amplo (PONTES, 2013), tornando o bem-estar um pilar sólido para todos que compõem a

ICH. O "Sinta-se Bem", portanto, tem um papel fundamental na empresa, sendo um programa robusto e consistente com ações contínuas e destinação de verba exclusiva no orçamento.

Além disso, para o sucesso desse objetivo maior, é constante o reforço do programa nos canais de comunicação interna, com criativas campanhas e conteúdo, bem como o reforço do papel dos líderes, uma vez que eles são os principais responsáveis por proporcionar um ambiente em que todos se sintam confortáveis em participar das atividades, já que boa parte acontece durante a jornada de trabalho.

2. PÚBLICO INTERNO

A ICH, mais conhecida no mercado como Intercity, iniciou sua história no Rio Grande do Sul, em 1999. A empresa nasceu administrando hotéis próprios e, com o passar do tempo, cresceu e se posicionou como uma administradora hoteleira.

Atualmente, a ICH conta com mais de 40 hotéis nas cinco regiões do Brasil, com quatro diferentes conceitos de produtos: Intercity (hotelaria urbana/midscale), Yoo2 (hotelaria upscale/luxo), TRU (hotelaria multifuncional) e Cityhome (plataforma de locação de imóveis por temporada).

Além dos hotéis, a ICH é representada pelo Escritório Corporativo, situado nas cidades de Porto Alegre/RS e São Paulo/SP, que tem o papel de disseminar as diretrizes do negócio, políticas e procedimentos.

A ICH possui expressiva capilaridade, contando com aproximadamente 1600 colaboradores em todo o Brasil, sendo 27% situados no RS. Desse total, em torno de 60% constitui-se por um público operacional (governança, recepção, alimentos & bebidas, recepção e manutenção) e o restante de áreas administrativas.

3. O SINTA-SE BEM: ETAPAS, METODOLOGIA E AÇÕES

O Sinta-se Bem surgiu da necessidade de falar sobre qualidade de vida e bem-estar na ICH. Para isso, foi proposto um conceito amplo, convidativo e leve ao programa. Amplo, pois busca abranger todos os aspectos da qualidade de vida, seja atividade física, alimentação saudável ou bem-estar emocional (corpo e mente). Convidativo, pois incentiva atitudes saudáveis que geram bem-estar. E leve, pois é assim que esse tipo de assunto deve ser tratado: sem pressões ou fórmulas definidas.

Quando o programa foi criado, a ICH entendeu que algumas ações seriam necessárias. Foi então que decidiu-se criar uma identidade (ANEXO A) para o Sinta-se Bem e lançá-lo em fases (ANEXO B), com a premissa de introduzir bons hábitos na vida dos colaboradores. Durante nove meses, o lançamento do Sinta-se Bem dividiu-se como segue:

Fase 1: Pilar Alimentação Saudável (3 meses)

Para iniciar o programa, o foco das ações foi em alimentação saudável. Materiais físicos e digitais (ANEXO C) foram preparados para incentivar essa prática, bem como diversos momentos de conversa. O foco era mostrar que uma alimentação balanceada e nutritiva vai muito além de auxiliar na perda de peso, pois um corpo saudável não é, necessariamente, um corpo magro.

Fase 2: Pilar Atividade Física (3 meses)

Para incentivar essa prática, disposição, longevidade, redução de dores e prevenção de doenças foram os principais argumentos utilizados para retratar sua importância. Nessa fase, trabalhou-se com dicas, palestras e atividades práticas, como ginástica laboral e alongamento (ANEXO D).

Fase 3: Pilar Equilíbrio Entre Mente e Corpo (3 meses)

A última fase focou na gestão das emoções e autoconhecimento. Foi construída para conectar as pessoas a seus próprios sentimentos, pois ser saudável vai além do aspecto físico. Cuidar do corpo é ainda mais efetivo quando a mente está em equilíbrio.

Na fase 3, os colaboradores foram incentivados a buscar o autoconhecimento, a autoestima e experimentar novos hábitos, como a prática de ioga, técnicas de respiração, de planejamento de vida/finanças, tempo de qualidade com família/amigos e conhecimento sobre temas diversos (ansiedade, depressão, burnout, síndrome do pânico, etc). Confira as imagens no Anexo E.

Após nove meses contemplando as três fases, o Sinta-se Bem foi conquistando espaço na cultura da ICH, como um programa leve, sem prazos e obrigações, onde os colaboradores praticam as atividades conforme identificam os benefícios para suas vidas. Porém, é claro que, no intuito de fomentar essas práticas, há sugestões de cronogramas, ações e materiais, elaborados por um comitê, composto por pessoas diversas, que se identificam com esse estilo de vida.

A fim de explicar o Sinta-se Bem, algumas atividades foram elencadas para exemplificar a robustez do programa. As ações foram divididas nos três pilares existentes (alimentação saudável, atividade física e equilíbrio entre mente e corpo).

3.1 Pilar alimentação saudável

- **Break saudável**

Mensalmente, é oferecido um lanche saudável aos colaboradores (ANEXO F). O propósito é relembrar a todos a importância de fazer uma pausa saudável no

trabalho, seja para hidratar-se ou comer de maneira equilibrada. Diversos tipos de alimentos e bebidas já foram oferecidos, como frutas, picolé de frutas no verão, barras de cereais, iogurtes, pão integral, chás, sucos, etc.

- **Dicas “Sinta-se Bem”**

Periodicamente, em diversos canais, são compartilhadas dicas saudáveis (ANEXO G) como receitas de sucos, dicas de alimentos da estação, aplicativos para entender a composição de alimentos, etc. Essas dicas também podem englobar assuntos como sugestões de filmes, séries, cursos, entre outros.

- **Padronização do café da manhã saudável**

Entende-se que os benefícios do Sinta-se Bem podem fazer parte da experiência dos hóspedes. Por isso, foi implantado o café da manhã equilibrado, que contempla uma ilha de alimentos e bebidas saudáveis nos hotéis: sucos naturais, cereais, frutas, iogurtes, bolo sem glúten, leite sem lactose, etc.

- **Coffees saudáveis nos eventos**

Nos eventos internos (seja treinamento, reunião, integração ou ação especial), os alimentos oferecidos seguem um padrão mais saudável. É claro que, em determinadas situações, é oferecido o bolo de chocolate, o pão de queijo e o refrigerante, por exemplo. A ICH entende que é papel do colaborador decidir o que deseja consumir, pensando na premissa do programa: leve e sem pressões.

3.2 Pilar atividade física:

- **Corridas e esportes**

A ICH incentiva que os colaboradores desfrutem dos benefícios de atividades físicas. É comum o patrocínio para a participação dos colaboradores em corridas de rua (beneficentes, por exemplo) e outros esportes (ANEXO H).

- **Desafio Fit**

A ICH lançou o “Desafio Fit”, uma competição onde foram premiados os três colaboradores que mais fizeram atividade física. Tudo foi monitorado pelo aplicativo Google Fit e os premiados receberam uma cesta de produtos saudáveis (3º lugar), um vale-presente da loja Decathlon (2º lugar) e um relógio digital (1º lugar).

- **Ginástica laboral**

É comum que as unidades ofereçam momentos de ginástica laboral/alongamentos para seus colaboradores. São alguns minutos de pausa nas atividades para concentrar-se no corpo, na postura e na ergonomia em geral.

Figura 1 - Ginástica laboral no Intercity Batel



Fonte: Comunicação Interna ICH (2023)

- **Vacina da Gripe**

Anualmente, a ICH disponibiliza, sem custo, a vacina da gripe a seus colaboradores. Dependentes também são beneficiados e realizam o pagamento de um valor simbólico.

- **Uso da academia do hotel por colaboradores**

Em certas unidades, é permitido que colaboradores utilizem a academia do hotel, oportunizando o acesso a esse espaço que não é comum à realidade de todos.

3.3 Pilar equilíbrio entre mente e corpo:

- **Palestras**

A ICH proporciona rodas de conversas sobre temas sensíveis e importantes (ANEXO I). Os meses de abril, setembro, outubro e novembro (“meses coloridos”) são os de maior movimentação, contemplando assuntos como saúde integral, saúde mental, câncer de mama e câncer de próstata (ANEXO J).

Os temas, contudo, não se resumem a esses. Tópicos como saúde bucal, segurança feminina e inteligência emocional já foram abordados em outros momentos. Diversas parcerias já foram firmadas com especialistas nos assuntos como Renata Bidone, Tiago Febel, Dr. Frederico Porto e outros.

- **Salas de descanso**

Durante a jornada de trabalho, é benéfico ao colaborador que faça momentos de pausa e recarregue suas energias. Por isso, diversas salas de descanso já foram inauguradas nas unidades. Esse espaço é um ambiente com sofás, puffs e cadeiras

confortáveis, destinado ao relaxamento dos colaboradores, em momentos de intervalos, almoços ou outras pausas necessárias.

Figura 2 - Sala de descanso Intercity Curitiba



Fonte: Comunicação Interna ICH (2023)

- **Ações de endomarketing em datas especiais**

Cuidar da mente não significa apenas estar com a saúde psicológica “em dia”. É também sentir-se cuidado e respeitado em todas as conexões que o colaborador tem com a empresa. Por isso, a segurança psicológica é um tema abordado em ações internas. São exemplos disso:

- **Mural de fotos dia das mães:** as mães são sempre homenageadas na ICH. Em 2022, por exemplo, além de um momento de integração com presentes e café da manhã, foram surpreendidas com um mural de fotos de seus filhos (ANEXO K) e convidadas a falar sobre o momento da foto.

- **Questionário dos pais:** em 2022, os filhos dos colaboradores foram convidados a responderem algumas perguntas sobre seus pais. No dia da homenagem, a área de Comunicação Interna entregou aos pais o questionário respondido, e um mimo, para surpreender e encantar os homenageados.

- **Checklist do dia feliz:** em setembro, de forma alusiva ao mês amarelo (saúde mental), foi distribuído aos colaboradores um cartão com um checklist de um dia feliz (ANEXO L). Nele, foram elencadas ações que podem tornar o dia mais alegre e leve, também havendo espaços em branco para que o colaborador escrevesse ações que fizessem sentido para si. A ação foi uma maneira de lembrar que com pequenas atitudes podemos ser mais felizes.

- **E-book de elogios do dia do amigo:** as pessoas que dividem os dias conosco podem, sim, ser especiais em nossas vidas. Por isso, foi viabilizado um canal, por e-mail, para que mensagens fossem enviadas a colegas com elogios e agradecimentos. O resultado foi um e-book de mais de 80 páginas de mensagens carinhosas e emocionantes!

- **Momentos “Sinta-se Bem” nos eventos de Educação Corporativa**

Nos eventos da empresa, sempre há um tempo dedicado para o momento “Sinta-se Bem”, onde os colaboradores são convidados a praticar alguma ação de bem-estar. Exemplos: pausa após o almoço, experimentar novos esportes, prática de *mindfulness*, admirar a natureza do local, palestra sobre alimentação ou saúde emocional, etc. Esse é sempre um momento esperado nos eventos.

- **Ações na pandemia de Covid-19**

Durante a pandemia, ações foram executadas para enfrentar o problema. Com o Sinta-se Bem já consolidado na empresa, os novos protocolos foram praticados com bastante rapidez. Muitas ações e parcerias foram realizadas, prezando pela saúde dos colaboradores, como por exemplo: implantação do home office para áreas administrativas desde os primeiros dias, adequação de práticas de trabalho para áreas operacionais, divulgação de orientações gerais de saúde, palestras com médicos infectologistas, vacinômetro (ANEXO M), plano de retomada (trabalho híbrido), etc.

- **Trabalho Híbrido**

O setor da hotelaria trabalha com experiências essencialmente presenciais, por isso, o trabalho remoto não é uma prática comum. Porém, após a pandemia de Covid-19, a ICH entendeu que determinadas áreas da empresa poderiam realizar suas atividades de maneira remota, instituindo-se, então, o trabalho híbrido como prática no corporativo e nos setores administrativos dos hotéis.

- **Jeito de Ser**

A cultura da ICH é representada pelo Jeito de Ser. Anualmente, são trabalhados, em forma de jogo, os pilares desse programa, que representam os comportamentos esperados dos colaboradores. Em cada ação, é reforçada a ideia do trabalho em equipe, comunicação, sorriso, autonomia, empatia, entre outros conceitos. Tudo isso feito para auxiliar no desenvolvimento do colaborador, sentimento de time, sensação de pertencimento e segurança psicológica.

Em síntese, a cada prática, campanha e ideia reforça-se ainda mais a importância do cuidado com a saúde integral. O Sinta-se Bem está em constante

evolução, pautado pela essência do programa: o equilíbrio. A seguir, será apresentado o planejamento para garantir a perpetuidade desta já tão grande conquista.

4. O FUTURO DO SINTA-SE BEM

Na busca constante de melhorias, o Sinta-se Bem passa por revisões, que demonstram cuidado com a adaptação do programa, visando a adequação aos colaboradores, sociedade, valores e contextos.

É por isso que há um comitê constantemente em busca de capacitações e atualizações, a fim de propor mais ideias e novidades para o Sinta-se. É esse mesmo comitê que é responsável por criar os cronogramas de campanhas e/ou ações institucionais, posteriormente elaborados pela área de Gente e Cultura.

A seguir, um exemplo das ações previstas para o ano de 2023. O cronograma completo está no Anexo N.

Figura 3 – Planejamento de ações Sinta-se Bem



PLANEJAMENTO SINTA-SE BEM 23/24



Mês	Ação	Canal/Local	Selo
mai/23	Orçamentos Caju, Gympass, Totalpass, Vik, Conexa Saúde	Reunião	Todos
mai/23	Dicas de exercícios no ambiente de trabalho	Canais internos	Atividade Física
jun/23	Desafio de sopas e caldos	Canais internos	Alimentação Saudável
jun/23	20 benefícios da caminhada	Canais internos	Atividade Física
jun/23	Doação de sangue	Ação Externa	Equilíbrio mente-corpo
jun/23	38ª Maratona Internacional de Corrida POA/RS	Ação Externa	Atividade Física
ago/23	Dia de treino funcional com personal	Ação Externa	Atividade Física
ago/23	Ideias de café da manhã no trabalho	Canais internos	Alimentação Saudável
ago/23	Aula de autodefesa para mulheres (agosto lilás)	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo
ago/23	Blitz postural	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo
ago/23	Aula de meditação e Yoga	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo
set/23	Estimulação da química da felicidade	Canais internos	Equilíbrio mente-corpo
set/23	Palestra Setembro Amarelo	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo
set/23	Dia de Desafios	Ação Interna	Todos
out/23	Dia de massagem	Ação	Equilíbrio mente-corpo
out/23	Dicas para fazer saladas	Canais internos	Alimentação Saudável
out/23	Palestra Outubro Rosa	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo
nov/23	Desafio fitness para o verão	Ação Interna	Todos
nov/23	Palestra Novembro Azul	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo
dez/23	Borá lá (dica de filme e receita)	Canais internos	Alimentação Saudável e Equilíbrio mente-corpo
dez/23	Palestra Dezembro Laranja	Ação Interna	Equilíbrio mente-corpo

Fonte: Comitê Sinta-se Bem (2023)

Pensando em expandir e aprimorar o programa, outras duas importantes ações estão previstas para o ano de 2023. A primeira delas é o alinhamento com a CIPA, responsável por uma pauta importantíssima: o cuidado com a vida, o bem-estar e a segurança dos colaboradores. O Sinta-se Bem alinha-se perfeitamente ao propósito da CIPA, por isso, ambos os comitês terão um alinhamento em 2023.

Um dos maiores projetos do ano na área de Gente e Cultura também contribuirá com o crescimento do Sinta-se Bem. Em breve, será lançada a Universidade Corporativa da ICH, um ambiente digital que todos os colaboradores acessarão. Isso transformará a jornada do colaborador, no que diz respeito a treinamentos e capacitações. Com essa novidade, será possível criar materiais didáticos, disponíveis a qualquer momento, sobre os assuntos do programa. É mais uma maneira de garantir acesso às informações e conceder ainda mais importância ao Sinta-se Bem.

5. ORÇAMENTO

Para garantir a consistência do programa, uma verba é destinada no orçamento anual para que as unidades e corporativo possam realizar ações como o Break Saudável, as aulas de ioga, *muay thai*, danças, massagens, ginástica laboral, etc.

Em média, há um orçamento que varia de R\$ 500,00 a R\$ 1.500,00 por ano - totalizando um investimento anual de aproximadamente R\$ 40.000,00 no programa. Vale ressaltar que boa parte das atividades não necessita de orçamento, pois utiliza recursos da própria cozinha do hotel, aplicativos gratuitos, parcerias com profissionais/empresas da região e até mesmo materiais institucionais.

Exemplos dessas iniciativas (ANEXO O) são parcerias com academia (rede Smartfit), projeto Interfit (uso da academia do hotel para a equipe com atendimento

mensal de *personal trainer* e nutricionista) e também rodas de conversas com profissionais dos planos de saúde Unimed, Notredame e Odontoprev.

Muitas atividades são divulgadas pela Comunicação Interna e tornam-se inspiração entre as demais unidades, que estendem as ideias para seus colaboradores.

6. RESULTADOS E AVALIAÇÃO

Como forma de aprimorar e personalizar as ações do Sinta-se, momentos de feedback são comuns para avaliação do programa. Há também espaço para envio de depoimentos e fotos das ações realizadas (ANEXO P) nos grupos de WhatsApp institucionais. A seguir, foram elencados exemplos de feedbacks que conferem visibilidade e ratificam o quanto o programa é significativo.

Figura 4 – Depoimentos de colaboradores sobre o programa



Fonte: Comunicação Interna ICH (2023)

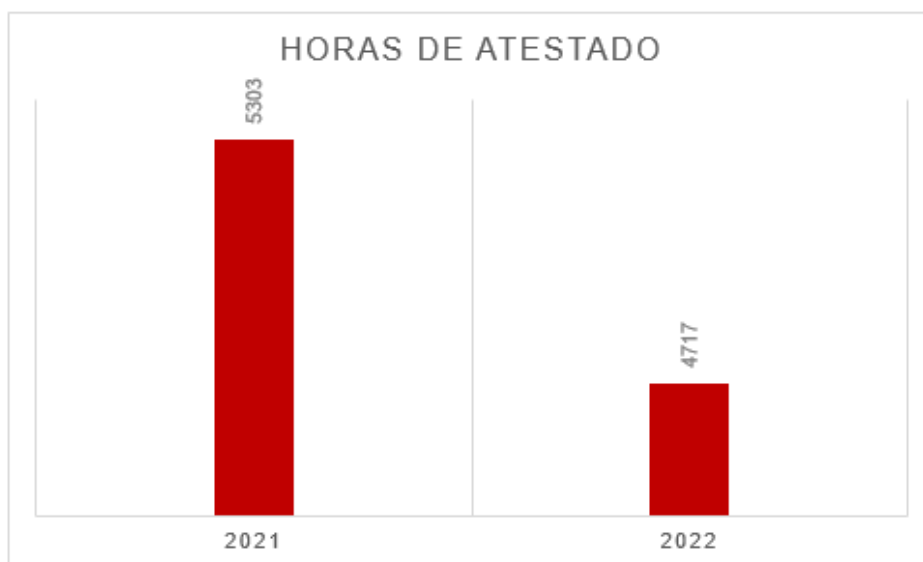
Além dos depoimentos, a equipe de Gente e Cultura reconhece como resultado alguns benefícios do programa, visíveis na cultura da ICH. São exemplos:

- **Melhoria na qualidade de vida dos colaboradores:** esse é o principal benefício de quem aproveita as ações do programa. A qualidade de vida provém de um conjunto de fatores, onde os três pilares do programa são essenciais.
- **Aumento da motivação e engajamento:** é notável que os colaboradores que participam do programa sentem-se mais motivados e engajados. O cuidado com a saúde reflete positivamente na produtividade, criatividade, qualidade no trabalho, humor e até mesmo no relacionamento com colegas.
- **Maior produtividade e consequentes resultados para o negócio:** o corpo é uma engrenagem que sente cada estímulo recebido. E, quando eles são saudáveis e positivos, o bem-estar é um resultado quase imediato. Sentir-se bem traz ao colaborador mais felicidade, refletindo no atendimento ao hóspede.
- **Clima organizacional saudável:** através do programa, percebe-se um ambiente mais saudável, leve, de valorização e segurança psicológica. Isso contribui para um clima organizacional mais positivo e colaborativo.
- **Bem-estar emocional:** o pilar de equilíbrio entre mente e corpo aborda o cuidado com a saúde mental, que ajuda com o manejo das emoções, redução de estresse e maior bem-estar emocional.
- **Impacto positivo nos hóspedes:** o bem-estar dos colaboradores beneficia os hóspedes, promovendo uma experiência positiva, que pode tornar-se futuro critério de escolha de hospedagem, inclusive.
- **Fortalecimento da cultura da empresa:** o Sinta-se Bem é hoje um programa consolidado na ICH, que reflete valores do Jeito de Ser da empresa. Isso contribui para fortalecer a cultura organizacional e a marca empregadora.

Além dos feedbacks constantes, a avaliação dos resultados do programa também pode ser realizada com base em dados quantitativos, como pesquisas de satisfação e indicadores como redução do número de horas em atestados médicos.

Por isso, como exemplo, foi avaliado o número total de horas apresentadas em atestados. Como forma de amostragem, foram elencadas as 8 unidades do Rio Grande do Sul no período de 2021 e 2022.

Figura 5 – Gráfico de horas de atestado 2021/2022



Fonte: Administração de Pessoal ICH (2023)

Observa-se uma redução de aproximadamente 580 horas, um resultado significativo nessa análise comparativa de 2021 e 2022. Esses números refletem diretamente no trabalho desenvolvido no programa Sinta-se Bem, que promove ações de prevenção e cuidado com a saúde integral dos colaboradores.

Assim como muitas experiências no ramo da hotelaria, os resultados do programa Sinta-se Bem são qualitativos em sua maioria. Entender o momento da sociedade, do colaborador e da própria empresa ajuda a pautar as ações de bem-estar da ICH, considerando sempre as pessoas como foco da iniciativa.

Bem-estar, satisfação e saúde integral são conceitos muitas vezes não tão relacionados a números, mas sim percebidos no cotidiano. Porém, o primeiro semestre de 2023 da ICH marcou o atingimento do faturamento recorde da empresa em toda a sua história. Um dado que reflete, em números, o que é percebido por meio de comportamentos e sentimentos no dia a dia.

7. CONCLUSÃO

O desenvolvimento de práticas direcionadas à saúde integral foi impulsionado pela crença de que as pessoas necessitam descobrir que o trabalho pode ser fonte de prazer, que é possível encontrar felicidade durante o período laboral.

O mercado de trabalho exige uma postura resiliente e protagonista dos times, tendo em vista o avanço rápido da tecnologia e a competitividade. Nesse contexto, a saúde física e emocional torna-se mais vulnerável, exigindo maior atenção das organizações. É por isso que as ações realizadas pelo Sinta-se Bem proporcionam reflexões e medidas para que colaboradores tornem suas vidas mais saudáveis.

É imprescindível que se quebre o “tabu” da saúde mental nas empresas, que se fale mais sobre o que traz felicidade. Afinal, empresas também precisam de colaboradores emocionalmente saudáveis para ter lucro.

Ao longo dos anos praticando o Sinta-se Bem, fica evidente o quanto uma cultura sólida, com líderes e times engajados, é essencial para colocar em prática estratégias e programas que fortalecem nosso ecossistema. É notável que a saúde do time é fundamental não apenas para o desenvolvimento dos colaboradores, mas também para o avanço da empresa.

Na ICH, acredita-se que pessoas valorizadas e seguras sentem-se mais felizes e geram mais resultados. Portanto, a finalidade é valorizar e respeitar as pessoas, tornando-as mais felizes no trabalho. Promovendo a saúde mental, é possível diminuir o absenteísmo, aumentar a produtividade e colher melhores resultados.

E a ICH não para por aqui. Manter ações já existentes é fundamental, mas mapear novas frentes de atuação é uma das principais estratégias para valorizar e cuidar do colaborador que, acima de tudo, é um ser humano.

Para concluir, citamos Joan Chittister, autora de “O Livro da Felicidade”, que diz: “A felicidade, o que quer que ela seja, tem que nos capacitar a atravessar os períodos de estresse. A felicidade é o que nos concede energia quando chegamos ao fim de nossos recursos. Estar feliz é estar pronto para a vida em todas as suas formas e fronteiras.”

8. BIBLIOGRAFIA

CARVALHO, Jessica F. *et al.* Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. **Educação em Foco**, v. 7, p. 21-31, set., 2013. Disponível em <https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2018/06/8qualidade_motivacao.pdf>. Acesso em 19 mai. 2023.

CHITTISTER, Joan. **O livro da felicidade**. Petrópolis: Vozes, 2019.

PASCHOAL, Tatiane. *et al.* Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea – RAC**, v. 14, n. 6, art. 4, p. 1054-1072, nov./dez., 2010. Disponível em <<https://doi.org/10.1590/S1415-65552010000700005>>. Acesso em 18 mai. 2023.

PEDRO, Margarida. *et al.* É seguro falarmos aqui? O papel mediador da segurança psicológica na relação entre a amabilidade e o work engagement. **Revista E-Psi**, v. 6, n. 2, p. 45-66, jan., 2016. Disponível em <<https://revistaepsi.com/artigo/2016-ano6-volume2-artigo3/>> Acesso em 18 mai. 2023.

PONTES, Sabrina K. Relações entre saúde e trabalho. In: SILVEIRA, Marco A. (Org.). **Inovação para desenvolvimento de organizações sustentáveis: trabalho, fatores psicossociais e ambiente saudável**. Campinas: CTI (Centro de Tecnologia da Informação “Renato Archer”), 2013, p. 125-141. Disponível em

<https://snct.cti.gov.br/sites/default/files/images/pdf/publicacoes/livro_3.pdf#page=145>. Acesso em 18 mai. 2023

SANTOS, Gustavo B; CEBALLOS, Albanita G. C. **Bem-estar no trabalho: estudo de revisão**. Disponível em

<<https://www.scielo.br/j/pe/a/yxSpyr53Njj8Z8HxmsTp7CJ/?lang=pt>>. Acesso em 18 mai. 2023

SILVEIRA, Marco A. Organização saudável, desenvolvimento sustentável: construindo convergência entre lucro econômico e desenvolvimento humano. In: SILVEIRA, Marco A. (Org.). **Inovação para desenvolvimento de organizações sustentáveis: trabalho, fatores psicossociais e ambiente saudável**. Campinas: CTI (Centro de Tecnologia da Informação “Renato Archer”), 2013, p. 15-29.

Disponível em

<https://snct.cti.gov.br/sites/default/files/images/pdf/publicacoes/livro_3.pdf#page=145>. Acesso em 18 mai. 2023

9. INFORMAÇÃO DOS AUTORES

Deyzi Weber, Diretora de RH, formada em Psicologia pela PUCRS, pós-graduada em Gestão Estratégica de Pessoas e Gestão de Negócios pela FDC. Possui mais de 25 anos de atuação em RH.

Juliana Laitano, Gerente de RH, formada em Psicologia pela PUCRS, pós-graduada em Gestão de Pessoas e Negócios pela ESPM e Dinâmica dos Grupos pela SBDG. Conta com mais de 15 anos de experiência em RH.

Ana Elisa Pires, Analista de RH, formada em Relações Públicas pela PUCRS, pós-graduada em Gestão de Equipe & Liderança e Neurociências & Comportamento pela mesma instituição. Atua há 10 anos com Endomarketing e RH.

Letícia Caimi, Analista de Comunicação Interna, formada em Jornalismo pelo IPA, pós-graduada em Comunicação e Marketing Estratégico pelo SENAC-RS. Possui mais de 5 anos de experiência em Comunicação Interna e Endomarketing.