

**SAÚDE MENTAL E TRABALHO NA HOTELARIA: METASSÍNTESE DA
PRODUÇÃO CIENTÍFICA A NÍVEL BRASIL**

CLARICE RODRIGUES PINHEIRO
PPGAD - UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

SAÚDE MENTAL E TRABALHO NA HOTELARIA: METASSÍNTESE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA A NÍVEL BRASIL

GESTÃO DE PESSOAS: BEM-ESTAR E MAL-ESTAR NO TRABALHO

MODALIDADE 1: CONSÓRCIO PRÉ-DOCTORAL/MESTRAL

1. Introdução

1.1 Problema e Objetivo de Pesquisa:

O tema da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho tem sido recorrente na atualidade, com a criação de legislação específica para certificar empresas promotoras de saúde mental (14.831/2024), atualização recente (2023) da lista de doenças relacionadas ao trabalho – onde figuram diversos transtornos mentais, incluindo o esgotamento profissional (*burnout*) – e da NR-01 com a inclusão de gerenciamento de riscos psicossociais, cuja entrada em vigor se dará no próximo ano (2026).

Não à toa, tais iniciativas despontam em meio a números alarmantes sobre afastamentos do trabalho por transtornos mentais, que, em 2024, atingiram um total de 472 mil afastamentos, segundo dados do Ministério Público do Trabalho (MPT) e Organização Internacional do Trabalho (OIT), o que evidencia a urgência de soluções de curto prazo para a problemática (Marinho, 2025).

Em paralelo, um dos setores de grande empregabilidade, seja no Brasil ou no mundo, é o Hoteleiro, que integra a cadeia de serviços do Turismo, e cuja organização e condições de trabalho são potencialmente adoecedoras, tendo em vista algumas de suas características como: jornadas extensivas; carga de trabalho pesada; horários irregulares; trabalho sob pressão, dentre outras (Perete; Silva, 2023).

Nesse contexto, um dos atores que pode auxiliar na mitigação destes efeitos danosos que a organização do trabalho pode ter na psique de trabalhadoras e trabalhadores é o meio acadêmico, fomentando pesquisas ou debates que podem gerar um impacto significativo a curto e médio prazo.

O objetivo da presente pesquisa é fazer um panorama da produção científica que é possível identificar sobre Saúde Mental e Trabalho na Hotelaria a nível Brasil e o que tem sido abordado nesta produção, e tem por norte a seguinte pergunta de pesquisa: **qual o panorama da produção científica sobre Saúde Mental e Hotelaria a nível Brasil?**

2. Fundamentação Teórica

2.1 Organização do trabalho na hotelaria

O conceito de organização do trabalho, por definição de Dejours (1992), abrange a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as questões de responsabilidade, relações de poder, dentre outros elementos e trata mais de fatores macro das organizações, ao passo que as condições de trabalho englobam aspectos mais micro.

Alguns autores (Hernandes; Macêdo, 2008; Padilha; Grande, 2011; Perete; Silva, 2023) elencaram em seus estudos aspectos críticos com relação à organização do trabalho no setor hoteleiro, dos quais destacam-se:

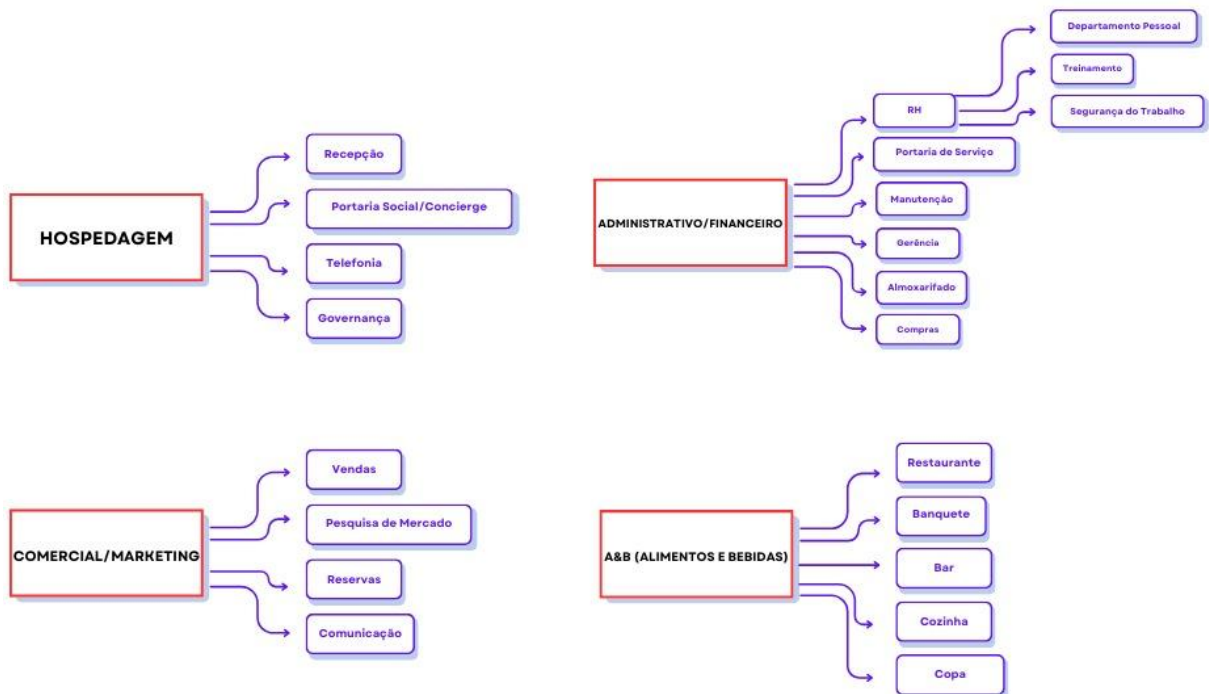
1. Jornadas extensas
2. Salários insuficientes
3. Rigidez da divisão do trabalho
4. Horários irregulares
5. Carga de trabalho pesada
6. Isolamento social (impossibilita relações sociais saudáveis)
7. Expectativas de desempenho
8. Segurança

Apesar de aspectos de sofrimento parecerem predominar nesses ambientes de trabalho, há que se salientar que de acordo com alguns estudos, é possível reconhecer elementos de prazer oriundos do trabalho na Hotelaria, que residem, principalmente, na possibilidade de desenvolvimento profissional (o que não é restrito a esse segmento) e no reconhecimento dos hóspedes que, em pesquisa de Sant’Anna, Vieira e Rambaldi (2020), alguns funcionários afirmaram experimentar.

As relações sindicais também se mostraram bastante fragilizadas, porquanto, de acordo com Silva (2005) e Hernandes e Macêdo (2008), há uma aparente desarticulação entre os interesses da categoria e o sindicato que a representa, que pode ser refletido em alguns acordos que costumam favorecer o empresariado.

A figura 1 ilustra a estrutura de um hotel de grande porte, que pode ser similar aos hotéis de médio e pequeno porte, guardadas as devidas proporções.

Figura 1. Departamentos e subdepartamentos de um hotel de grande porte



Fonte: Elaboração própria a partir de Araújo (2020)

Conforme o estudo de Hernandes e Macêdo (2008), a divisão departamental (descrita na Figura 1) e de tarefas passíveis de observação no setor hoteleiro pode prejudicar as relações que se estabelecem dentro destes hotéis, haja vista a individualização que permeia o ambiente

de trabalho. Também, conforme já descrito anteriormente, não somente as relações interpessoais dentro dos hotéis podem ser abaladas, mas também aquelas que compõem o ciclo social dos indivíduos, as quais podem ser prejudicadas, principalmente, pelos turnos irregulares cumpridos pelos “hoteleiros”, que incluem feriados e finais de semana.

Os fatores mencionados nesta seção, os quais segundo os estudos citados parecem ser inerentes à organização do trabalho na Hotelaria, podem comprometer o físico e a psique de trabalhadoras e trabalhadores inseridos nesse segmento e, talvez, seja coerente dizer que dentre estas duas dimensões – a física e a mental – a mais negligenciada seja a mental, embora sua relação com os empecilhos enfrentados pelos trabalhadores nos ambientes laborais componha um campo de estudo que vem sendo mais explorado (especialmente se for considerada a recente pandemia do Covid-19 enfrentada em todo o mundo), a Saúde Mental Relacionada ao Trabalho, a qual será abordada na subseção seguinte.

2.2 Saúde mental relacionada ao trabalho (SMRT)

Trata-se de um campo “multi-inter-disciplinar” e que, segundo Seligmann-Silva (1994; 2022), é composto por doze disciplinas: 1. Psicopatologia Geral e Psiquiatria Clínica; 2. Psicologia do Trabalho; 3. Psicanálise; 4. Psicodinâmica do Trabalho; 5. Psicossomática; 6. Ergonomia; 7. Organização do Trabalho; 8. Psicologia Social; 9. Sociologia e Antropologia do Trabalho; 10. Saúde do Trabalhador (ou Saúde Ocupacional); 11. Epidemiologia; e 12. Neurologia Clínica e Neurociência.

Ademais, outro “dispositivo metodológico” idealizado pelo professor francês Yves Clot e denominado “Clínica da Atividade” também conflui para os debates em SMRT e tem por objetivo modificar a Psicologia do Trabalho, transformando-a em um campo construído conjuntamente com os próprios trabalhadores (Nardi; Sato, 2006). Esse pensamento é corroborado por outros autores, os quais evidenciam o protagonismo do trabalhador nas ações cujos propósitos permeiam possíveis soluções e o fomento de instrumentos teórico-metodológicos a serem utilizados pelo campo de SMRT (Seligmann-Silva, 1994;2022; Oddone; Re; Briante, 2023).

Os primórdios da Saúde Mental Relacionada ao Trabalho datam da década de 1910, quando do primeiro estudo que buscava identificar os fatores psicológicos que influenciavam na produtividade das trabalhadoras e trabalhadores. Apesar dos interesses gestonários, tal estudo foi um marco para a SMRT, tendo sua importância reconhecida (Seligmann-Silva, 1994; 2022).

Foi na década de 1980, no entanto, que uma disciplina muito importante para o campo, e já mencionada no primeiro parágrafo, surgiu, de nome “Psicodinâmica do Trabalho”. Esse termo, cunhado pelo psiquiatra francês Christophe Dejours em sua obra “A Loucura do Trabalho” (1992, ano de publicação no Brasil) traduzia uma disciplina cujo objetivo era dar continuidade aos estudos em Psicopatologia do Trabalho, porém com uma abordagem que admitia a dicotomia prazer-sofrimento no trabalho, além de terem sido feitas considerações sobre conceitos divergentes como o “sofrimento criativo” e o “sofrimento patogênico”.

Ainda sobre a contribuição de Dejours, o autor menciona as “estratégias defensivas” que podem ser adotadas pelos trabalhadores, tanto no âmbito individual como no coletivo, e, cuja menção encontra ressonância na obra de Barros e Mendes (2003), autores esses que afirmam que operários da construção civil adotam, como uma forma de enfrentamento ao

sofrimento, o negacionismo e o “controle excessivo”, os quais auxiliam os trabalhadores em sua rotina.

Ao recortar para um contexto mais local, é possível citar algumas recentes criações de políticas públicas voltadas, especificamente, aos trabalhadores, como é o caso da Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho (PNSST) (2011) e da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (2012). Mais recentemente ainda, também foi criada uma Frente Parlamentar que tem por objetivo cuidar, de forma bastante direcionada, da saúde mental dos trabalhadores, de nome “Frente Parlamentar de Saúde Mental do Trabalhador Carioca” (Resolução Mesa Diretora nº 12.903 de 2025).

Ainda que haja instrumentos cujas finalidades sejam dar o suporte e direcionamentos legais para as trabalhadoras e trabalhadores, mesmo funcionários da saúde, por vezes, podem abrandar os efeitos do contexto laboral à psique dos trabalhadores, já que no ensaio divulgado pelos autores Paparelli, Sato e Oliveira (2010) estes funcionários afirmam que ou se trata de causas que devem ser buscadas nos próprios indivíduos ou se manifestam por meio de uma banalização de que o destino do trabalho é provocar sofrimento, mais uma vez colocando a culpa no trabalhador, que deve se adaptar ao trabalho e não o trabalho a ele.

Coincidência, ou não, pouco tempo depois desse estudo, houve a idealização de programas de qualificação voltados aos profissionais de saúde, com teor voltado principalmente para saúde mental: o Programa de Formação em Saúde do Trabalhador (2011), do Ministério da Saúde; o Protocolo de Atenção à Saúde Mental e Trabalho (2014), da Secretaria de Saúde da Bahia; e a Cartilha “Atenção ao sofrimento e ao adoecimento psíquico do trabalhador e da trabalhadora” (2014) voltada aos profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS).

Nesse sentido, uma pesquisa de Souza e Bernardo (2019) revelou a necessidade de fomentar mais iniciativas como as descritas no parágrafo anterior para que seja possível uma formação crítica dos profissionais de saúde, e que estas iniciativas devem colocar as trabalhadoras e trabalhadores como protagonistas, com seus anseios e experiências sendo ouvidos, a fim de que uma maior desestigmatização possa ocorrer e espaços mais seguros psicologicamente possam ser construídos tanto nos ambientes de trabalho, como naqueles que tem a função de cuidar dos trabalhadores e ampará-los.

Conquanto não seja possível esgotar as teorias que incorporam e convergem para o campo de Saúde Mental Relacionada ao Trabalho (e aqui não houve tal intenção), faz-se necessário salientar que ainda se trata de um campo em expansão, tendo em vista que o trabalho, em si, e suas relações não são estáticos, e que os debates, soluções, e implementações cabem a esses três pilares que vêm sendo citados nesta pesquisa: a Academia; a Política; e as Organizações.

3. Metodologia

Para que o presente estudo fosse realizado, optou-se por dois procedimentos metodológicos: a **Pesquisa Bibliográfica Exploratória** que possibilitou a identificação dos artigos com que a **Metassíntese** foi feita. Trata-se de uma abordagem qualitativa, que buscou explorar aspectos subjetivos das produções científicas que compuseram o corpus da pesquisa.

Campos *et. al.* (2023) apontam para algumas características da pesquisa bibliográfica por si própria como sua importância para a atualização de conhecimentos científicos e acompanhamento do desdobramento de um determinado assunto. Tal pesquisa também permite a sintetização de textos já publicados que abordam o mesmo tema do estudo em questão, analisando suas principais contribuições teóricas.

Em relação ao caráter exploratório, seu propósito maior é levantar informações e dados a respeito de temas ainda pouco conhecidos e explorados, sendo amplamente utilizado no campo das Ciências Sociais Aplicadas, onde a presente pesquisa está inserida (Losch, Rambo, Ferreira, 2023).

Com a finalidade de localizar artigos cujo escopo perpassasse os temas Saúde Mental e Hotelaria, concomitantemente, foram realizadas buscas nas bases de dados: *Web of Science* e Google Acadêmico. Para complementar, foram inseridas palavras que concernem tanto à temática Saúde Mental quanto Hotelaria utilizando os mesmos descritores que foram inseridos nas bases de dados mencionadas logo há pouco (“saúde mental”; “hotelaria”; “hotel”; “hoteleiro”; e “setor hoteleiro”) no site de buscas Google, que possibilitou um número de nove artigos finais, cujas principais informações são descritas no Quadro 1.

Quadro 1. Dados dos nove artigos

TÍTULO	AUTORES	INSTITUIÇÃO	ANO	PALAVRAS-CHAVE
Prazer e sofrimento no trabalho numa empresa familiar: o caso de um hotel (1)	Janete Capel Hernandes; Kátia Barbosa Macêdo	UNIVERSO; Universidade Católica de Goiás	2008	Psicodinâmica; Qualidade de vida no trabalho; Empresa familiar; Setor hoteleiro
“A gente fica muito tempo aqui dentro!”: Reflexões sobre o trabalho de gerentes, recepcionistas e camareiras de hotéis (2)	Valquíria Padilha; Márcia Mazzeo Grande	USP	2011	Sentidos do trabalho; Centralidade do trabalho; Intensidade de trabalho; Hotelaria
Trabalho, prazer e sofrimento na Hotelaria (3)	Laís Karla da Silva Barreto; Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone; Jussele Lourenço da Silva	Universidade Potiguar; UFRN	2016	Alimentação; Nutrição; Trabalho; Saúde
Vivências de prazer e sofrimento em estágios na hotelaria: reflexões à luz da Psicodinâmica do Trabalho (4)	Eduardo Silva Sant’Anna; Carolina Lescura de Carvalho	UFF; UFLA	2019	Psicodinâmica do Trabalho; Estágio; Hotelaria
Prazer-sofrimento no trabalho em hotéis: entre serviço e servidão (5)	Eduardo Silva Sant’Anna; Fernando de Oliveira Vieira; Mariana Rambaldi	UFF	2020	Hotelaria; Trabalho; Trabalhadores; Psicodinâmica do trabalho; Servidão
<i>Burnout and food safety: Understanding the role of job satisfaction and menu complexity in foodservice (6)</i>	Camila Telles Silva; Mariana Piton Hakin; Luis D’Avoglio Zanetta; Giovana Saman Damasceno Diógenes Pinheiro; Sandra Francisca Bezerra Gemma; Diogo Thimoteo da Cunha	Unicamp	2021	<i>Burnout; Foodservices; Food safety; Health risk</i>

Quem acolhe aos que acolhem? Trabalho decente como <i>ethos</i> da hospitalidade organizacional na hotelaria (7)	Eduardo Silva Sant'Anna; Juliana Carneiro; Carolina Lescura	USP; UFF; UFOP	2021	Turismo; Hotelaria; Trabalho Decente; Condições de Trabalho; Hospitalidade Organizacional
Estresse no trabalho provocado diante das metas estabelecidas no setor hoteleiro dentro da sala de vendas em Caldas Novas/GO (8)	Ana Flávia Reis Silva; Estefânia Cantanhede Brito; Silas Pereira Trindade	UEG	2023	Trabalho; Transformações; Estresse; Desenvolvimento; Hoteleiro
Trabalho nos meios de hospedagem: entre o prazer e o sofrimento (9)	Mariana Ramos de Almeida; Julia Rodrigues Souza; Kerley dos Santos Alves	UFOP	2023	Trabalho; Hotelaria; Prazer; Sofrimento; Vivências

Fonte: Elaboração própria

Cabe mencionar quais os critérios (inclusão e exclusão) utilizados para seleção dos artigos, que assim podem ser descritos:

Critérios de inclusão

1. Relevância temática: artigos que tenham aderência com o tema.
2. Disponibilidade de acesso: artigos cujo acesso esteja disponível ao domínio id.uff.br.
3. Contexto geográfico: aplicação da pesquisa no cenário brasileiro.
4. Idioma: artigos em inglês ou português.
5. Produção: foram considerados somente artigos para análise.

Critérios de exclusão

1. Relevância temática: Artigos que, ainda que apresentem temas emergentes no contexto da Hotelaria, não abordem temas de saúde mental ou aspectos psicológicos.
2. Disponibilidade de acesso: artigos cujo acesso não esteja disponível ao domínio id.uff.br.
3. Contexto geográfico: artigos sem aplicação no cenário brasileiro.
4. Idioma: artigos de outros idiomas que não inglês ou português.
5. Produção: teses e dissertações não foram consideradas para análise.

Diante disso, após a seleção dos nove artigos finais, foi realizada a Metassíntese, a partir das produções de Silva *et al.* (2012) e Bastos (2014). Segundo esse último, tal metodologia permite que sejam interpretados resultados expostos em pesquisas anteriores em uma área de conhecimento específica, buscando articular esses resultados com a finalidade de proporcionar novas compreensões.

4. Análise dos resultados

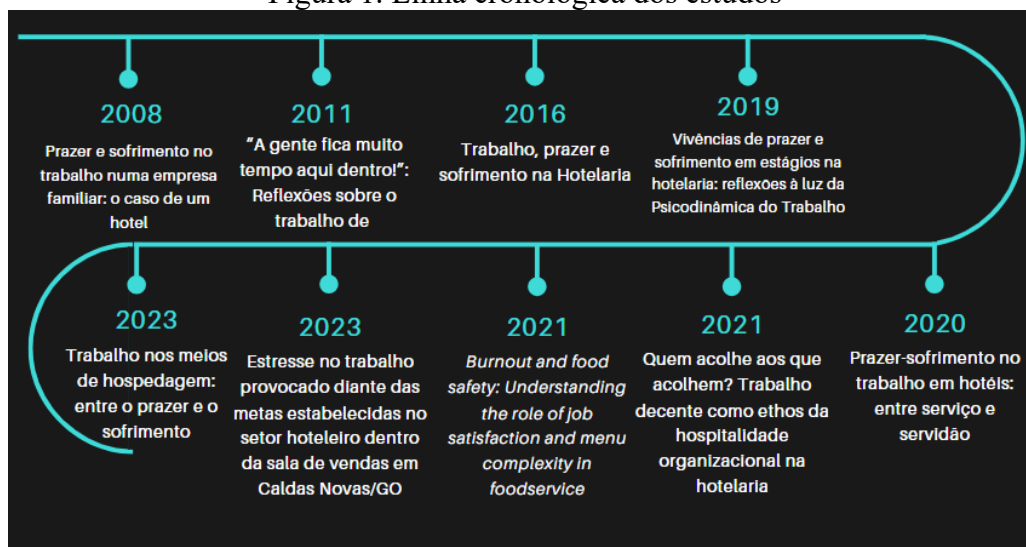
Para os fins estabelecidos para esta pesquisa, a Metassíntese foi sistematizada em cinco passos: 1. Trajetória cronológica dos estudos; 2. Percursos metodológicos; 3. Síntese dos principais achados; 4. Proximidades e disparidades entre os estudos; e 5. Novas interpretações. Sendo assim, descreve-se em seguida as análises feitas em cada um dos passos descritos. Cabe

mencionar também que, conforme Quadro 1, os artigos serão referenciados no texto conforme o número dado a cada um deles.

1. Trajetória cronológica dos estudos

Os estudos tiveram início em 2008, apresentando uma maior incidência a partir de 2020, quando da identificação de cinco estudos no total (um em 2020; dois em 2021; e dois em 2023). A linha cronológica pode ser visualizada na Figura 1.

Figura 1. Linha cronológica dos estudos



Fonte: Elaboração própria

Foi possível perceber que, nos últimos anos em que foram identificadas mais pesquisas, as temáticas estiveram alinhadas com assuntos contemporâneos como a investigação sobre *burnout* em *foodservices* (setores ligados à alimentação) em estabelecimentos de hospedagem (artigo 6) e o conceito de trabalho decente (artigo 7), o qual está inserido em um dos ODS (objetivos de desenvolvimento sustentável), o 8 mais especificamente.

Tal aumento se deu durante e após a eclosão do Covid-19 e está em consonância com um maior debate sobre Saúde Mental e Trabalho, o que pode ter despertado a atenção de pesquisadores para o assunto. Destaca-se também a amplitude de abordagens teóricas utilizadas que vão desde centralidade e sentidos do trabalho, passando pelo binômio prazer-sofrimento, e perpassando também as discussões sobre hospitalidade comercial e organizacional, além da pressão por metas dentro de um contexto laboral.

2. Percursos metodológicos

Apesar de um número reduzido de estudos identificados na temática Saúde Mental e Hotelaria, observou-se uma variedade de procedimentos metodológicos, abordagens e instrumentos de pesquisa. Cinco desses estudos fizeram uso de abordagem qualitativa, com três deles (1, 2 e 5) realizando entrevistas com trabalhadores de hotéis. Outros instrumentos de pesquisa a que se recorreu, dentro da abordagem qualitativa, foram os grupos focais, os quais foram a escolha dos autores do artigo 4.

Em paralelo, a abordagem quantitativa foi adotada em três artigos como o 6, por exemplo, que seguiu um delineamento *survey* transversal com aplicação de questionários voltados a uma amostra de 202 trabalhadores do ramo de alimentos do âmbito hoteleiro aferindo

variáveis psicossociais e indicadores comportamentais com posterior análise estatística inferencial para testar correlações entre essas variáveis. Já os autores dos artigos 3 e 9 optaram por aplicar questionários em uma amostra mais reduzida, 15 e 3 respondentes respectivamente.

Ainda houve análises mais conceituais, que abrangeram revisões, como foi o caso do artigo 7, em que foi realizada uma revisão bibliográfica que teve como eixo central o conceito de “trabalho decente”.

Em síntese, as metodologias adotadas nas pesquisas que compõem o corpus deste estudo variaram conforme os objetos de estudo e seus contextos específicos: abordagens qualitativas foram aplicadas para investigar fenômenos subjetivos em grupos com menor número de pessoas, enquanto delineamentos quantitativos foram a escolha de pesquisadores os quais tinham por população grupos maiores. Essa complementaridade metodológica incorpora evidências tanto estatísticas quanto narrativas.

3. Síntese dos principais achados

Os escopos dos estudos aqui analisados foram agrupados em seis categorias e suas principais contribuições podem ser traduzidas conforme segue.

- **Extensão e intensidade do trabalho e desequilíbrio trabalho-vida pessoal:** A maioria dos estudos abordam os efeitos das altas jornadas enfrentadas pelos trabalhadores em sua vida pessoal, porém alguns de forma mais explícita, o que pode ser visualizado nos artigos 2, 4 e 9. O artigo 2, por exemplo, traz relatos de ocupantes de três cargos e níveis hierárquicos distintos na hotelaria: recepcionistas, camareiras e gestores. Em um dado momento, as jornadas extensas que os trabalhadores enfrentam encontra ressonância na fala de uma das camareiras, a qual gerou o título do artigo “A gente fica muito tempo aqui dentro”, dada a relevância da frase, que resumiu o relato da maioria dos participantes, ainda que no caso dos gestores tenha havido algumas divergências.
- **Precarização do trabalho: reconhecimento, salário e condições de trabalho:** Na presente categoria, pode-se demonstrar alguns destaques recortados dos estudos, especialmente no que diz respeito à percepção dos trabalhadores em relação aos esforços que imprimem em seu cotidiano e a resposta a esses esforços, cenário que sugere um desequilíbrio. No artigo 2 as categorias de trabalhadores entrevistadas concordam que o salário que recebem está aquém de sua dedicação ao trabalho. Já no artigo 5, em que são apontadas a linha tênue entre “servir” e “servidão”, há relatos de que o reconhecimento esperado pelos trabalhadores muitas vezes vem dos hóspedes e não de suas lideranças.
- **Prazer no trabalho e sentidos positivos versus vivências de sofrimento:** Mesmo que as experiências de sofrimento pareçam superar as de prazer, conforme os estudos demonstram, os pilares relacionados ao prazer no trabalho na Hotelaria são essencialmente a sua capacidade de prover sustento e proporcionar desenvolvimento profissional. Destaca-se, ainda, conforme observado no artigo 2, que os objetivos de vida dos funcionários estão atrelados aos sentidos que atribuem a seu trabalho, destacando a centralidade que o labor ocupa na vida das pessoas. Também no artigo 1, em que é retratada a realidade em uma empresa familiar, a realização advinda do trabalho é um ponto relevante a ser ressaltado. Contudo, de acordo com o que já foi exposto, vivências que remetem ao sofrimento sobressaem-se, e podem ser resumidos em alguns pontos principais como: Jornada extensa e intensa, má administração de folgas e férias e polivalência exigida dos trabalhadores (artigo 2); Complexidade de menus nos restaurantes e baixa segurança alimentar (artigo 6); Metas inalcançáveis e trabalhos repetitivos (artigo 8). Dessa forma, mesmo que seja possível perceber prazer

nas experiências no trabalho, a sobrecarga, frustrações e estresse parecem pesar mais na balança do trabalho no setor hoteleiro.

- **Estresse e esgotamento profissional (*burnout*):** Essencialmente, dois dos artigos são mais enfáticos ao abordarem o estresse e o esgotamento, artigos 8 e 6 respectivamente. As metas que extrapolam a realidade e um ambiente competitivo são fatores comprometedores da psique, conforme apontados pelo artigo 8. Já no de número 6, menus cuja complexidade os funcionários nem sempre são capazes de cumprir, sem comprometer a segurança alimentar, geram inseguranças e, em casos piores, desencadeiam esgotamento nos trabalhadores.
- **Lesões e acidentes de trabalho:** Também é destaque de alguns estudos, como os artigos 1, 3, 7 e 9. Nesses são pontuados elementos como acidentes ergonômicos, quedas, lesões e dores que fazem parte da rotina dos trabalhadores. Faz-se referência aos exemplos citados no artigo 3, onde é colocado que “usar os braços de forma contínua”, “caminhar”, “ser obrigado a ficar em pé” e “usar as mãos de forma repetida” são os principais fatores que podem ocasionar lesões. Dessa forma, mesmo que aqui se fale de aspectos que concernem à saúde física, pode haver uma repercussão de um comprometimento físico na saúde mental – e vice e versa.
- **Estratégias defensivas e fatores de resistência:** Em algumas das pesquisas, foi abordado de que forma os trabalhadores lidam ativamente com as adversidades do contexto laboral. No artigo 5, os autores colocam que os trabalhadores buscam, de alguma forma, ressignificar situações opressoras como parte da natureza do trabalho em Hotelaria, ou seja, parecem tentar normalizar as situações que enfrentam. Já no artigo 1, as autoras apontam para uma estratégia específica denominada “distorção comunicacional” em que funcionários parecem concordar com a rigidez da organização do trabalho, por meio de uso de expressões como “senão vira bagunça”. Por fim, essas estratégias parecem ter utilidade, mas não podem camuflar realidades potencialmente adoecedoras nem alienar os trabalhadores.

Concluindo, estas categorias buscaram apresentar de forma sucinta o que ficou mais evidente nos estudos que compuseram a presente Metassíntese. A partir de então, foi possível delimitar em que tais estudos se aproximam e se afastam no que diz respeito a seus aspectos teóricos, metodológicos, dentre outros, conforme será visto na subseção que segue.

4. Aproximações e disparidades entre os estudos

Ao confrontar os estudos, percebe-se que todos convergem, em alguma medida, para a constatação de que as condições e organização do trabalho na Hotelaria tem a potencialidade de comprometer a saúde mental daqueles inseridos nesse segmento. No entanto, é possível apontar pontos em que esses estudos divergem, assim como aqueles que os aproximam.

Em relação às semelhanças, destacam-se a ênfase na existência de fatores estressantes e de sofrimento psíquico no ambiente de trabalho hoteleiro; a constatação da predominância de vivências negativas sobre as positivas – exceto no artigo 9 em que, ainda que aspectos negativos sejam elencados, os trabalhadores afirmaram estarem satisfeitos com o trabalho, e no 2, na fala dos gestores; e a identificação de fatores organizacionais estruturais por trás desses fenômenos como jornadas extensas, condições ergonômicas inadequadas, pressão por metas e relações hierárquicas problemáticas.

Ademais, outra proximidade bastante significativa entre os estudos é o fato de cinco deles (1, 3, 4, 5 e 9) utilizarem por fundamento teórico a Psicodinâmica do Trabalho, de Dejours, referindo-se, principalmente, à dualidade prazer-sofrimento no trabalho. Alguns dos

resultados também são compatíveis e podem ser resumidos na constatação de que o ambiente de trabalho na Hotelaria é potencialmente adoecedor.

No que diz respeito às diferenças, podem ser citados os diferentes enfoques setoriais e hierárquicos (administrativo, operacional e gerencial) e resultados que tendem para aspectos mais subjetivos e outros mais objetivos – o que está alinhado às diferentes abordagens metodológicas adotadas. Outro ponto divergente de destaque refere-se ao fato de que alguns resultados parecem ser mais descritivos e exploratórios em relação a outros que procuram ir mais além, sugerindo melhorias e/ou soluções para as problemáticas investigadas.

Embora muitos deles tenham utilizado por base teórica a Psicodinâmica do Trabalho e, especialmente, a dicotomia prazer-sofrimento, houve espaço para abordar trabalho prescrito x trabalho real, trabalho decente, qualidade de vida no trabalho (QVT) e sentidos e centralidade do trabalho.

Em suma, as aproximações entre os estudos são muitas, porquanto possuem por objeto a Saúde Mental e Trabalho na Hotelaria. As disparidades, porém, residem nos ângulos de análise e os escopos específicos de cada pesquisa, mesmo pertencentes a um “macrotema”. Há, portanto, uma complementaridade entre os estudos e suas diferenças enriquecem a compreensão global, permitindo uma visão multifacetada. A próxima subseção apresentará novas interpretações que puderam ser feitas com base no conteúdo aqui já exposto.

5. Novas interpretações

Após (re)leitura crítica dos artigos que formaram o corpus da presente pesquisa, percebeu-se que alguns dos tópicos abordados, ainda que não tenham sido o enfoque do estudo, merecem um maior destaque e, quiçá, comentários e construções pertinentes a respeito de suas contribuições e, também, para além daquilo que foi exposto explicitamente.

Dois dos artigos (5 e 7) referem-se aos conceitos de hospitalidade comercial e hospitalidade organizacional e, mesmo que o tenham feito de forma direta, percebe-se nos outros artigos menções implícitas quando falam sobre a evidente priorização do cliente em detrimento dos trabalhadores e como eles são incapazes de desfrutar de uma hospitalidade que eles são obrigados a oferecer aos hóspedes. Tal constatação parece ser um dos eixos da problemática da qual trata este artigo, pois, caso houvesse uma preocupação genuína com o bem-estar dos trabalhadores da indústria hoteleira, não seria necessário alertar para os problemas psíquicos que seu ambiente de trabalho pode acarretar nos “hoteleiros”.

Outra discussão para além do escopo das pesquisas analisadas diz respeito ao contemporâneo movimento “Vida Além do Trabalho” (VAT) que eclodiu em 2023 e foi o motor para o atual debate sobre o fim da escala 6x1. Acredita-se que, eliminando essa escala da realidade dos trabalhadores da Hotelaria, é possível que haja um impacto extremamente positivo na saúde, tanto física quanto mental, desses indivíduos.

Apesar de não ter sido feita referência nesta seção de análise de resultados às relações sindicais do segmento hoteleiro, os artigos 2 e 7 abordam ligeiramente a questão da fragilidade do sindicato do setor, apontando que, mesmo que paguem a contribuição, os trabalhadores não possuem muita consciência da atuação sindical – o que é compreensível porquanto seu tempo disponível provavelmente está reservado para problemas mais urgentes do dia a dia. Levantasse, portanto, um questionamento de que talvez, se houvesse maior articulação entre o sindicato e os trabalhadores, seus anseios poderiam receber a devida atenção e os efeitos nocivos da organização do trabalho receberiam uma melhor tratativa.

Há que se finalizar também com uma breve menção ao conceito de “sofrimento ético” que foi trazido em um dos artigos (5). Esse conceito, trazido por Dejours (1999), fala sobre os trabalhadores serem coagidos em seus ambientes de trabalho a agirem de forma contrária a seus valores morais, a seus princípios, sendo que no artigo 5, uma das camareiras participantes da

pesquisa relata ter passado por uma situação a qual remete a esse tipo de sofrimento, pois foi obrigada a reaproveitar o enxoval dos quartos, tendo em vista a insuficiência de recursos do setor de Governança para atender as demandas de ocupação do hotel.

Em vista do que foi exposto, não houve pretensão de esgotar nesta subseção os possíveis debates que podem ser conduzidos a partir do conteúdo dos artigos da análise. No entanto, pretende-se, dessa forma, incitar novos debates que possam complementar as ideias aqui suscitadas e dar prosseguimento a outras análises que englobem a temática de Saúde Mental, Trabalho e Hotelaria.

5. Conclusão

Este estudo teve por objetivo fazer um panorama da produção científica que é possível identificar sobre Saúde Mental e Trabalho na Hotelaria a nível Brasil, o que pôde ser observado na seção anterior em que, a partir da pesquisa bibliográfica exploratória, identificaram-se nove artigos com escopo em Saúde Mental, Trabalho e Hotelaria, cujas principais temáticas residem em: **1. Extensão e intensidade do trabalho e desequilíbrio trabalho-vida pessoal; 2. Precarização do trabalho: reconhecimento, salário e condições de trabalho; 3. Prazer no trabalho e sentidos positivos versus vivências de sofrimento; 4. Estresse e esgotamento profissional (*burnout*); 5. Lesões e acidentes de trabalho; e 6. Estratégias defensivas e fatores de resistência.**

Para além do objetivo estabelecido neste artigo, a intenção e a justificativa para este estudo perpassam a necessidade de alertar para as condições e organização de trabalho presentes no setor hoteleiro, que têm o potencial de desencadear transtornos mentais nos trabalhadores da indústria hoteleira, e possibilitar o fomento de mais trabalhos acadêmicos que discutam essa realidade, porquanto foi constatado em alguns estudos que o enfoque majoritário das produções científicas que englobam a indústria turística e hoteleira reside em aspectos gestionários e empresariais, direcionados para o desenvolvimento técnico dessas atividades, descartando investigações sobre a subjetividade dos trabalhadores e suas condições de saúde (Sant'Anna; Vieira; Rambaldi, 2020; Sant'Anna; Carneiro; Lescura, 2021).

Como limitações, aponta-se o corpus reduzido de artigos, que impossibilitou uma análise mais ampla, que abrangesse mais aspectos inerentes à realidade de trabalhadoras e trabalhadores do setor.

Já para futuros estudos, acredita-se ser possível explorar algumas outras vertentes que permeiam esse campo de Saúde Mental e Trabalho na Hotelaria como, por exemplo:

- Trabalho decente e Hotelaria
- QVT no contexto hoteleiro
- Impactos de fatores externos (pandemia e alterações climáticas)
- Mudanças de mercado na Hotelaria
- Escala 6x1 e seus impactos nos trabalhadores da Hotelaria

Concluindo, este estudo surgiu de questionamentos acerca da saúde ocupacional e, mais precisamente, da saúde mental de trabalhadoras e trabalhadores da Hotelaria, especialmente pela autora ser egressa desse segmento. O setor hoteleiro é um setor deveras promissor e altamente empregável, porém não tem dado voz àqueles que o constroem e sustentam. Sendo assim, espera-se que as vivências desses trabalhadores possam ter mais espaço no meio acadêmico, o que pode auxiliar no pensar sobre possíveis soluções para o comprometimento que o trabalho pode causar em sua saúde.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, Mariana Ramos de; SOUZA, Júlia Rodrigues; ALVES, Kerley dos Santos. Trabalho nos meios de hospedagem: entre o prazer e o sofrimento. **Alemur**, v. 8, n. 2, p. 101-114, 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufop.br/alemur/article/view/6858>. Acesso em: 14 mar. 2025.

ARAÚJO, Mirela Carine Santos. **Gestão de meios de hospedagem: qualidade, hospitalidade e sustentabilidade**. Aracaju: IFS, 2020.

BARRETO, Laís Karla da Silva; LEONE, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra; SANTIAGO, Jussele Lourenço da Silva; NÓBREGA, Annamaria Barbosa do Nascimento. Trabalho, prazer e sofrimento na Hotelaria. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, p. 63-79, out./dez. 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/57440>. Acesso em: 23 mar. 2025.

BARROS, Paloma Castro da Rocha; MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários terceirizados da construção civil. **Psico-USF**, v. 8, n. 1, p. 63-70, Jan./Jun., 2003.

BASTOS, Juliano Almeida. **Saúde Mental e Trabalho: Metassíntese da Produção Acadêmica no Contexto da Pós-Graduação Brasileira**. 2014. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Faculdade de Psicologia, Universidade Federal de Alagoas, Alagoas, 2014.

CAMPOS, Livia Rezende Miranda; CRUVINEL, Belarmina Vilela; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; SANTOS, Anderson Oramisio. A revisão bibliográfica e a pesquisa bibliográfica numa abordagem qualitativa. **Cadernos da Fucamp**, v. 22, n. 57, p. 96-110, 2023.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social**. Editora FGV, 1999.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. Tradução: Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MINAYO, Maria Cecília de Souza (organizadora). **PESQUISA SOCIAL: teoria, método e criatividade**. 26. Ed – Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

HERNANDES, Janete Capel; MACÊDO, Kátia Barbosa. Prazer e Sofrimento no Trabalho numa Empresa Familiar: o Caso de um Hotel. **Revista Gestão Organizacional**. vol 1 – n. 1 – jan./jul. 2008. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/30>. Acesso em: 16 fev. 2025.

LOSCH, Silmara; RAMBO, Carlos Alberto; FERREIRA, Jacques de Lima. A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 18, n. 00, 2023. DOI: 10.21723/riaee.v18i00.17958. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/17958/17247>. Acesso em: 14 jun. 2025.

MARINHO, Denise. Brasil: Afastamentos por problemas de saúde mental aumentam 134%. **ONU**, 17 abr. 2025. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/292926-brasil-afastamentos-por-problemas-de-sa%C3%BAde-mental-aumentam-134>. Acesso em: 29 jun. 2025.

NARDI, Henrique; SATO, Leny. Entrevista: Yves Clot. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, vol. 9, n. 2, pp. 99-107, 2006. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172006000200008. Acesso em: 20 fev. 2025.

ODDONE, Ivar; RE, Alessandra; BRIANTE, Gianni. **Experiência Operária, Consciência de Classe e Psicologia do Trabalho**. Belo Horizonte: FABREFACTUM Editora, 2023.

PADILHA, Valquíria; GRANDE, Márcia Mazzeo. “A gente fica muito tempo aqui dentro!”: Reflexões sobre o trabalho de gerentes, recepcionistas e camareiras de hotel. **Cad. psicol. soc. trab.** vol. 14 no. 1, São Paulo, jun. 2011. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172011000100009. Acesso em: 15 fev. 2025.

PAPARELLI, Renata; SATO, Leny; OLIVEIRA, Fábio de. A Saúde Mental relacionada ao trabalho e os desafios aos profissionais de saúde. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, 36 (123), pp. 118-127, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/YfMz55kDCyzXjny74jw6DbN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 fev. 2025.

PATTON, Michael Quinn. **Qualitative Research & Evaluation Methods**. 3. ed. Sage Publications Ltd., 2002.

PERETE, Camila Porto Santana; SILVA, Renan de Lima da. A saúde mental dos trabalhadores da Hotelaria: Narrativas sensíveis de vivência hoteleira. **ANAIS XIV SEMINTUR JR**. 2023. Disponível em: <https://semintur.wixsite.com/semintur/anais-2023-seminturjr>. Acesso em: 20 fev. 2025.

SANT’ANNA, Eduardo Silva; CARNEIRO, Juliana; LESCURA, Carolina. Quem acolhe aos que acolhem? Trabalho decente como *ethos* da hospitalidade organizacional na Hotelaria. **Revista Rosa dos Ventos: Turismo e Hospitalidade**, 13(1), p. 50-70, 2019. Disponível em: <https://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/ref.php?id=1379>. Acesso em: 25 mar. 2025.

SANT’ANNA, Eduardo Silva; VIEIRA, Fernando de Oliveira; RAMBALDI, Mariana. Prazer-Sofrimento no Trabalho em Hotéis: Entre Serviço e Servidão. **Turismo: Estudos & Práticas (UERN)**, Mossoró/RN, v. 9, (Dossiê Temático 2), pp. 1-15, 2020. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/tourism/article/view/660>. Acesso em 16 fev. 2025.

SANT’ANNA, Eduardo Silva; VOLTA, Carolina Lescura de Carvalho Castro. Vivências de prazer e sofrimento em estágios na hotelaria: reflexões à luz da Psicodinâmica do Trabalho. **Revista Iberoamericana de Turismo – RITUR**, Penedo, Volume 9, Número 2, dez. 2019. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/7410>. Acesso em: 17 fev. 2025.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Desgaste Mental no Trabalho Dominado**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; Cortez Editora, 1994.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e Desgaste Mental** [livro eletrônico]: o direito de ser dono de si mesmo. 1. ed. São Paulo: Cortez, 2022.

SILVA, Ana Flávia Reis; BRITO, Estefânia Cantanhede Brito; TRINDADE, Silas. Estresse no Trabalho provocado diante das metas estabelecidas no setor hoteleiro dentro da sala de vendas em Caldas Novas/GO. **Revista Mirante**, Anápolis (GO), v. 16, n. 2, edição especial, p. 01-19, jun. 2023. Disponível em: <https://www.revista.ueg.br/index.php/mirante/article/view/14098>. Acesso em: 17 fev. 2025.

SILVA, Camila Telles; HAKIM, Mariana Piton; ZANETTA, Luis D'Avoglio; PINHEIRO, Giovana Saman Damasceno Diógenes; GEMMA, Sandra Francisca Bezerra; CUNHA, Diogo Thimoteo da. *Burnout and food safety: Understanding the role of job satisfaction and menu complexity in foodservice*. **International Journal of Hospitality Management** 92, 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431920302577>. Acesso em 20 fev. 2025.

SILVA, Iraneide Pereira da Silva. **Relações de Trabalho em Serviços de Hospitalidade: Um Estudo sobre a Hotelaria em Boa Viagem - Recife – PE**. 2005. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração, Universidade Federal da Paraíba, Paraíba, 2005.

SILVA, Raimunda Magalhães da; BARROS, Nelson Filice de; JORGE, Herla Maria Furtado; MELO, Laura Pinto Torres de; FERREIRA JUNIOR, Antônio Rodrigues. Evidências qualitativas sobre o acompanhamento por doulas no trabalho de parto e no parto. **Ciência & Saúde Coletiva**, 17(10), out. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/zNSMKtmQVWb89TkwhNmFwPC/>. Acesso em: 25 mar. 2025.

SOUSA, Angélica Silva de; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; ALVES, Laís Hilário. **A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos**. Cadernos da Fucamp, v. 20, n. 43, p. 64-83, 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2336>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SOUZA, Heloísa Aparecida; BERNARDO, Márcia Hespanhol. Prevenção de adoecimento mental relacionado ao trabalho: a práxis de profissionais do Sistema Único de Saúde comprometidos com a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, 44 (26), 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/BZfzmT5SM4p4McZfctc8vqn/>. Acesso em: 21 fev. 2025.