



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**



**HILLARY MULLER GONÇALVES DE FREITAS**

**SAÚDE MENTAL NO TRABALHO: UMA INVESTIGAÇÃO NOS MEIOS DE  
HOSPEDAGEM DE OURO PRETO - MG**

**OURO PRETO – MG**

**2026**

**HILLARY MULLER GONÇALVES DE FREITAS**

**SAÚDE MENTAL NO TRABALHO: UMA INVESTIGAÇÃO NOS MEIOS DE  
HOSPEDAGEM DE OURO PRETO - MG**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

**Orientador:** Profa. Dra. Carolina Lescura

**OURO PRETO – MG**

**2026**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
REITORIA  
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA  
DEPARTAMENTO DE TURISMO



**FOLHA DE APROVAÇÃO**

**Hillary Muller Gonçalves de Freitas**

**Saúde mental no trabalho: Uma investigação nos meios de hospedagem de Ouro Preto - Mg**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Turismo.

Aprovada em 26 de fevereiro de 2026.

Membros da banca

Dra. Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta - Orientadora (Universidade Federal de Ouro Preto)  
Dra. Kerley dos Santos Alves (Universidade Federal de Ouro Preto)  
Me. Yuri Alexandre Estevão Rezende (Universidade Federal de Ouro Preto)

Dra. Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 06/04/2026



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta**, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR, em 06/04/2026, às 21:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1085027** e o código CRC **EBA8BC50**.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, à minha família pelo apoio incondicional ao longo de toda a minha trajetória acadêmica. Em especial, à minha mãe e melhor amiga, Dora, minha âncora e maior inspiração; ao meu irmão, Vinícius, pelo constante companheirismo e amizade; e a Wilson, meu parceiro, por toda a dedicação, paciência e carinho ao longo dessa caminhada.

Sou imensamente grata à Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) pela qualidade da educação oferecida e pelas oportunidades proporcionadas ao longo da graduação. Agradeço aos professores que contribuíram significativamente para a minha formação acadêmica e humana, fornecendo a base necessária para a construção deste trabalho.

De modo especial, agradeço à minha querida orientadora, Carolina, pela orientação atenciosa, pela disponibilidade constante, pela empatia e pelas valiosas contribuições, fundamentais para o desenvolvimento e a conclusão deste trabalho.

Agradeço também à professora Kerley por todo o aprendizado compartilhado e pela oportunidade de participar do projeto desenvolvido sob sua orientação, experiência que foi essencial para ampliar meu olhar sobre a saúde mental e que me deu coragem para abordar essa temática de forma sensível, crítica e comprometida.

## RESUMO

A cidade de Ouro Preto, reconhecida mundialmente por seu patrimônio histórico e cultural, tem no turismo um de seus principais pilares econômicos. Contudo, a hospitalidade oferecida aos visitantes contrasta frequentemente com a invisibilidade e a precarização do trabalho de quem atua nos bastidores. Este trabalho tem como objetivo investigar a relação entre as condições de trabalho e a saúde mental dos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto (MG). Fundamentada na teoria da Psicodinâmica do Trabalho, a pesquisa analisa como fatores como a intensificação das jornadas, a "pejotização" e a exigência de gestão emocional impactam a subjetividade desses trabalhadores. A metodologia adotada compreendeu uma revisão bibliográfica acerca da evolução da hotelaria e da precarização laboral, seguida de uma investigação de campo realizada através da aplicação de questionários com 43 trabalhadores do setor de hospedagem. Os resultados evidenciam a prevalência de sofrimento psíquico, manifestado sobretudo por ansiedade, exaustão emocional, insegurança contratual e percepção de desvalorização profissional, confirmando o paradoxo entre o "bem receber" ofertado ao turista e o mal-estar vivenciado por quem acolhe. Observou-se ainda que a ausência de reconhecimento, a instabilidade nas relações de trabalho e a pressão pela manutenção constante da cordialidade constituem fatores que intensificam o desgaste mental e dificultam a construção de experiências de prazer e sentido no trabalho. Conclui-se que, embora o turismo seja fonte de geração de riqueza e desenvolvimento local, a sustentabilidade do setor está diretamente condicionada à adoção de políticas de suporte organizacional, melhoria das condições laborais e efetiva valorização dos trabalhadores que sustentam a hospitalidade.

**Palavras-chave:** Saúde Mental. Meios de Hospedagem. Psicodinâmica do Trabalho. Ouro Preto. Turismo.

## ABSTRACT

The city of Ouro Preto, internationally recognized for its historical and cultural heritage, has tourism as one of its main economic pillars. However, the the hospitality offered to visitors often contrasts with the invisibility and precariousness of the work performed by those behind the scenes. This study aims to investigate the relationship between working conditions and the mental health of employees in local lodging facilities. Grounded in the Psychodynamics of Work theory, the research examines how factors such as work intensification, the “pejotização” (misclassification of employment through legal entities), and the permanent demand for emotional management affect workers’ subjectivity. The methodology included a bibliographic review on the evolution of the hotel industry and contemporary transformations in labor relations, followed by field research conducted through questionnaires administered to 43 hospitality workers. The results reveal a prevalence of psychological distress, mainly expressed through anxiety, emotional exhaustion, contractual insecurity, and a perceived lack of professional recognition, confirming the paradox between the “warm welcome” offered to tourists and the discomfort experienced by those who provide it. The study also found that the absence of recognition, unstable employment relations, and constant pressure to maintain cordiality intensify mental strain and hinder the construction of experiences of pleasure and meaning at work. It concludes that although tourism generates wealth and local development, the sector’s sustainability depends on the implementation of organizational support policies, improved working conditions, and the effective human valuation of those who sustain hospitality.

**Keywords:** Mental Health. Accommodation Facilities. Psychodynamics of Work. Ouro Preto. Tourism.

## **LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS**

IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INVTUR	Inventário da Oferta Turística
IPHAN	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e Cultura

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa dos distritos de Ouro Preto.....	24
Figura 2 - Dados do inventário da oferta turística no município de Ouro Preto em 2023 .....	28

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição da faixa etária dos trabalhadores do setor de hospedagem em Ouro Preto.....	32
Gráfico 2 - Nível de escolaridade dos participantes da pesquisa.....	33
Gráfico 3 - Tempo de atuação/experiência profissional dos respondentes no setor hoteleiro .....	34
Gráfico 4 - Distribuição dos respondentes por setor de atuação na estrutura hoteleira .....	35
Gráfico 5 - Percepção dos trabalhadores quanto à compatibilidade entre remuneração e carga de trabalho .....	36
Gráfico 6 - Sentimento de segurança e estabilidade em relação ao vínculo contratual e regime de trabalho .....	37
Gráfico 7 - Percepção sobre o ritmo de trabalho e os impactos da sazonalidade turística no cotidiano laboral.....	38
Gráfico 8 - Nível de estresse associado à pressão por alto desempenho e cumprimento de metas.....	39
Gráfico 9 - Avaliação da natureza das tarefas: percepção de monotonia e repetitividade no trabalho .....	40
Gráfico 10 - Frequência da exigência de "Trabalho Emocional" (encenar cordialidade sob esgotamento).....	41
Gráfico 11 - Nível de desgaste emocional decorrente do contato direto e contínuo com os hóspedes.....	42
Gráfico 12 - Distribuição da carga horária e jornadas de trabalho dos colaboradores .....	43
Gráfico 13 - Percepção dos trabalhadores quanto à sobrecarga de tarefas e demandas .....	44
Gráfico 14 - Prevalência de sintomas de ansiedade ou preocupação decorrentes da rotina laboral.....	45
Gráfico 15 - Interferência das atividades profissionais na qualidade do descanso e sono .....	46
Gráfico 16 - Níveis de esgotamento emocional associados ao exercício da função .....	47
Gráfico 17- Frequência de busca por suporte ou acompanhamento psicológico especializado.....	48

Gráfico 18 - Percepção dos funcionários sobre a valorização da saúde mental pela empresa .....	49
Gráfico 19 - Avaliação do suporte recebido por lideranças e suporte social entre colegas.....	50
Gráfico 20 - Sentimento de invisibilidade e percepção de falta de reconhecimento profissional .....	51
Gráfico 21 - Avaliação do clima organizacional no ambiente de hospedagem .....	52
Gráfico 22 - Nível de satisfação com o equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal .....	53
Gráfico 23 – Grau de relevância atribuído a programas de bem-estar e apoio psicológico.....	55

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>14</b>
<b>1 SAÚDE MENTAL E TURISMO: UM OLHAR SOBRE O SETOR DE HOSPEDAGEM</b> .....	<b>16</b>
<b>1.1 O setor de hospedagem e sua evolução histórica</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2 A precarização do trabalho e seus impactos na saúde mental no setor de hospedagem</b> .....	<b>18</b>
<b>2 OURO PRETO: DA RIQUEZA COLONIAL AOS DESAFIOS DO TURISMO MODERNO</b> .....	<b>24</b>
<b>3 ENTRE O BEM RECEBER E O SOFRIMENTO INVISÍVEL: ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1 Caracterização da pesquisa e do instrumento de coleta</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1 Perfil Socioprofissional</b> .....	<b>32</b>
<b>3.2 Condições de trabalho e fatores de estresse</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3 Saúde mental, ansiedade e esgotamento emocional</b> .....	<b>42</b>
<b>3.4 Suporte organizacional e sugestões dos trabalhadores</b> .....	<b>48</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>56</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>58</b>
<b>APENDICE 1 – QUESTIONÁRIOS</b> .....	<b>64</b>
<b>APENDICE 2 – RESPOSTAS AS QUESTÕES ABERTAS DO QUESTIONÁRIO</b> ...	<b>77</b>

## INTRODUÇÃO

O turismo constitui-se como uma atividade de grande relevância econômica, social e cultural, sendo responsável pela geração de empregos, renda e desenvolvimento em diversos territórios. No contexto brasileiro, especialmente em cidades históricas como Ouro Preto (MG), o setor turístico desempenha papel central na dinâmica local, tendo os meios de hospedagem como um de seus principais pilares. A hotelaria, enquanto espaço fundamental da experiência turística, depende diretamente do trabalho humano para assegurar a qualidade dos serviços prestados e a hospitalidade oferecida aos visitantes.

Entretanto, por trás da imagem de acolhimento, cordialidade e bem-estar frequentemente associada à atividade turística, encontram-se condições de trabalho que, muitas vezes, são marcadas pela intensificação das jornadas, baixos salários, instabilidade contratual, acúmulo de funções e elevada exigência emocional. No setor de hospedagem, os trabalhadores lidam cotidianamente com a pressão por excelência no atendimento, com a necessidade constante de controle das emoções e com a exigência de disponibilidade permanente, fatores que podem impactar significativamente sua saúde mental.

Ao discutirem o trabalho decente como fundamento da hospitalidade organizacional, Sant'Anna, Carneiro e Lescura (2021) formulam uma indagação provocativa que sintetiza essa tensão no setor hoteleiro: “quem acolhe os que acolhem?” Tal questionamento desloca o olhar da experiência do visitante para as condições de trabalho daqueles que materializam o acolhimento no cotidiano laboral, evidenciando a necessidade de investigar de que maneira a organização do trabalho e as práticas de gestão influenciam o bem-estar psíquico desses profissionais.

Nas últimas décadas, o debate sobre saúde mental no trabalho tem ganhado destaque nas Ciências Sociais e Humanas, evidenciando que o sofrimento psíquico não se restringe a aspectos individuais, mas está profundamente relacionado à organização do trabalho e às formas de gestão adotadas pelas empresas. Autores como Dejours (2015), Castel (2008) e Seligmann-Silva (2011) apontam que a precarização das relações laborais, associada à ausência de reconhecimento e de suporte institucional, pode desencadear processos de adoecimento mental, especialmente em setores de serviços, nos quais o trabalho emocional é intensamente exigido.

No âmbito do turismo, essas discussões tornam-se ainda mais relevantes, uma vez que o setor historicamente se caracteriza por relações de trabalho fragilizadas, elevada rotatividade e informalidade (CAÑADA, 2019). Em cidades turísticas como Ouro Preto (MG), onde a atividade turística ocorre de forma contínua e é atravessada por picos sazonais de demanda, os trabalhadores dos meios de hospedagem encontram-se particularmente expostos a jornadas extensas, pressão por produtividade e insegurança no emprego, o que reforça a necessidade de investigações que deem visibilidade às suas vivências e percepções.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar a relação entre as condições de trabalho e a saúde mental dos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto (MG), a partir de uma investigação empírica baseada na aplicação de questionários. Buscou-se compreender de que maneira a organização do trabalho, as práticas de gestão, as jornadas laborais, a remuneração e as relações interpessoais influenciam o bem-estar psíquico desses profissionais, bem como identificar fatores de risco e de proteção presentes no cotidiano laboral. Ressalta-se que os impactos do adoecimento mental extrapolam o sofrimento individual, afetando também a produtividade, o absenteísmo e a rotatividade de funcionários, gerando prejuízos tanto para os trabalhadores quanto para as organizações. Como objetivos específicos, este estudo propõe-se a:

- Compreender os principais desafios enfrentados pelos trabalhadores da hotelaria no contexto de Ouro Preto (MG);
- Contribuir para a reflexão sobre a construção de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos;
- Analisar como os trabalhadores percebem as práticas de gestão nos meios de hospedagem e de que forma essas práticas se relacionam com seu bem-estar no trabalho.

No que se refere aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de abordagem mista (quali-quantitativa), de natureza exploratória e descritiva. A investigação foi desenvolvida a partir de duas etapas complementares: inicialmente, realizou-se um levantamento bibliográfico, com base em livros, artigos científicos e trabalhos acadêmicos sobre trabalho, turismo e saúde mental; posteriormente, foi conduzida uma pesquisa empírica junto aos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto (MG), por meio da aplicação de questionários estruturados. Essa estratégia metodológica possibilitou articular a fundamentação

teórica com a análise das vivências e percepções dos participantes acerca de suas condições de trabalho e de seu bem-estar psíquico.

A relevância desta pesquisa sustenta-se, primeiramente, em sua contribuição científica, ao dialogar com o campo da Psicodinâmica do Trabalho e com os estudos sobre saúde mental relacionados à organização laboral. Conforme aponta Dejours (1992; 2015), o trabalho pode ser tanto fonte de realização e construção da identidade quanto de sofrimento psíquico, a depender das condições em que é realizado e do reconhecimento recebido. Nesse sentido, investigar a realidade dos trabalhadores da hotelaria amplia o debate acadêmico ao inserir, no campo do turismo, uma discussão ainda pouco explorada de forma aprofundada: a relação entre trabalho em serviços, exigências emocionais e saúde mental (SANT'ANNA, 2020). O estudo, assim, contribui para a produção de conhecimento interdisciplinar, articulando turismo, trabalho e saúde.

Sob o ponto de vista social e econômico, a pesquisa justifica-se pela centralidade do turismo na dinâmica de cidades históricas como Ouro Preto (MG), onde essa atividade constitui importante fonte de emprego e renda. Contudo, a sustentabilidade do setor não pode ser pensada apenas sob a ótica econômica, devendo considerar também as condições de trabalho oferecidas aos profissionais que sustentam a experiência turística. O adoecimento mental dos trabalhadores pode impactar diretamente a qualidade dos serviços prestados, aumentando índices de absenteísmo, rotatividade e queda de produtividade, o que afeta tanto os indivíduos quanto as organizações e o desenvolvimento local.

Por fim, a pesquisa apresenta também uma justificativa pessoal e formativa, vinculada à trajetória acadêmica e profissional da pesquisadora no setor hoteleiro. Pactos na saúde, despertaram o interesse em investigar, de forma científica, as relações entre turismo, trabalho e bem-estar psíquico, buscando contribuir para a compreensão de uma realidade ainda pouco explorada na literatura. Ao evidenciar as vivências dos trabalhadores dos meios de hospedagem, o estudo reforça a importância de pensar o turismo para além da perspectiva do visitante, reconhecendo o fator humano como elemento central na construção de um setor mais ético, justo e comprometido com a dignidade do trabalho.

Este trabalho está organizado em capítulos que articulam a fundamentação teórica com a análise empírica realizada. O primeiro capítulo apresenta a discussão teórica sobre trabalho, turismo e hotelaria, abordando as transformações nas relações

laborais e suas implicações para os trabalhadores do setor de serviços. O segundo capítulo trata da saúde mental no trabalho, com base nos aportes da Psicodinâmica do Trabalho e em estudos sobre sofrimento, reconhecimento e precarização laboral. O terceiro capítulo descreve os procedimentos metodológicos adotados neste estudo. O quarto capítulo apresenta a análise e discussão dos resultados obtidos em campo. Por fim, são apresentadas as considerações finais, destacando as principais conclusões e contribuições do estudo.

## **METODOLOGIA**

A presente pesquisa caracteriza-se por uma abordagem quali-quantitativa, uma vez que combina procedimentos de coleta e análise de dados quantitativos e qualitativos, possibilitando uma compreensão mais ampla e aprofundada do fenômeno investigado. Conforme Creswell (2003), a abordagem mista permite integrar diferentes perspectivas metodológicas, ampliando o entendimento da realidade estudada.

Quanto ao tipo de pesquisa, trata-se de um estudo exploratório-descritivo. A pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, permitindo sua compreensão sob diferentes perspectivas, além de possibilitar a formulação de hipóteses para investigações futuras. Segundo Gil (2017), esse tipo de pesquisa caracteriza-se por sua flexibilidade e por observar o fenômeno sob múltiplos olhares. Já a pesquisa descritiva busca descrever as características de determinada população ou fenômeno, bem como identificar possíveis relações entre as variáveis observadas. O desenvolvimento da pesquisa ocorreu em duas etapas complementares.

A primeira etapa consistiu em um levantamento bibliográfico, realizado a partir de livros, artigos científicos, dissertações e teses, com o objetivo de construir o referencial teórico que fundamenta a análise sobre o trabalho no setor de hospedagem e seus impactos na saúde mental dos trabalhadores.

A segunda etapa correspondeu à pesquisa empírica, realizada por meio da aplicação de um questionário estruturado, composto por 27 questões, direcionadas aos trabalhadores dos meios de hospedagem do município de Ouro Preto – MG. A pesquisa contou com a participação de 43 respondentes. O aspecto central de toda pesquisa empírica consiste na observação da realidade. Nesse sentido, Da Viá e Dencker (2001, p. 74) destacam que “para que essa observação se processe de

maneira científica e sistemática, é necessário que o pesquisador defina de forma precisa o que deverá ser observado”. Assim, o questionário foi elaborado de modo a contemplar os objetivos da pesquisa e os eixos analíticos definidos.

Optou-se pela utilização de questionários anônimos, considerando que o estudo aborda dados sensíveis relacionados às condições de trabalho e à saúde mental, o que contribui para maior segurança, confidencialidade e liberdade de resposta por parte dos participantes. De modo a preservar a riqueza das experiências vivenciadas e aprofundar a compreensão dos fenômenos observados, sempre respeitando o anonimato, os participantes foram identificados pelas nomenclaturas R01 a R43, conforme a ordem cronológica de recebimento das respostas.

O questionário foi disponibilizado de forma *on-line*, por meio de grupos de *WhatsApp*, permanecendo acessível aos respondentes durante o período de setembro de 2025 a janeiro de 2026. Para fins de organização e análise, os resultados obtidos foram estruturados em três eixos analíticos, definidos a partir dos objetivos da pesquisa e da literatura consultada, a saber:

Eixo 1 – Perfil socioprofissional contemplando informações como função exercida, jornada de trabalho, tempo de atuação no setor e regime de trabalho;

Eixo 2 – Condições de trabalho e fatores de estresse, envolvendo percepções sobre estresse, cansaço emocional, satisfação, sofrimento e estratégias de enfrentamento no cotidiano laboral.

Eixo 3 – Suporte organizacional e sugestões dos trabalhadores, abordando aspectos relacionados à carga horária, ritmo de trabalho, relações hierárquicas, reconhecimento profissional e condições físicas e organizacionais do ambiente laboral;

Os dados quantitativos foram sistematizados e apresentados por meio de gráficos, facilitando a visualização e interpretação dos resultados. Os dados qualitativos, provenientes de questões abertas, foram analisados à luz do referencial teórico adotado, sendo que alguns relatos dos participantes foram apresentados na íntegra, de modo a preservar a riqueza das experiências vivenciadas e aprofundar a compreensão dos fenômenos observados, sempre respeitando o anonimato dos respondentes.

## **1 SAÚDE MENTAL E TURISMO: UM OLHAR SOBRE O SETOR DE HOSPEDAGEM**

Este capítulo tem o intuito de retratar alguns elementos fundamentais para a compreensão do universo da saúde mental, com foco em sua interseção com o setor de hospedagem. Assim, será explanada a importância socioeconômica do turismo e, especificamente, do setor de hospedagem, que desempenha um papel crucial ao fornecer acomodações e serviços a viajantes. Em seguida, será dissertado sobre a evolução histórica da hospedagem, desde os primeiros registros de construções destinadas à acomodação com gregos e romanos, que incluíam asilos, estalagens e estábulos, até sua transformação em atividade comercial, impulsionada pela Revolução Industrial e o capitalismo. Mais adiante, serão apresentados os diversos conceitos de meios de hospedagem, incluindo a definição de hotel como edifício para recepção e hospedagem de pessoas, e a classificação do Ministério do Turismo para outros tipos de estabelecimentos.

O capítulo abordará também as fases da evolução hoteleira, desde as pousadas do século XVIII até a influência do progresso tecnológico no século XX, além das classificações de meios de hospedagem e a relevância da hospedagem no turismo como base de permanência do turista. Finalmente, serão delineadas algumas especificidades desse universo organizacional, com ênfase na precarização do trabalho no setor de hospedagem e seus impactos na saúde mental, considerando o mercado de trabalho turístico com mão de obra desqualificada, mal remunerada e sujeita a jornadas extensas e informalidade.

Serão abordados os impactos da precarização do trabalho na saúde mental dos profissionais da hotelaria, incluindo baixos salários, sobrecarga, instabilidade e falta de reconhecimento. Destacam-se também a pressão por desempenho, a exigência de interação constante com clientes e os riscos psicossociais associados. A psicodinâmica do trabalho será considerada como referencial teórico para compreender o sofrimento psíquico nesse contexto, além de aspectos como clima organizacional, satisfação e fatores estressantes específicos do setor.

A importância de políticas de bem-estar e prevenção para a saúde mental dos trabalhadores será ressaltada, considerando a lacuna de conhecimento sobre o tema na hotelaria e as consequências negativas para indivíduos e organizações. O trabalho como elemento central na construção da saúde e identidade, e a divergência entre o trabalho prescrito e o trabalho real e seu custo humano também serão pontos de

análise.

### **1.1 O setor de hospedagem e sua evolução histórica**

O setor de hospedagem, sendo um serviço diretamente ligado ao turismo, desempenha um papel crucial ao fornecer acomodações confortáveis e adequadas para turistas e visitantes durante suas viagens. Ribeiro (2011) afirma que os gregos e romanos foram responsáveis pelos primeiros registros históricos de construções destinadas à hospedagem, como asilos, estalagens e estábulos.

Segundo Aldrigui (2007), "os envolvidos com a hospitalidade começaram a cobrar por seus serviços, de acordo com a classe social a que pertenciam os viajantes". Essa mudança marcou o início da comercialização da hospedagem. Ao mencionar meios de hospedagem, o hotel se destaca como a opção mais consolidada na memória coletiva.

Andrade (2002) define o hotel como "o edifício onde se exerce o comércio da recepção e da hospedagem de pessoas em viagens ou não, onde podem ser oferecidos serviços parciais ou completos, de acordo com o tipo de empreendimento e as necessidades de seus clientes". No entanto, além dos hotéis, o Ministério do Turismo (MTUR, 2011) classifica outros tipos de meios de hospedagem, como resorts, hotéis-fazenda, cama e café, hotéis históricos, pousadas e flats/apart-hotéis.

A Revolução Industrial e o capitalismo impulsionaram a hotelaria como atividade econômica explorada comercialmente (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2002). Nesse contexto, os meios de hospedagem exercem um papel fundamental na geração de empregos, formais e informais, e demandam serviços de diversas áreas profissionais, desde recepção até alimentos e bebidas.

Dias (1991) divide a evolução da hotelaria em três fases: a primeira composta pelas pousadas, estalagens e hotéis do século XVIII; a segunda, à ascensão da grande hotelaria e à transição da administração familiar para a gestão empresarial; e a terceira, no século XX, à influência do progresso tecnológico, com inovações como telefone e telégrafo, e a redução de serviços de luxo, favorecendo a hotelaria intermediária.

Beni (2000) classifica os meios de hospedagem em dois grandes grupos: hoteleiros e extra-hoteleiros. Mais recentemente, Giaretta (2005) denominou as estruturas que não são hotéis como "meios de hospedagem alternativos". Uma

pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016) reforça a relevância da hospedagem no turismo:

Os serviços de hospedagem encontram-se no último elo da cadeia dos serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar uma extensão de sua residência [...].(p10)

Dessa forma, os meios de hospedagem desempenham um papel essencial no setor turístico, influenciando tanto a economia quanto a experiência dos viajantes, além de evoluírem constantemente para atender às necessidades do mercado. Apesar do setor hoteleiro ser fundamental para impulsionar a economia global esconde uma realidade bem preocupante ao exigir de seus profissionais, uma alta capacidade de adaptação e resiliência. Para Fonseca (2002, p.4):

Existe um problema estrutural no trabalho inerente à atividade turística; os empresários reclamam da qualidade da mão de obra, e os trabalhadores mais qualificados se recusam a permanecer no segmento, dada a precariedade das relações de trabalho e o pouco prestígio que tais cargos lhes proporcionam.

A hotelaria apresenta um paradoxo, pois, embora seja um setor que preconiza o acolhimento e a hospitalidade aos hóspedes, frequentemente oferece aos seus trabalhadores condições laborais marcadas pela precarização, distanciando-se dos princípios do trabalho decente (Sant'Anna; Carneiro; Lescura, 2021). Assim, os impactos da precarização sobre a saúde mental, especialmente nos setores mais exigentes, devem ser considerados como questão central para a construção de ambientes de trabalho saudáveis e sustentáveis.

## **1.2 A precarização do trabalho e seus impactos na saúde mental no setor de hospedagem**

O mercado de trabalho do turismo é caracterizado por uma força de trabalho frequentemente desqualificada, mal remunerada e sujeita a jornadas de trabalho extensas, além de um número significativo de trabalhadores informais (PAIVA, 1995). Portanto, é necessário analisar as condições e relações de trabalho oferecidas por essa atividade.

Antunes e Alves (2004) destacam que nas últimas décadas do século XX tornou-se perceptível a expansão dos assalariados médios no setor de serviços,

resultante da reestruturação produtiva, das políticas neoliberais e de um cenário de desindustrialização e privatização.

Com a inter-relação crescente entre mundo produtivo e setor de serviços, vale enfatizar que, em consequência dessas mutações, várias atividades no setor de serviços anteriormente consideradas improdutivas tornaram-se diretamente produtivas, subordinadas à lógica exclusiva da racionalidade econômica e da valorização do capital (ANTUNES; ALVES, 2004).

Carvalho (2001) afirma que, embora o turismo constitua uma alternativa para a geração de emprego e renda, o mercado de trabalho turístico frequentemente opera com uma força de trabalho desqualificada, mal remunerada e sujeita a jornadas extensas e à informalidade. Nesse contexto, a grande maioria da força de trabalho global está se tornando progressivamente supérflua para o sistema capitalista. Viviane Forrester (1997, p. 11) descreve essa realidade como uma "marginalização implacável e passiva do imenso e crescente número de "candidatos a emprego". Robert Castel (2008) corrobora esse diagnóstico em "As Metamorfoses da Questão Social". O autor aponta que a conjuntura atual é marcada por uma profunda reviravolta na condição salarial, caracterizada pelo desemprego em massa e pela precarização do emprego. Há uma inadequação dos sistemas clássicos de proteção para cobrir essas novas condições, resultando na proliferação de indivíduos que ocupam posição supranumerária na sociedade, sendo considerados 'incapazes' ou com vínculos empregatícios precários e intermitentes.

Para Castel (2008, p. 21), "De agora em diante, para muitos, o futuro é marcado pelo selo aleatório". O autor descreve uma situação em que o indivíduo está em fluxo dentro da estrutura social, povoando seus interstícios sem encontrar um lugar designado, transitando da vulnerabilidade para a própria inexistência social. Semelhantemente a Forrester (1997), Castel (2008) prefere o termo desfiliação em vez de exclusão, enfatizando a ideia de invalidação social, onde os indivíduos são abandonados, tornam-se inúteis, supérfluos e descartáveis.

Uma das manifestações mais contemporâneas e preocupantes dessa precarização é a "pejotização", que surge como um recurso para mascarar uma relação de emprego real. Nesse arranjo, a contratação é imposta indiretamente pelo empregador, obrigando os prestadores de serviços a constituírem pessoa jurídica, distanciando-os, assim, dos canais de proteção dos direitos dos trabalhadores (SANTOS, 2019). Essa modalidade de contratação é utilizada com a intenção

deliberada de descaracterizar o vínculo empregatício.

O fenômeno decorre de uma brecha legal explorada pelo empregador para se eximir de obrigações, culminando em um confronto direto com a legislação trabalhista (SANTOS, 2019). Embora essa relação de trabalho seja frequentemente apresentada ao empregado como favorável – sob o argumento de menores encargos para contratação de pessoa jurídica e possibilidade de maior remuneração, além de flexibilidade de horário e autonomia –, tal cenário raramente corresponde à realidade. Nessa condição, o trabalhador carece de qualquer regulamentação que garanta seus direitos mínimos, inserindo-o em uma situação de ilegalidade que desvaloriza sua força de trabalho.

Essa conjuntura de precarização, acentuada por práticas como a pejetização, impacta diretamente a saúde mental dos trabalhadores, que são submetidos a baixos salários, sobrecarga de tarefas e constante instabilidade profissional.

Além da precarização já evidenciada no setor hoteleiro o trabalho a bordo de navios de cruzeiro se apresenta como um dos contextos mais desafiadores, conforme ilustrado por estudos recentes que destacam as condições exaustivas e seus impactos severos na saúde dos tripulantes (PAULA; COSTA; MELO, 2024). A intensa rotina e a especificidade do ambiente marítimo contribuem para uma forma particular de intensificação do trabalho, onde, muitas vezes, as longas jornadas se estendem por sete dias na semana, sem o devido descanso e com sobrecarga de funções.

Teberga (2021), em seu estudo sobre navios de cabotagem na costa brasileira, já apontava para o aumento da intensidade do trabalho ao longo do tempo neste setor, impulsionado pela busca por produtividade em intervalos mais curtos.

A vulnerabilidade laboral e o desemprego, conforme abordados por Castel (2008), criam um ambiente de insegurança em que muitos trabalhadores ocupam cargos instáveis e intermitentes, levando-os a uma condição de "inexistência social", onde são considerados supérfluos e descartáveis. Complementarmente, Dejours (2007) aprofunda a análise do sofrimento psíquico no trabalho, destacando como a intensificação das demandas e a ausência de reconhecimento profissional contribuem significativamente para o surgimento de quadros de ansiedade, depressão e síndrome de *burnout*.

A Psicodinâmica do Trabalho constitui uma abordagem relevante nos estudos de saúde do trabalhador, além de possibilitar a discussão sobre a experiência subjetiva dos trabalhadores (DASHTIPOUR; VIDAILLET, 2017). Surgiu na década de

1980, proposta pelo médico e psicanalista francês Christophe Dejours. A proposta inicial da abordagem era investigar quais estratégias de mediação os trabalhadores utilizavam no enfrentamento da realidade do trabalho e como se relacionavam com o prazer ou o sofrimento no trabalho (BRANT & MINAYO-GOMEZ, 2004; DUARTE & MENDES, 2015).

Os riscos psicossociais são apontados como fatores que podem contribuir ou mesmo desencadear estresse, doenças físicas e mentais em trabalhadores. Segundo Chiavenato (2014, p. 4), "as pessoas passam boa parte de suas vidas trabalhando em organizações, e estas dependem delas para funcionar e alcançar o sucesso".

Geralmente, tarefas significativas, percebidas como importantes e necessárias, são mais favoráveis à saúde mental do trabalhador. Certo grau de responsabilidade sobre a tarefa e poder de negociação, ampliando o escopo de ação do trabalhador, também favorecem tais experiências (MENDES, 2008). O próprio ato de trabalhar consiste em um processo constante de adaptação, reparação e transgressão de normas, que permite a superação da realidade do trabalho (DEJOURS, 2013).

O Ministério do Trabalho e Emprego (2016) esclarece que alguns fatores psicossociais ligados ao trabalho, como tensões cotidianas, pressão no ambiente de trabalho e outros fatores adversos, podem contribuir para o adoecimento dos trabalhadores.

Seligmann-Silva (2011) argumenta que para compreender o processo de adoecimento mental em trabalhadores é necessário considerar cinco níveis diferentes:

1. A divisão internacional da riqueza, com suas questões macrossociais, macroeconômicas e de política internacional que interferem direta ou indiretamente nas demandas enfrentadas pelos trabalhadores.
2. O contexto nacional, com suas políticas públicas e leis que garantem os direitos dos trabalhadores, a proteção do emprego e as ações de promoção da saúde dos cidadãos.
3. O contexto das empresas, com seus valores éticos, situações de trabalho, formas de gestão e formas de manter o controle sobre os trabalhadores.
4. A qualidade dos microespaços de trabalho social, que são responsáveis pelas interações sociais e pelo sentimento de coletividade entre os trabalhadores.
5. A compreensão das características individuais, da subjetividade e da trajetória de vida dos indivíduos.

Nesta discussão é importante compreender o papel do clima organizacional na

saúde mental dos colaboradores. O clima organizacional pode ser entendido como um conjunto de fatores que interferem na satisfação ou insatisfação no trabalho. Para Robbins (1999), a satisfação no trabalho é uma atitude geral em relação ao trabalho em si, ou seja, a diferença entre as recompensas efetivamente recebidas pelo funcionário e o que ele acredita merecer. O autor também enfatiza que uma pessoa com alto nível de satisfação no trabalho apresenta atitudes positivas em relação a ele, enquanto uma pessoa insatisfeita apresenta atitudes negativas. Segundo Chiavenato (1992, p. 22):

[...] clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho. Constitui a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos participantes da empresa e que influencia o seu comportamento.

Em geral, o clima é influenciado pela cultura da organização, embora alguns fatores como políticas organizacionais, formas de gestão, lideranças formais e informais, ações de concorrentes e influências governamentais também possam alterá-lo. O reconhecimento dos riscos psicossociais representa um avanço na proteção da saúde do trabalhador (DOLLARD *et al.*, 2007). No entanto, a ainda presente falta de conhecimento sobre esses riscos constitui um obstáculo a essa proteção efetiva (KORTUM *et al.*, 2010).

Baum e Hai (2019) apontam para a crescente precariedade dos empregos no setor turístico, explicada por baixos salários, jornadas intensivas e extensas na alta temporada, ou jornadas reduzidas e excessivamente flexíveis na baixa temporada. O setor hoteleiro, segundo Goritz (2014), é conhecido por ser um ambiente de trabalho estressante devido a uma série de fatores, como:

- Pressão de prazos: funcionários do setor hoteleiro lidam com prazos apertados e altas expectativas de desempenho, o que pode causar estresse e pressão;
- Contato direto com o público: os funcionários do setor hoteleiro têm contato direto com os clientes e precisam lidar com uma variedade de necessidades e expectativas, o que pode ser estressante;
- Turnos longos e irregulares: muitos funcionários do setor hoteleiro trabalham em turnos longos e irregulares, o que pode afetar sua saúde e bem-estar;
- Múltiplas responsabilidades: os funcionários do setor hoteleiro geralmente têm múltiplas responsabilidades, o que pode ser desafiador e estressante;
- Ambiente de trabalho dinâmico: o setor hoteleiro é conhecido por ser um

ambiente de trabalho dinâmico, onde as coisas podem mudar rapidamente, o que pode ser difícil de lidar;

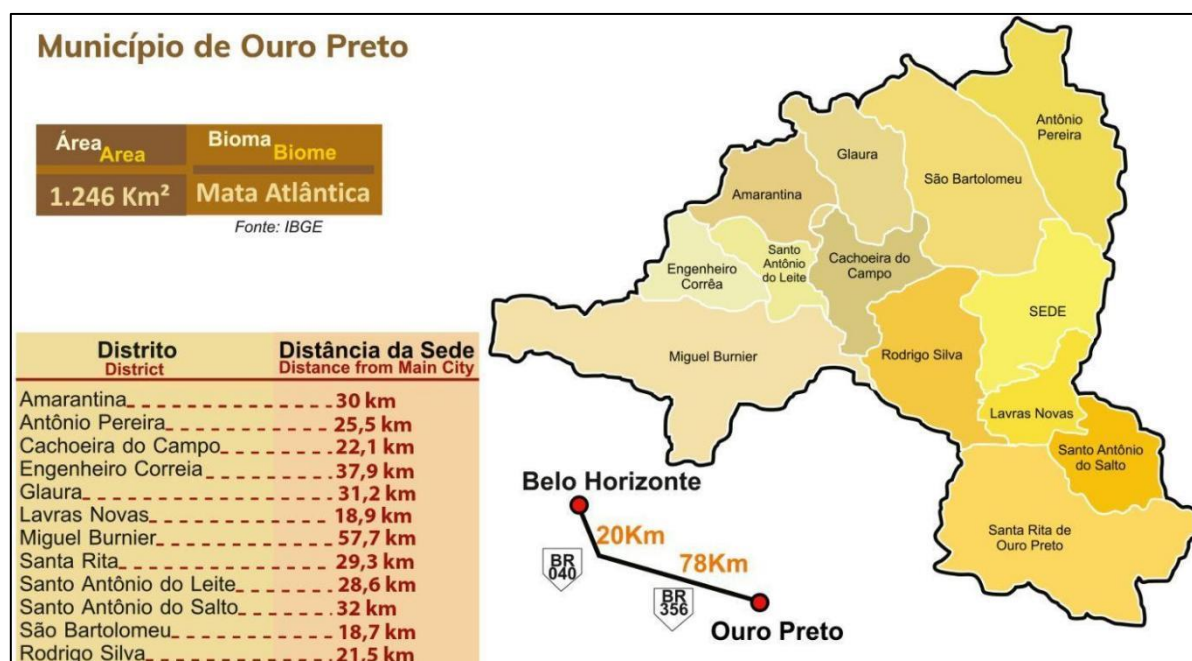
- Altas exigências: o setor hoteleiro é caracterizado por altas expectativas e exigências, desde a limpeza e conservação das acomodações até a satisfação do cliente e metas de vendas. (GORITZ, 2014).

Cardoso (2015, p. 79) destaca que “A complexidade da relação entre trabalho e saúde do trabalhador deixa claro que, para sua compreensão, a análise deve levar em consideração”.

## 2 OURO PRETO: DA RIQUEZA COLONIAL AOS DESAFIOS DO TURISMO MODERNO

O município de Ouro Preto, localizado na região centro-sudeste de Minas Gerais, ao sul de Belo Horizonte, possui uma área de 1.246 km<sup>2</sup> e é composto por doze distritos: Amarantina, Antônio Pereira, Cachoeira do Campo, Glaura, Lavras Novas, Miguel Burnier, Santa Rita de Ouro Preto, Santo Antônio do Leite, Santo Antônio do Salto, São Bartolomeu e Rodrigo Silva ( FIGURA 1).

Figura 1 – Distritos de Ouro Preto



Fonte: Secretaria Municipal de Cultura e Turismo. Prefeitura de Ouro Preto (2025)

O município de Ouro Preto integra o Circuito do Ouro, um conjunto de trechos rodoviários que conecta cidades historicamente ligadas ao ciclo da mineração aurífera. Entre os municípios que compõem esse circuito estão Ouro Preto, Mariana, Congonhas, Sabará, Ouro Branco, Itabirito, Santa Bárbara, Santa Luzia, Caeté, Nova Lima, Belo Vale, Raposos, Catas Altas, Barão de Cocais, Bom Jesus do Amparo, Itabira, São Gonçalo do Rio Abaixo e Rio Acima (RUCHKYS, 2006).

Localizada no coração de Minas Gerais, Ouro Preto é mais do que uma cidade histórica; é um tesouro cultural e um dos mais importantes destinos turísticos do país. Fundada no final do século XVII, durante o ciclo do ouro, a então Vila Rica se tornou o epicentro da corrida pelo metal precioso, atraindo exploradores, artistas e

intelectuais. A opulência gerada pela mineração impulsionou uma explosão artística e arquitetônica sem precedentes, resultando em um conjunto urbano-arquitetônico de valor inestimável, marcado pela exuberância do Barroco mineiro (NATAL, 2007).

Foi diante de um ideário de cunho nacionalista que Ouro Preto se tornou pioneira na preservação e conservação de parte de seu patrimônio edificado. Essa iniciativa concentrou-se, principalmente, nos bens de propriedade do Estado e da Igreja Católica, com uma ênfase particular no seu núcleo histórico (VILLASCHI, 2014).

Essa perspectiva reflete um momento em que o Brasil buscava construir e afirmar sua identidade nacional, e o patrimônio colonial de Ouro Preto, com sua riqueza arquitetônica e histórica, foi visto como um símbolo poderoso dessa identidade. A cidade foi declarada Patrimônio Nacional em 1933 pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), no bojo das políticas estado-novistas. Para Cifelli (2015), em total acordo com o projeto proposto pelo IPHAN, o tombamento da cidade de Ouro Preto respondeu de forma plena aos desígnios do Estado Novo na busca por símbolos materiais representantes de uma arte e uma arquitetura genuinamente nacionais como referência identitária de uma nação em construção

O turismo em Ouro Preto começou a ganhar força na década de 1950, mas realmente floresceu a partir de 1980, ano em que a cidade foi designada Patrimônio Cultural Mundial da UNESCO. Esse marco solidificou sua posição como destino de projeção internacional, atraindo anualmente milhares de visitantes, entre turistas nacionais e estrangeiros, estudantes e pesquisadores (SANDOVAL *et al.*, 2009). Suas ruas sinuosas, ladeiras íngremes e igrejas ornamentadas, muitas delas abrigando obras-primas de Aleijadinho e Mestre Ataíde, atestam sua relevância.

A concepção de patrimônio vai muito além de meros bens físicos; ela encarna a memória das sociedades. Ele funciona como um conjunto de testemunhos das diversas experiências de vida, permitindo que cada pessoa desenvolva um profundo sentimento de pertencimento. Esse laço se estende a um espaço, a um conjunto de costumes e a uma cultura específica, o que, por sua vez, fortalece o sentimento de grupo e molda uma identidade coletiva. É justamente através da preservação de edificações, paisagens, traçados urbanos, áreas naturais, documentos, objetos e imagens que uma sociedade consegue se reconhecer e manter viva sua história (FUNARI; PINSKY, 2005).

Ouro Preto, com sua beleza e grandiosidade inegáveis, figura como um dos

mais emblemáticos destinos turísticos do Brasil. Segundo Cruz (2013), toda essa diversidade de processos evolutivos ocorridos ao longo do tempo contribuiu para que a cidade de Ouro Preto se tornasse o destaque no cenário turístico e mineiro atual, atraindo turistas devido ao seu rico patrimônio histórico, que inclui monumentos religiosos e civis como igrejas, sobrados e ruas de pedra.

Em Ouro Preto, as treze igrejas e capelas existentes e a expressividade e imponência dos monumentos cívicos evidenciam a importância dessas instituições na conformação da paisagem urbana da cidade no período barroco-colonial (CIFELLI, 2010). De acordo com Pereira (2017, p. 4), o município possui diversos fatores que corroboram para o sucesso turístico da cidade:

O conjunto de seu patrimônio histórico-arquitetônico, com destaque para os diversos casarões, igrejas e capelas de inspiração barroca e rococó que se integram à paisagem montanhosa do centro urbano, bem como para o lugar de proeminência que ela ocupou na história nacional.

No entanto, por trás de sua fachada de cartão-postal e rica história, a estrutura de serviços turísticos, particularmente no setor de hospedagem, esconde complexidades que merecem uma análise aprofundada. Este capítulo propõe-se a mergulhar na realidade turística de Ouro Preto, indo além da celebração de seu papel como polo atrativo. Segundo Faustino (2025, p. 56):

Ouro Preto com todos seus mais de 300 anos de história viva, chega até o ano de 2025 com seus desafios urbanos, sociais e econômicos. Há uma necessidade urgente de novos diálogos sobre emprego e renda que transcendam o discurso centrado na mineração. Após longos esforços, o turismo agora pode compartilhar o protagonismo, destacando sua relevância e sua seguridade.

A autora destaca que o turismo em Ouro Preto não pode ser analisado apenas sob o viés econômico, mas também considerando os laços sociais e culturais que atravessam as relações de trabalho (FAUSTINO, 2025). O foco será investigar como as demandas e características do fluxo turístico impactam diretamente as condições de trabalho e a saúde mental dos profissionais que sustentam essa indústria na cidade.

Durante todo o ano, a cidade recebe eventos de diversos tipos culturais, religiosos, manifestações artísticas, sociais, corporativos, científicos, dentre outros, porém, intensifica-se em períodos de férias, feriados prolongados e durante eventos específicos, como o Carnaval e a Semana Santa, que atraem multidões e exigem uma infraestrutura robusta. Segundo Brito e Fontes (2002, p.304):

O turismo de eventos é uma modalidade estratégica que se dedica a planejar e organizar a recepção de um público específico, focado em negócios e interesses profissionais. Ele é fundamental para construir uma imagem distinta e atrativa para localidades que buscam fortalecer seu potencial, seja por meio de fluxo nacional ou internacional de pessoas.

Na cidade de Ouro Preto, a atividade turística é atraída pelo grandioso acervo patrimonial formado por monumentos religiosos e civis, entre os quais se encontram as igrejas, capelas, sobrados, casario térreo, vias calçadas em pedra, chafarizes e pontes. Além disso, os museus da cidade abrigam bens artísticos do período barroco e constituem grande parte da memória e da cultura local, além de representarem um importante papel na história e na tradição brasileira (CUNHA; CALDEIRA, 2017). Apesar das novas exigências impostas pelo período pós-industrial, observa-se que, em Ouro Preto, o desenvolvimento da atividade turística não acompanhou tais transformações de maneira planejada.

Ao longo dos anos, esse processo ocorreu de forma predominantemente espontânea e desarticulada, sem a implementação de estratégias de gestão integradas e eficazes. Nota-se, sobretudo, a ausência de um planejamento que seja fruto da cooperação entre os diferentes agentes envolvidos na cadeia do turismo local. Essa lacuna dificulta a consolidação de uma política conjunta que priorize a qualificação dos serviços, a diversificação da oferta turística e a valorização sustentável do patrimônio cultural e natural da cidade (FLECHA, 2010).

A Figura 2 sintetiza os dados do Inventário da Oferta Turística (INVTUR) do município de Ouro Preto referentes ao ano de 2023. Observa-se, por meio dela, a diversidade e a quantidade dos serviços disponíveis, como meios de hospedagem, bares, restaurantes, agências de viagem e guias de turismo, que sustentam a dinâmica do setor. Esse levantamento evidencia a relevância do turismo histórico-cultural para a economia local, ao mesmo tempo em que demonstra a necessidade de fortalecimento da gestão integrada para que tais serviços contribuam de forma articulada com a valorização do patrimônio cultural e natural da cidade.

Figura 2 - Dados do inventário da oferta turística no município de Ouro Preto em 2023



Fonte: Prefeitura Municipal de Ouro Preto (2023)

Esse perfil de visitação, com picos de demanda, impacta diretamente os serviços locais, especialmente o setor de hospedagem, que precisa se adaptar para acolher essa massa de visitantes. A economia da cidade, em grande parte, gira em torno do receptivo turístico, gerando empregos e renda em diversos segmentos, desde guias de turismo e artesãos até o vasto complexo de hotéis, pousadas e restaurantes. Nesses momentos, a cidade experimenta picos de visitação que pressionam sua infraestrutura urbana e os serviços oferecidos.

O setor de hospedagem, em particular, sofre impactos diretos, sendo forçado a adaptar-se rapidamente à sazonalidade e à diversidade do público, muitas vezes à custa da intensificação do trabalho dos profissionais da área. Dentro do setor turístico, um dos principais setores é o hoteleiro, sendo responsável por gerar em torno de 550 mil empregos diretos no Brasil. Os hotéis muitas vezes adotam medidas de redução de custos para enfrentarem a crescente competitividade no setor, fato que pode

comprometer o dia a dia laboral dos funcionários, bem como sua qualidade de vida no trabalho (ZYRIANOFF; PANOSSO NETTO, 2022).

A intensa demanda de trabalho nos períodos de alta temporada leva muitos profissionais a jornadas exaustivas, com poucas folgas, baixa remuneração e alta rotatividade. Conforme Lashley e Spolon (2011), funcionários hoteleiros desenvolvem, por vezes, trabalhos rotineiros e monótonos, com um ritmo irregular e estressante de trabalho, cuja consequência é um índice de rotatividade que chega a 500% ao ano. Embora o turismo represente uma importante fonte de emprego e renda, ele é também responsável por formas de exploração laboral em atividades de base, como recepção, governança, cozinha e atendimento.

Esses postos de trabalho são marcados por informalidade, baixos salários e sobrecarga física e emocional, evidenciando uma contradição entre a imagem valorizada da cidade e as condições de seus trabalhadores (FONSECA; PETIT, 2002; BAUM & HAI, 2019).

Contudo, as cidades históricas sejam capitais ou cidades do interior, metrópoles ou pequenos municípios mostram-se cada vez mais suscetíveis às novas lógicas de produção dos espaços urbanos. Essas lógicas são claramente empreendedoras, o que, na prática, as transforma em mercadorias. Tal processo frequentemente se concentra em ativos específicos, como estruturas monumentais ou elementos que interessam diretamente ao mercado turístico ou ao consumo cultural (CRUZ, 2012; SCIFONI, 2017).

Essa abordagem seletiva, embora destaque e preserve aspectos de valor de mercado, pode levar à negligência de outras partes igualmente significativas, mas menos "comercializáveis", do patrimônio urbano. Segundo Nigro (2010, p. 75), "cada vez mais, a indústria turística se apropria do patrimônio principalmente por intermédio de seu caráter meramente estético, algo a ser comercializado e consumido". Esse cenário impacta diretamente a saúde mental dos profissionais do setor de hospedagem, que convivem com instabilidade, exigências emocionais constantes, ausência de reconhecimento e pouco espaço para autonomia.

O turismo demanda hospitalidade constante, exigindo que os trabalhadores "encenam" gentileza e cordialidade mesmo em contextos de desgaste físico e mental. Segundo Dejours (2007), o sofrimento no trabalho ocorre quando o trabalhador não encontra formas de ressignificar sua atividade ou não é reconhecido em sua contribuição.

Nesse sentido, a relevância de Ouro Preto como destino turístico, portanto, não se restringe à sua beleza; ela se estende ao seu papel como um motor econômico e social. Esse cenário complexo é o ponto de partida para a análise das dinâmicas de trabalho que sustentam essa indústria, abrindo caminho para a discussão sobre as condições e o bem-estar dos profissionais do setor.

### **3 ENTRE O BEM RECEBER E O SOFRIMENTO INVISÍVEL: ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE CAMPO**

Este capítulo apresenta a análise e a discussão dos dados coletados em campo junto aos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto – MG, articulando os resultados empíricos com o referencial teórico adotado, especialmente a Psicodinâmica do Trabalho. A análise integra dados quantitativos, apresentados por meio de gráficos, e dados qualitativos, oriundos das respostas abertas, permitindo uma compreensão mais aprofundada das condições de trabalho e de seus impactos na saúde mental.

#### **3.1 Caracterização da pesquisa e do instrumento de coleta**

O instrumento de coleta consistiu em um questionário estruturado, aplicado de forma digital, composto por 27 questões, que mesclaram perguntas de múltipla escolha, escalas do tipo *Likert* e questões abertas. O tempo médio de resposta variou entre 5 e 7 minutos. O questionário foi intitulado “*Saúde Mental no Trabalho: uma investigação nos meios de hospedagem de Ouro Preto – MG*” e teve como objetivo compreender a percepção dos trabalhadores sobre a relação entre rotina laboral, organização do trabalho e bem-estar psíquico.

Os participantes da pesquisa foram trabalhadores atuantes em meios de hospedagem localizados no município de Ouro Preto (MG). O acesso aos respondentes ocorreu por meio do envio do questionário digital, divulgado em redes de contato e compartilhado diretamente com trabalhadores do setor, além de encaminhamentos feitos pelos próprios participantes a colegas de trabalho, ampliando o alcance da pesquisa.

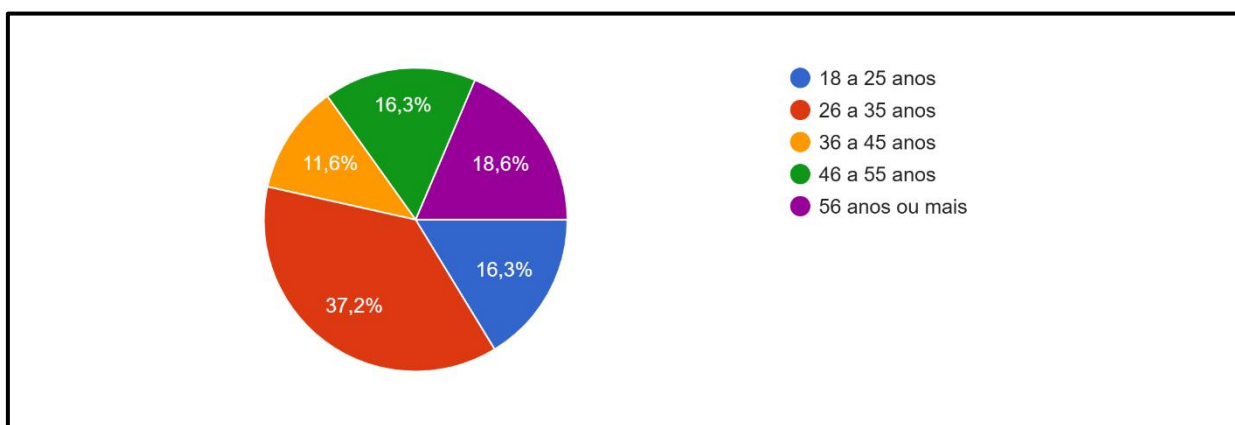
Conforme estabelecido nos procedimentos metodológicos, os 43 participantes da pesquisa são identificados pelos códigos **R1 a R43**, visto que foram 43 respondentes no total. Esta codificação garante o anonimato dos trabalhadores, ao mesmo tempo que permite a rastreabilidade das subjetividades expressas nos questionários.

### 3.1 Perfil Socioprofissional

A pesquisa contou com a participação de 43 trabalhadores atuantes em hotéis, pousadas e hostels do município de Ouro Preto. O questionário permitiu identificar aspectos relevantes do perfil socioprofissional, como idade, nível de instrução, tempo de atuação no setor e área de trabalho. Este eixo busca fornecer uma base contextual para a compreensão das vivências desses sujeitos, partindo do pressuposto de que as características demográficas e a trajetória ocupacional influenciam diretamente a relação entre o trabalhador e o ambiente laboral .

Conforme apresentado no Gráfico 1, observa-se a predominância de trabalhadores na faixa etária entre 26 e 35 anos (37,2%), seguidos por aqueles com 56 anos ou mais (18,6%). As faixas de 18 a 25 anos e 46 a 55 anos apresentam o mesmo percentual (16,3%), enquanto o grupo de 36 a 45 anos representa (11,6%) da amostra. Embora haja uma presença significativa de trabalhadores mais maduros, a concentração nas faixas iniciais e intermediárias evidencia um perfil relativamente jovem no setor de hospedagem.

Gráfico 1 - Distribuição da faixa etária dos trabalhadores do setor de hospedagem em Ouro Preto



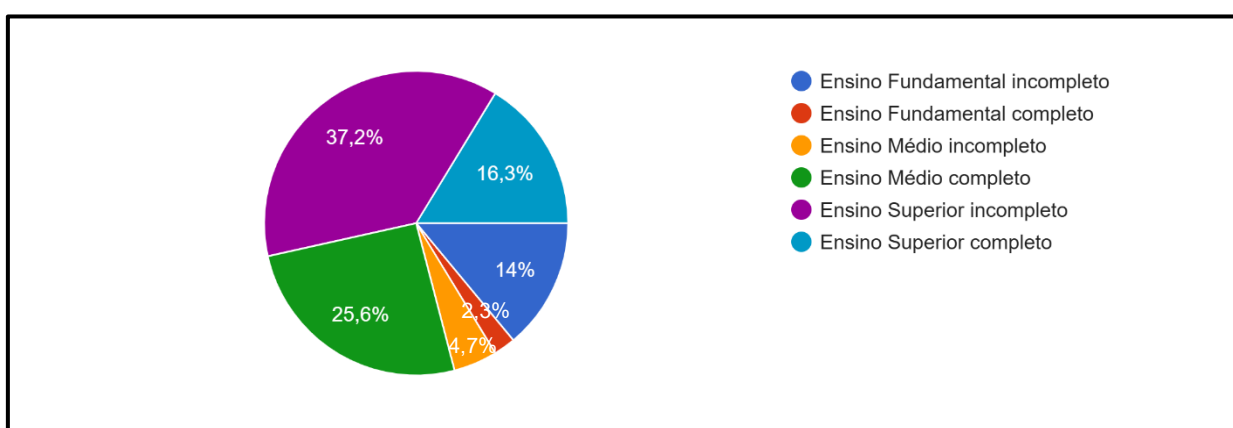
Fonte: Autora (2026)

Esse dado sugere que a hotelaria absorve majoritariamente trabalhadores em fases de construção da trajetória profissional, uma característica recorrente no setor turístico que, segundo Fonseca (2002), frequentemente enfrenta dificuldades em reter profissionais mais qualificados devido à precariedade das relações laborais.

Conforme se observa no Gráfico 2, a amostra apresenta um nível de

escolaridade elevado, visto que a maioria dos participantes possui algum vínculo com o ensino superior. O grupo mais expressivo é composto por indivíduos com Ensino Superior incompleto (37,2%), seguido por aqueles com Ensino Médio completo (25,6%), Ensino Superior completo (16,3%), Ensino Fundamental incompleto (14%), Ensino Médio incompleto (4,7%) e, por fim, Ensino Fundamental completo (2,3%).

Gráfico 2 - Nível de escolaridade dos participantes da pesquisa

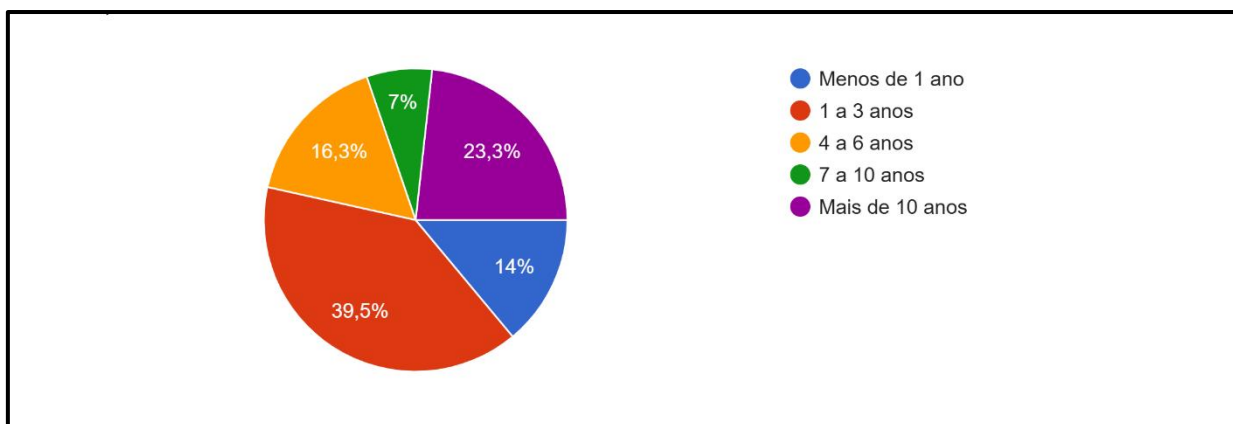


Fonte: Autora (2026)

A alta incidência de indivíduos com ensino superior incompleto e ensino médio completo (totalizando 62,8% da amostra) sugere um perfil de trabalhador que, embora possua alta qualificação intelectual, ocupa postos na base operacional do setor hoteleiro. Segundo a literatura da área, esse cenário pode refletir tanto a utilização da hotelaria como uma etapa transitória na trajetória profissional quanto uma possível discrepância entre a formação acadêmica e as oportunidades do mercado local, o que demanda estratégias de retenção mais sofisticadas por parte das organizações para evitar a evasão desses talentos.

Os dados do Gráfico 3 revelam uma predominância de profissionais com pouco tempo de casa: a maior fatia da amostra é composta por colaboradores com 1 a 3 anos de experiência (39,5%), seguida por aqueles com mais de 10 anos (23,3%). Os profissionais com 4 a 6 anos somam (16,3%), enquanto os que têm menos de um ano de casa representam (14%). Por fim, o grupo com 7 a 10 anos de experiência detém a menor participação, com (7%).

Gráfico 3 - Tempo de atuação/experiência profissional dos respondentes no setor hoteleiro

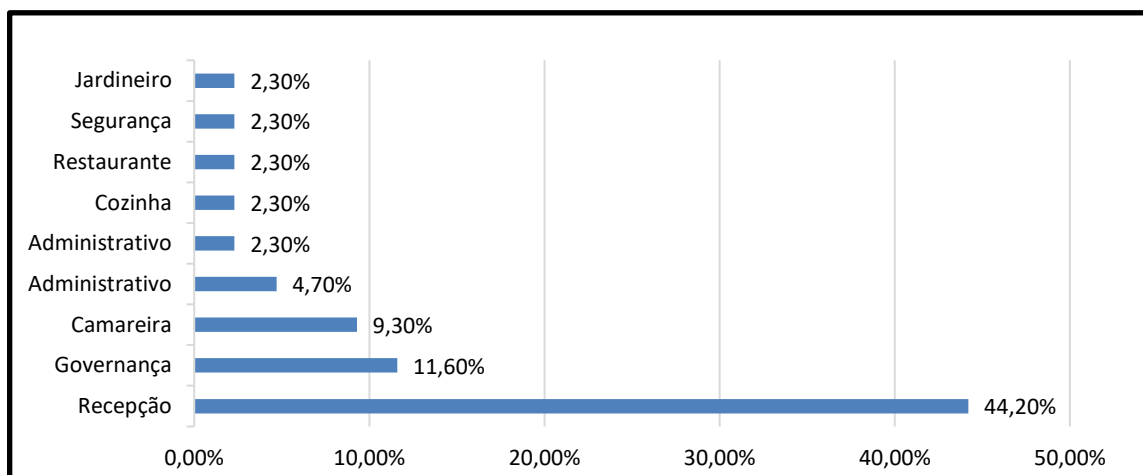


Fonte: Autora (2026)

O que corrobora a tese de Baum e Hai (2019) sobre a rotatividade como elemento estrutural do turismo. Esse cenário de transitoriedade não apenas compromete a continuidade dos serviços, mas atua como um vetor de instabilidade emocional e profissional para o trabalhador. A rotatividade de pessoal pode ser minimizada por meio de processos de admissão e orientações planejadas, nos quais os colaboradores recebem treinamento e introdução à cultura organizacional e às suas funções. Segundo Lashley e Spolon (2011), o treinamento e desenvolvimento geram benefícios imediatos, pois capacitam o funcionário para a eficiência, reduzindo a pressão causada pela inexperiência. Complementarmente, a retenção é fortalecida ao reconhecer que o indivíduo agrega valor à equipe, o que deve ser potencializado por um estilo de gerenciamento efetivo e valorizador.

Quanto ao setor de atuação, o Gráfico 4 revela que a maior parte dos respondentes se concentram na recepção (44,2%), seguida pela governança (11,6%), camareiras (9,3%) e setor administrativo (7%). Os demais setores, como jardinagem, segurança, restaurante e cozinha, representam (2,3%) cada.

Gráfico 4 - Distribuição dos respondentes por setor de atuação na estrutura hoteleira



Fonte: Autora (2026)

Essas áreas, majoritariamente operacionais, caracterizam-se pelo contato direto com o público e pela exigência de trabalho emocional constante. No ambiente de trabalho, especialmente no setor de serviços, é comum que se exija dos trabalhadores a demonstração de emoções que nem sempre correspondem aos seus sentimentos reais. Nesse contexto, torna-se necessário que desenvolvam a capacidade de gerenciar suas próprias emoções para desempenhar suas funções, expressando cordialidade e simpatia mesmo sem vontade. Esse tipo de exigência é característico de diversas ocupações do setor de serviços, como recepcionistas, operadores de caixa e comissários de bordo (HOCHSCHILD, 1983).

Essa condição de desgaste é intensificada pela precarização das relações laborais, conforme ilustra o relato do participante R17:

“Lido com uma alta rotatividade de colegas de trabalho, acabo sempre trabalhando além da minha jornada. Não acompanhei o crescimento dos meus filhos, trabalho há 20 anos por necessidade”. (R17)

O relato de R17 evidencia, de forma latente, o elevado custo psíquico imposto pela organização do trabalho no setor hoteleiro: *“Não acompanhei o crescimento dos meus filhos, trabalho há 20 anos por necessidade”*. À luz das contribuições de Dejours (2007), essa fala expressa a vivência do sofrimento ético e o esgotamento da subjetividade, uma vez que o trabalho deixa de ser fonte de realização e passa a operar como espaço de alienação. Para o autor, o sofrimento emerge quando a relação entre o sujeito e a organização do trabalho é bloqueada, impedindo o reconhecimento, a autonomia e a mobilização criativa do trabalhador.

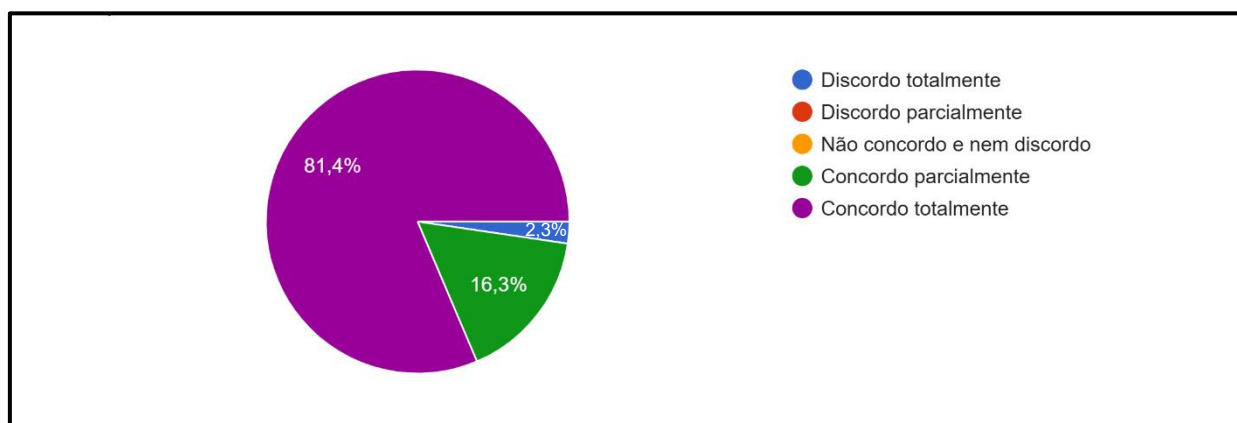
Nesse sentido, os dados indicam que os trabalhadores da linha de frente estão mais expostos ao desgaste físico e psíquico, sobretudo em contextos marcados por elevada exigência emocional, longas jornadas e baixa autonomia decisória, conforme discutido por Dejours (2007).

### 3.2 Condições de trabalho e fatores de estresse

Este segundo eixo dedica-se à análise das Dinâmicas Laborais e dos Impactos Subjetivos do trabalho na hotelaria de Ouro Preto. Nele, serão explorados conteúdos que revelam a relação entre a organização do trabalho e a saúde mental do trabalhador, tais como: a percepção de injustiça salarial frente à carga horária; a fragilidade dos vínculos contratuais e a conseqüente insegurança laboral; e o impacto do ritmo frenético imposto pela sazonalidade turística. Além disso, a análise aprofunda-se no fenômeno do trabalho emocional, investigando o desgaste decorrente da obrigatoriedade de gerir as próprias emoções para atender às expectativas de hospitalidade e cordialidade do setor.

No que diz respeito à remuneração, o Gráfico 5 evidencia uma percepção crítica por parte dos trabalhadores: a vasta maioria considera o salário incompatível com a carga de trabalho. Os dados mostram que (81,4%) dos participantes concordam totalmente com essa percepção de disparidade, seguidos por (16,3%) que concordam parcialmente, enquanto apenas (2,3%) discordam totalmente.

Gráfico 5 - Percepção dos trabalhadores quanto à compatibilidade entre remuneração e carga de trabalho



Fonte: Autora (2026)

Essa percepção de injustiça é corroborada pelos dos participantes, que associam o baixo ganho financeiro a uma estrutura de desgaste físico e mental:

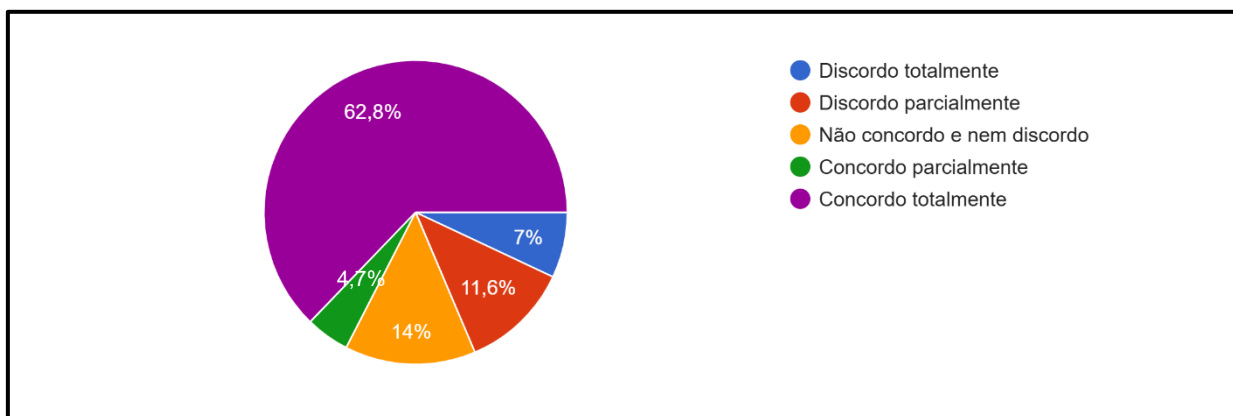
“Baixa remuneração, carga horária excessiva, estresse e exploração”. (R4)

“Sistema amador, acúmulo de função e remuneração que não condiz com o custo de vida na cidade”. (R11)

Essa percepção de injustiça é corroborada pelos relatos dos participantes, que associam diretamente a baixa remuneração a uma estrutura de trabalho marcada pelo desgaste físico e mental. Expressões como *“Baixa remuneração, carga horária excessiva, estresse e exploração”* (R4) e *“Sistema amador, acúmulo de função e remuneração que não condiz com o custo de vida na cidade”* (R11) evidenciam a compreensão, por parte dos trabalhadores, de que há uma desproporção entre as exigências impostas e o retorno financeiro oferecido.

Além disso, a instabilidade contratual se mostra um fator crítico para a saúde mental dos trabalhadores. O Gráfico 6 indica que a maioria dos participantes, (62,8%), não se sente segura em relação à sua forma de contratação. Outros (14%) mantêm uma posição neutra, não concordam nem discordam, enquanto (11,6%) discordam parcialmente e (7%) discordam totalmente da sensação de insegurança. Apenas (4,7%) concordam parcialmente, o que reforça a fragilidade dos vínculos laborais, especialmente em contextos de terceirização e informalidade.

Gráfico 6 - Sentimento de segurança e estabilidade em relação ao vínculo contratual e regime de trabalho



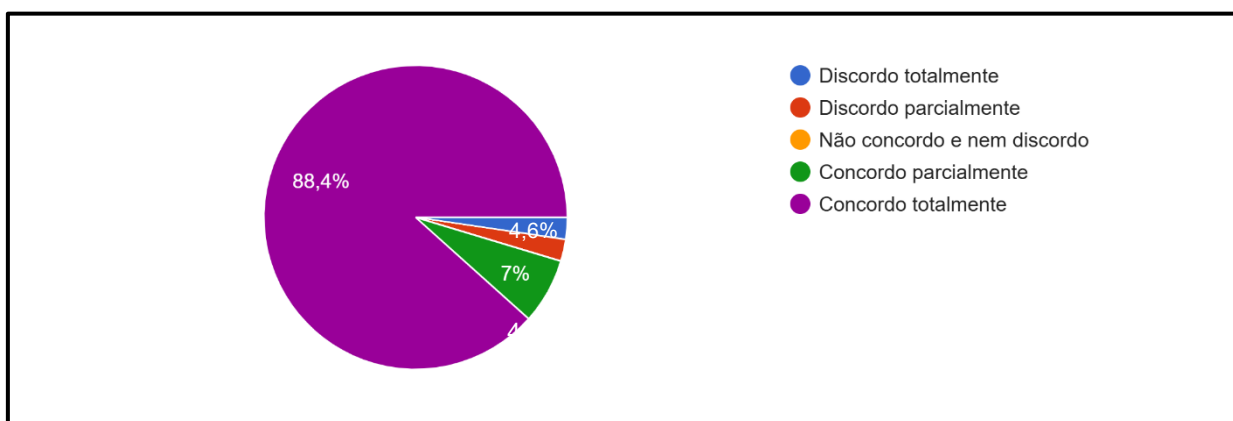
Fonte: Autora (2026)

Essa insegurança aparece de forma recorrente nos relatos, evidenciando o temor constante que acompanha o cotidiano laboral:

“Sou terceirizado, faço muitas horas extras e fico sempre preocupado em perder o emprego”. (R25)

O temor constante que atravessa o cotidiano laboral, como expresso no relato: “*sempre preocupado em perder o emprego*” (R 25). Tais condições reforçam o cenário de precarização do trabalho descrito por Castel (2008), no qual a fragilização dos vínculos laborais compromete não apenas a estabilidade econômica, mas também a segurança subjetiva dos trabalhadores, impactando diretamente sua saúde mental. De acordo com o Gráfico 7, o ritmo de trabalho irregular e estressante é uma realidade quase unânime: (88,4%) dos trabalhadores concordam totalmente com essa percepção, especialmente nos períodos de alta temporada turística. Complementam esse dado (7%) que concordam parcialmente, enquanto apenas uma pequena minoria de (4,6%) somando os que discordam parcialmente e totalmente não compartilha dessa visão.

Gráfico 7 - Percepção sobre o ritmo de trabalho e os impactos da sazonalidade turística no cotidiano laboral



Fonte: Autora (2026)

Os relatos dos participantes detalham as causas dessa pressão e o sentimento de desamparo institucional:

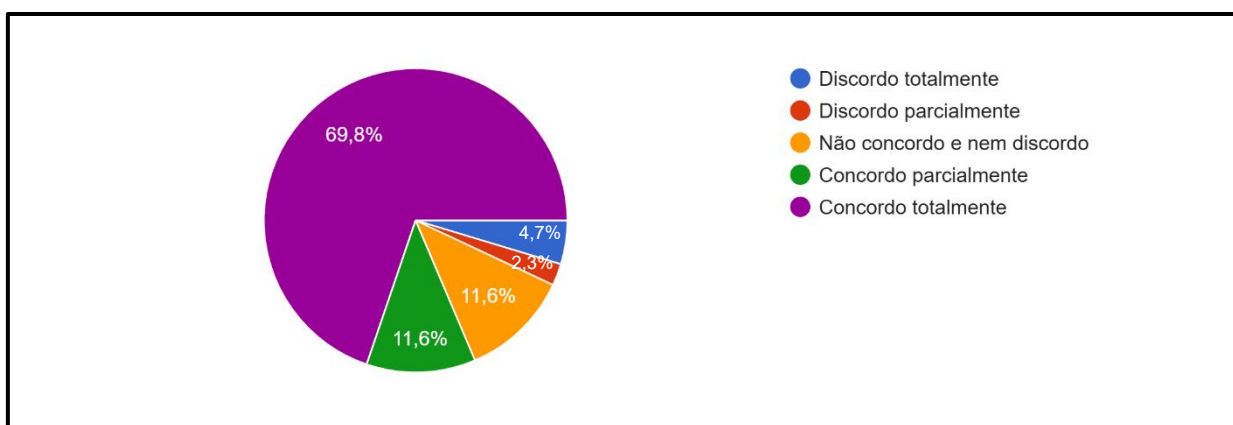
Exaustão, falta de empatia, falta de treinamento e falta de capacitação”. (R40)

“Escala muito puxada, folga em um domingo por mês, muita pressão por parte da gerência do hotel”. (R28)

O relato do participante R40 sintetiza uma falha estrutural ao apontar que a exaustão física é potencializada por uma lacuna de suporte organizacional, onde a falta de treinamento e de empatia lança o trabalhador à demanda da alta temporada sem o preparo ou o acolhimento necessários, reduzindo-o a um mero recurso produtivo. Complementando essa visão, o participante R28 detalha a rigidez da organização do tempo, destacando a “escala muito puxada” e a pressão gerencial como fatores que invadem o espaço social e afetivo do indivíduo. Esse resultado evidencia o impacto da sazonalidade sobre a organização do trabalho em Ouro Preto, intensificando a pressão, o volume de demandas e a exigência emocional dos trabalhadores. Tal condição reforça a literatura de Baum e Hai (2019), que aponta a instabilidade e a intensificação do trabalho como características estruturais do setor turístico.

O Gráfico 8 reforça a percepção de um ambiente laboral desgastante, indicando que a pressão por alto desempenho e o cumprimento de prazos apertados geram estresse significativo para (69,8%) dos participantes, que concordam totalmente com a afirmação. Somam-se a eles (11,6%) que concordam parcialmente, enquanto o restante da amostra divide-se entre posições neutras (11,6%), discordantes totalmente (4,7%), e discordantes parcialmente (2,3%).

Gráfico 8 - Nível de estresse associado à pressão por alto desempenho e cumprimento de metas



Fonte: Autora (2026)

Essa pressão é expressa nos relatos dos trabalhadores, que destacam não apenas a carga de trabalho, mas a forma como ela é gerida:

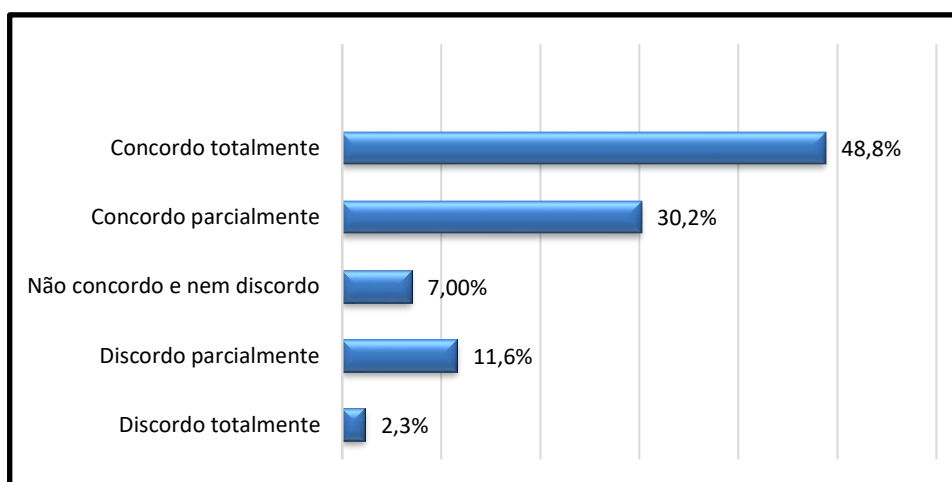
“Cobrança, falta de autonomia e pressão”. (R34)

A pressão mencionada é expressa de forma contundente nos relatos dos trabalhadores, que destacam não apenas a carga de trabalho, mas a forma como ela é gerida, conforme ilustra o participante R34 ao citar a tríade: “Cobrança, falta de autonomia e pressão”. Esse depoimento evidencia que o sofrimento psíquico não decorre apenas do esforço físico, mas da lógica produtivista que restringe o controle do indivíduo sobre suas próprias tarefas, transformando a interação com o público em uma fonte de tensão constante.

Esse dado demonstra que a lógica produtivista e a cobrança por resultados contribuem diretamente para o sofrimento psíquico, especialmente em atividades que exigem constante interação com o público. Conforme Antunes e Alves (2004), esse tipo de pressão reforça a intensificação do trabalho e a precarização subjetiva nos setores de serviços.

O Gráfico 9 indica outro aspecto relevante sobre o cotidiano laboral: a natureza das tarefas desempenhadas. Cerca de (48,8%) dos participantes afirmam que as atividades são monótonas e repetitivas, seguidos por (30,2%) que concordam parcialmente com essa percepção. Em contrapartida, apenas uma minoria apresenta discordância total (2,3%) ou parcial (11,6%), enquanto (7%) mantêm-se neutros. Esse cenário de alta repetitividade afeta negativamente a motivação e a satisfação no trabalho.

Gráfico 9 - Avaliação da natureza das tarefas: percepção de monotonia e repetitividade no trabalho



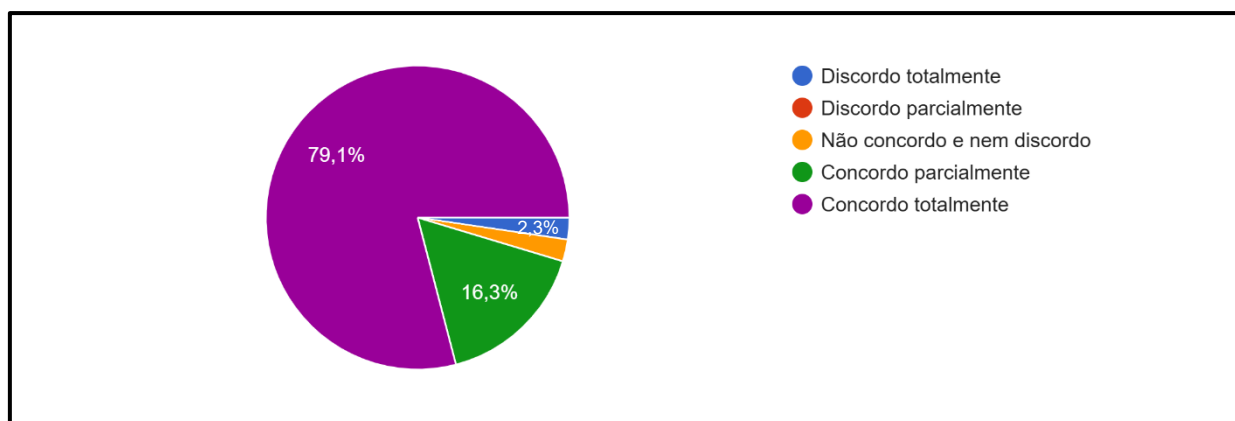
Fonte: Autora (2026)

A monotonia e a fragmentação das tarefas, observadas no Gráfico 9, não devem ser interpretadas como uma redução do esforço exigido, mas sim como uma nova faceta da exploração contemporânea. Para Antunes (2009), é fundamental compreender as formas atuais de agregação do valor-trabalho, uma vez que a extração da mais-valia ultrapassa o plano material:

[...] a mais-valia não é extraída apenas do plano material do trabalho, mas também do imaterial, intensificando as condições da exploração da força de trabalho através da redução ou mesmo eliminação do trabalho improdutivo. (ANTUNES, 2009, p. 102).

O chamado trabalho emocional emerge como um dos principais fatores de desgaste psicossocial na amostra pesquisada. O Gráfico 10 demonstra que (79,1%) dos respondentes afirmam sentir a necessidade de demonstrar cordialidade e simpatia mesmo sob esgotamento, somados a (16,3%) que concordam parcialmente com essa exigência, (2,3%) discordam totalmente e a o mesmo percentual não concorda e nem discorda.

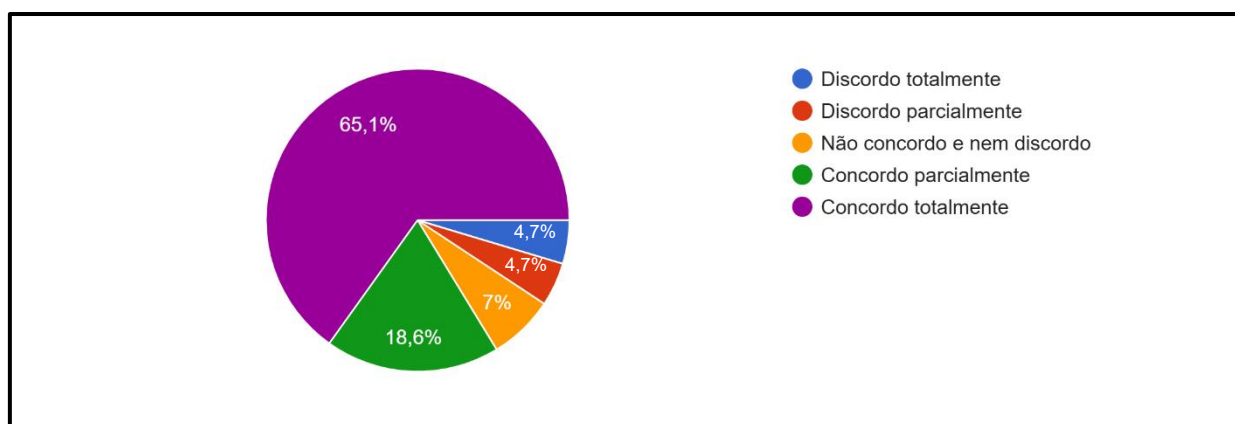
Gráfico 10 - Frequência da exigência de "Trabalho Emocional" (encenar cordialidade sob esgotamento).



Fonte: Autora (2026)

Complementarmente, o Gráfico 11 indica que (65,1%) relatam desgaste emocional direto decorrente do contato constante com os hóspedes, enquanto (18,6%) concordam parcialmente com essa percepção, (7%) não concorda e nem discorda, (4,7%) dos respondentes discorda totalmente ou parcialmente.

Gráfico 11 - Nível de desgaste emocional decorrente do contato direto e contínuo com os hóspedes



Fonte: Autora (2026)

Os principais indicadores desse tipo de desgaste manifestam-se por meio de sensações persistentes de cansaço não aliviado pelo sono, irritabilidade, desânimo, tensão constante, perda de apetite, estresse e, em alguns casos, dores físicas diversas. Conforme aponta Seligmann-Silva (2011), tais consequências podem ser aferidas inclusive em termos orgânicos, como em quadros de hipertensão arterial associados ao estresse crônico, impactando diretamente o humor, a sociabilidade e a qualidade de vida do trabalhador.

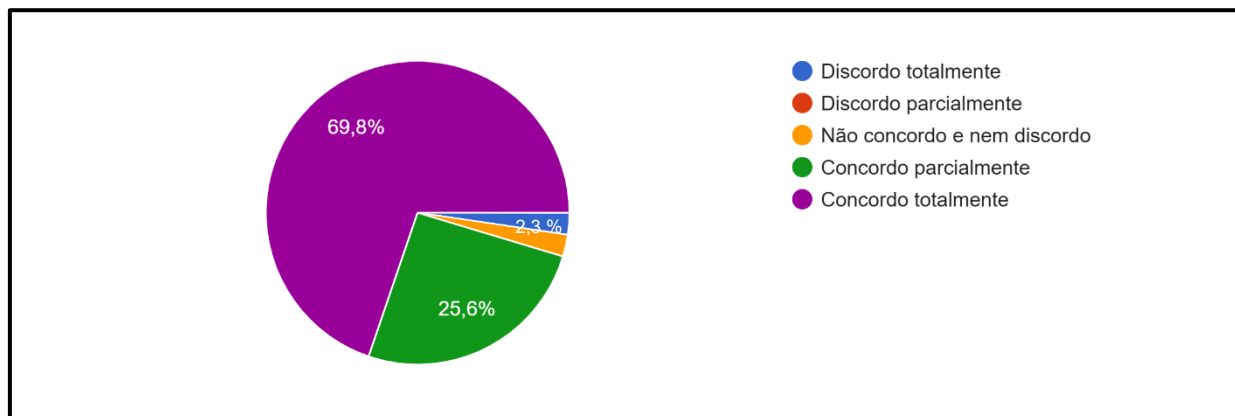
Esses resultados confirmam que a hospitalidade, quando imposta como obrigação permanente, pode se transformar em fonte de sofrimento, conforme discutido por Antunes e Alves (2004) e Martoni e Alves (2019).

### 3.3 Saúde mental, ansiedade e esgotamento emocional

Este terceiro eixo dedica-se à análise da frequência e da intensidade dos estados de alerta e preocupação constante desenvolvidos pelos colaboradores em função da rotina operacional. Os dados relacionados à saúde mental revelam um cenário preocupante entre os trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto. Conforme apresentado no Gráfico 12, observa-se que uma maioria expressiva dos respondentes (69,8%) concorda totalmente que as longas jornadas de trabalho no setor de hospedagem impactam negativamente sua saúde mental, enquanto (25,6%) concordam parcialmente com essa afirmação. Apenas (2,3%) dos participantes

posicionaram-se de forma neutra ou discordaram dessa percepção.

Gráfico 12 - Distribuição da carga horária e jornadas de trabalho dos colaboradores



Fonte: Autora (2026)

Tal realidade é expressa de forma contundente no relato a seguir:

“Trabalhar aos finais de semana e feriados, escala 6 x 1 folgo apenas 1 domingo por mês “. (R17)

O relato do participante R17 sintetiza a precariedade do tempo de descanso na hotelaria e evidencia a face mais rígida da organização do trabalho no setor. O regime de escala 6x1, mencionado explicitamente, impõe uma rotina de exaustão contínua, onde o lazer e o convívio social tornam-se exceções. Ao destacar a folga em apenas um domingo por mês, o trabalhador sinaliza uma ruptura com o chamado “tempo social”, uma vez que o domingo é o período de referência para atividades familiares, religiosas e de lazer coletivo.

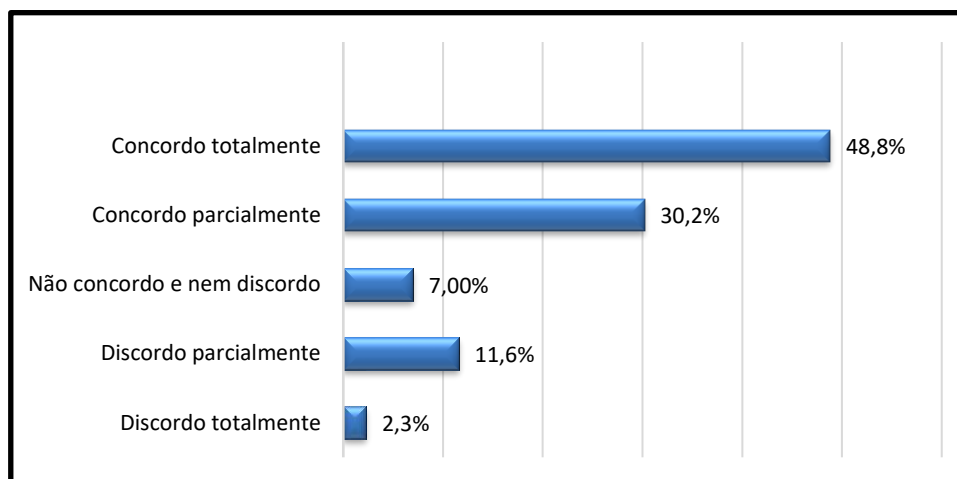
É importante destacar que esse modelo de jornada tem sido alvo de intensos debates nacionais através da Proposta de Emenda à Constituição (PEC 6x1), que questiona a constitucionalidade e a humanidade de escalas que confinam o trabalhador a apenas um dia de folga semanal. No contexto de Ouro Preto, onde o turismo exige disponibilidade total em feriados e fins de semana, essa estrutura atua como um mecanismo de isolamento social e desgaste físico irreversível.

Tal cenário confirma os relatos qualitativos que mencionam cansaço físico, exaustão e pressão constante, além de dialogar com Dejours (2007), ao apontar que jornadas prolongadas reduzem o tempo de recuperação e comprometem os mecanismos de defesa do trabalhador, favorecendo o sofrimento psíquico e o

esgotamento da subjetividade.

O Gráfico 13 demonstra que a sobrecarga de tarefas constitui uma realidade constante para a maioria dos participantes da pesquisa. Observa-se que (62,8%) dos respondentes concordam totalmente com essa afirmação, enquanto (30,2%) concordam parcialmente, evidenciando que a intensificação do trabalho é amplamente percebida no cotidiano laboral. Apenas (2,3%) dos participantes posicionaram-se de forma neutra ou discordaram parcial ou totalmente dessa percepção.

Gráfico 13 - Percepção dos trabalhadores quanto à sobrecarga de tarefas e demandas



Fonte: Autora (2026)

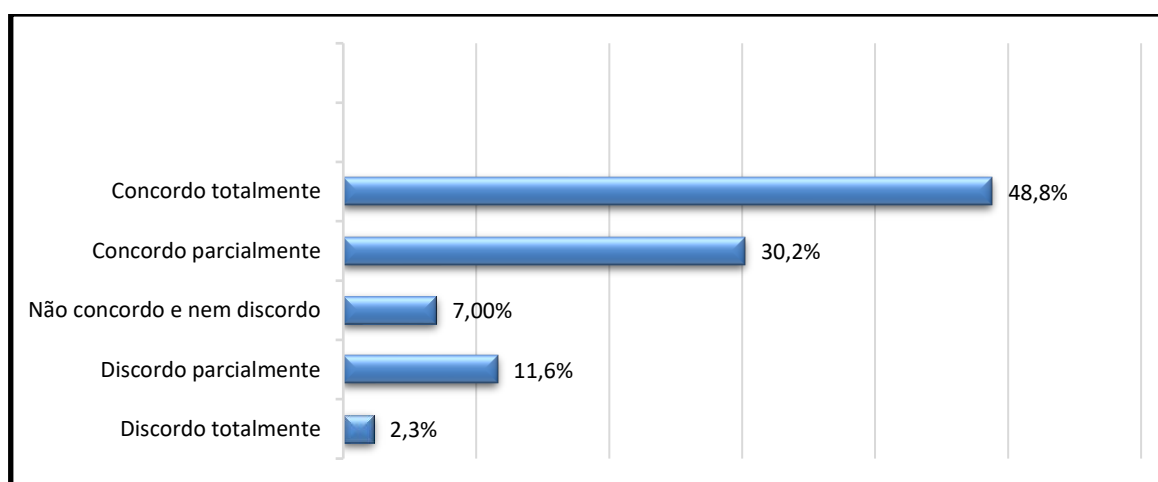
Esses dados indicam um cenário de intensificação do trabalho, frequentemente associado à insuficiência de pessoal, à ampliação das responsabilidades e ao descumprimento dos limites legais da jornada. Tal realidade é expressa de forma clara no relato a seguir:

“Falta de fiscalização dos órgãos competentes, trabalhamos além da jornada prevista por lei”. (R21)

A sobrecarga quantitativa apresentada nos dados é acompanhada por uma percepção de negligência institucional, como evidencia o relato do participante R21 revela que o desgaste dos trabalhadores de Ouro Preto não decorre apenas da natureza da atividade turística, mas da percepção de que as normas de proteção ao trabalho são deliberadamente ignoradas. A menção à falta de fiscalização sugere um sentimento de desamparo, onde o trabalhador se vê desprotegido diante de uma

jornada que extrapola os limites legais. O Gráfico 14 consolida a percepção de adoecimento psíquico na hotelaria, apontando que a maioria dos participantes (58,1%), relata sentir ansiedade diretamente relacionada ao trabalho. Somando-se aos (23,3%) que concordam parcialmente, observa-se que mais de (80%) da amostra convive com sintomas ansiosos no cotidiano laboral. Em contrapartida, apenas (11,6%) discordam totalmente, enquanto as demais respostas dividem-se entre a neutralidade (4,7%) e a discordância parcial (2,3%).

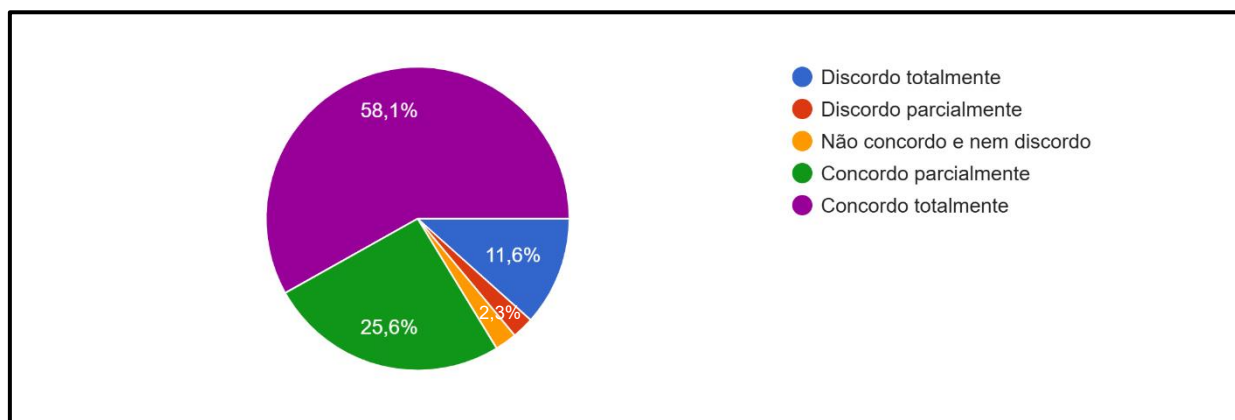
Gráfico 14 - Prevalência de sintomas de ansiedade ou preocupação decorrentes da rotina laboral



Fonte: Autora (2026)

Segundo Dejours (1992), quando os mecanismos de defesa do trabalhador não são mais suficientes para lidar com as pressões organizacionais, o sofrimento transborda em forma de patologias, sendo a ansiedade uma das manifestações primárias da perda do "sentido do trabalho". O impacto do trabalho sobre o descanso biológico revela-se como um fator crítico de adoecimento entre os trabalhadores dos meios de hospedagem pesquisados. Conforme demonstra o Gráfico 15, a maioria dos participantes (58,1%) afirma que o trabalho interfere negativamente na qualidade do sono, agravando o desgaste físico e psicológico. Ao somar-se esse percentual aos (25,6%) que concordam parcialmente com a afirmação, observa-se que (83,7%) da amostra vivencia privação ou má qualidade do sono. Em contrapartida, apenas (11,6%) dos respondentes discordam totalmente, enquanto uma minoria (2,3%) distribui-se entre a neutralidade e a discordância parcial.

Gráfico 15 - Interferência das atividades profissionais na qualidade do descanso e sono



Fonte: Autora (2026)

Esse cenário é intensificado pela organização dos turnos de trabalho, especialmente no que se refere ao trabalho noturno e à sobreposição de funções, conforme evidencia o relato do participante R16:

“Ter que ficar horas acordado porque é um trabalho noturno, ter funções não correspondentes com a que fui contratado”. (R16)

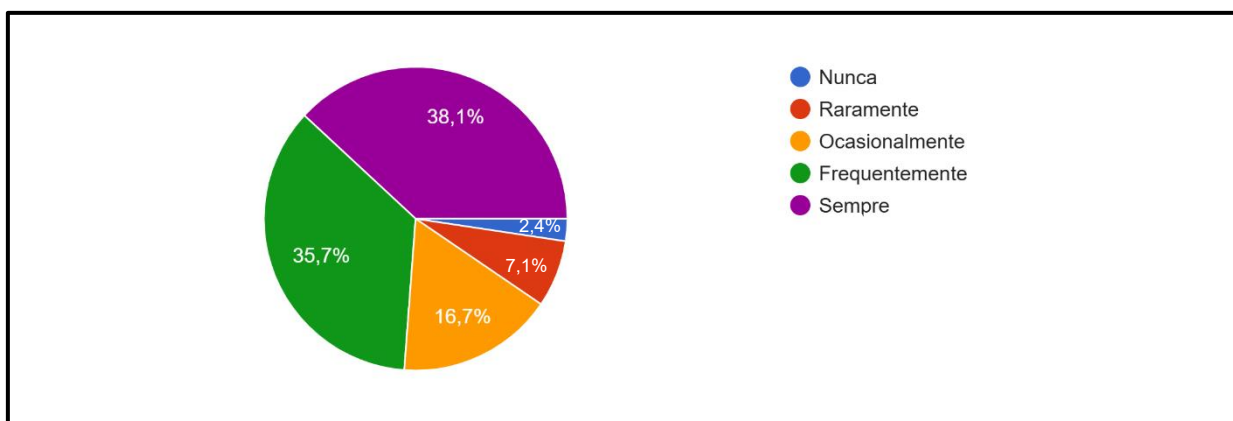
O relato do participante R16 sintetiza a complexidade do desgaste na hotelaria ao unir a desregulação biológica à precarização funcional. Este relato revela que o impacto no sono, apontado por (83,7%) dos respondentes, não é apenas uma consequência da carga horária, mas da natureza intrusiva do trabalho noturno, que impõe uma vigília forçada contra o ritmo circadiano do organismo. O comprometimento do sono deixa, portanto, de se configurar apenas como um sintoma isolado e passa a atuar como um catalisador do estresse ocupacional, contribuindo para o afastamento médico (absenteísmo) e para o desenvolvimento de quadros de adoecimento crônico.

Nesse sentido, estudos apontam que os impactos da sonolência e da fadiga no trabalho são semelhantes, resultando em diminuição da produtividade, aumento do absenteísmo, maiores índices de acidentes laborais e maior probabilidade de incapacitação decorrente de doenças relacionadas ao trabalho (ÅKERSTEDT; WRIGHT, 2009; BERTOLAZI et al., 2009; SHEN; BARBERA; SHAPIRO, 2006).

No que se refere ao esgotamento emocional, o Gráfico 16 revela um cenário alarmante: (38,1%) dos participantes afirmam sentir-se esgotados de forma muito frequente em função do trabalho, enquanto (35,7%) relatam essa sensação com

frequência. Somados, mais de (73%) da amostra apresenta sinais de saturação emocional. Em contrapartida, apenas (16,7%) sentem-se esgotados ocasionalmente, (7,1%) raramente e uma minoria irrelevante de (2,4%) afirma nunca ter experimentado tal sensação.

Gráfico 16 - Níveis de esgotamento emocional associados ao exercício da função

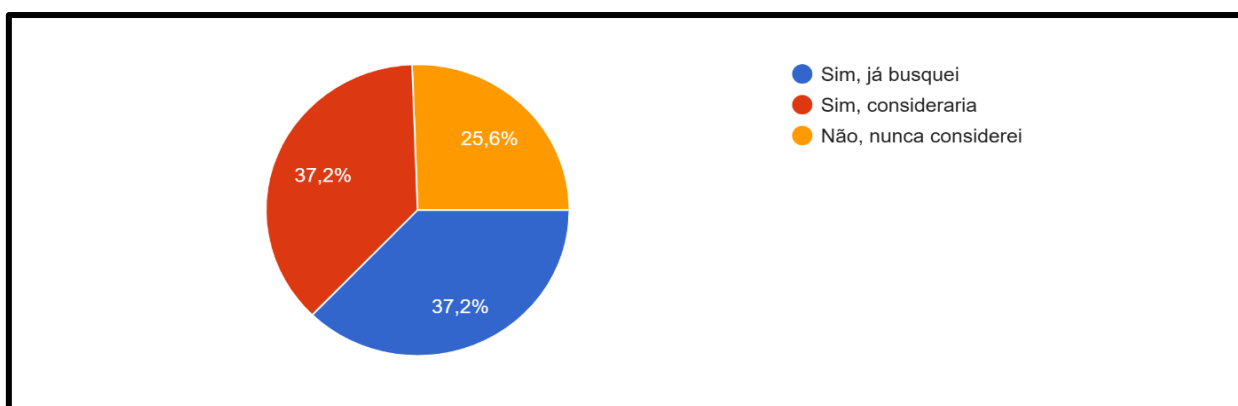


Fonte: Autora (2026)

Conforme Seligmann-Silva (2011) assevera, o esgotamento ocorre quando o trabalhador perde a "soberania sobre si mesmo" em prol de uma organização que exige produtividade ininterrupta. No estágio de pré-burnout, a irritabilidade e o desânimo funcionam como mecanismos de defesa falhos, indicando que o limite psicofisiológico foi atingido, o que pode evoluir para a despersonalização e a queda drástica na realização profissional caso não haja intervenção institucional.

Conforme apresentado no Gráfico 17, observa-se que uma parcela significativa dos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto já buscou ou consideraria buscar ajuda profissional em função do estresse relacionado ao trabalho. Do total de respondentes, (37,2%) afirmam já ter buscado apoio psicológico ou terapêutico, enquanto (37,2%) relatam que considerariam buscar esse tipo de ajuda, evidenciando um elevado nível de sofrimento psíquico associado à atividade laboral. Apenas (25,6%) afirmam nunca ter considerado essa possibilidade, o que indica que o estresse ocupacional é percebido de forma concreta pela maioria dos participantes.

Gráfico 17- Frequência de busca por suporte ou acompanhamento psicológico especializado



Fonte: Autora (2026)

Esses dados reforçam a compreensão de que o sofrimento vivenciado no trabalho ultrapassa estratégias individuais de enfrentamento, demandando intervenções especializadas. De acordo com a Psicodinâmica do Trabalho, proposta por Dejours (2007), quando os mecanismos coletivos de defesa se tornam insuficientes para transformar o sofrimento em prazer ou reconhecimento, o adoecimento psíquico tende a emergir, levando o trabalhador a buscar suporte externo. Nesse sentido, os resultados evidenciam a urgência de políticas institucionais voltadas à promoção da saúde mental, prevenção do adoecimento e oferta de apoio psicológico no ambiente organizacional, especialmente em um setor marcado por sobrecarga, pressão constante e intensificação do trabalho.

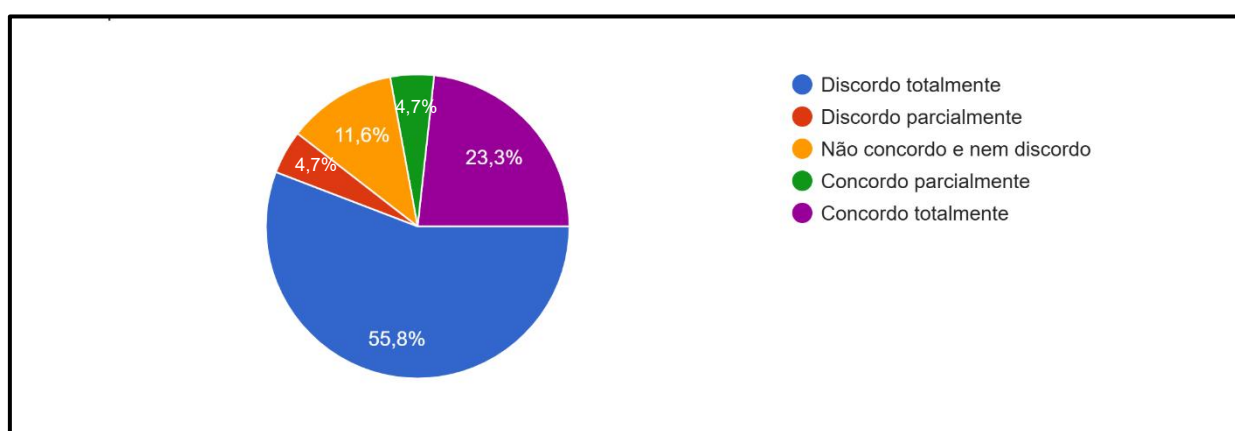
### 3.4 Suporte organizacional e sugestões dos trabalhadores

. Este último eixo de análise dedica-se a investigar o suporte organizacional e as perspectivas de mudança sob a ótica dos trabalhadores. Nele, o conteúdo transita da descrição das cargas de trabalho para a avaliação das políticas de gestão e das relações de liderança. Serão explorados o nível de invisibilidade da saúde mental nas empresas hoteleiras, o suporte social recebido no ambiente de trabalho e a interface entre a vida profissional e pessoal. Por fim, o eixo consolida as sugestões dos participantes, oferecendo um diagnóstico das urgências necessárias para a humanização das relações laborais no setor.

O Gráfico 18 indica que a maioria dos participantes, (55,8%), afirma que a

empresa não valoriza a saúde mental dos colaboradores, dado que é reforçado por (23,3%) que concordam totalmente com essa percepção de negligência. Somadas, essas percepções atingem (79,1%) da amostra, revelando a ausência de políticas institucionais voltadas ao cuidado emocional. Apenas uma minoria divide-se entre a neutralidade (11,6%) e posições discordantes ou parcialmente concordantes (4,7% cada).

Gráfico 18 - Percepção dos funcionários sobre a valorização da saúde mental pela empresa



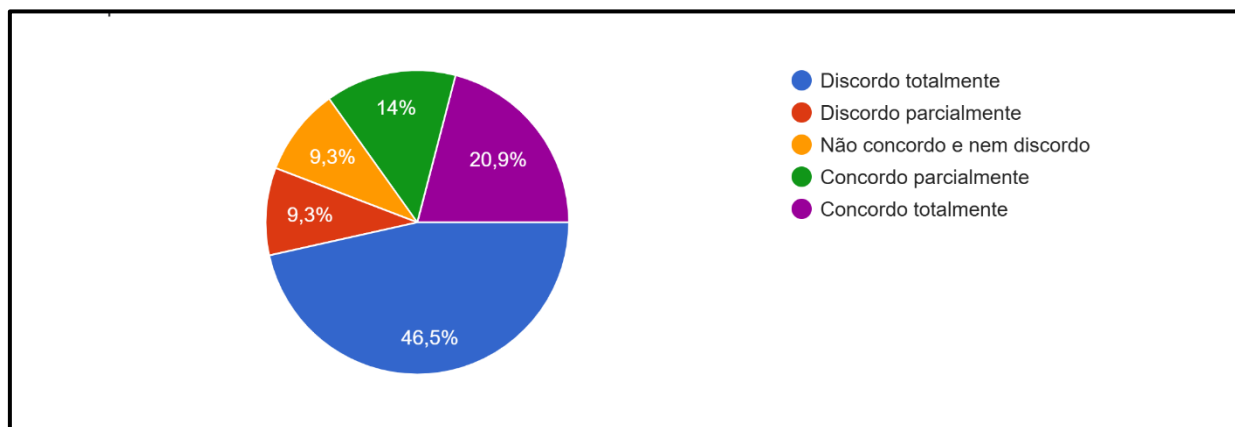
Fonte: Autora (2026)

Do ponto de vista organizacional, a ausência de práticas estruturadas de cuidado emocional reforça um modelo de gestão que prioriza o desempenho em detrimento da saúde dos trabalhadores. Conforme aponta Chiavenato (2014), organizações que desconsideram o bem-estar psicológico de seus colaboradores tendem a produzir ambientes laborais marcados pela desmotivação, pelo aumento do adoecimento e pela redução do comprometimento.

De forma complementar, o Gráfico 19 evidencia fragilidades significativas no suporte interpessoal e na atuação da liderança. Observa-se que (46,5%) dos respondentes discordam totalmente da afirmação de que recebem apoio da liderança ou dos colegas para lidar com as dificuldades cotidianas no trabalho. Além disso, (20,9%) concordam totalmente com a percepção de ausência de apoio, enquanto (14%) concordam parcialmente, indicando que (81,4%) da amostra reconhece, em diferentes níveis, a inexistência ou insuficiência de suporte no ambiente laboral. Apenas (9,3%) posicionam-se de forma neutra ou discordante em relação a essa

percepção.

Gráfico 19 - Avaliação do suporte recebido por lideranças e suporte social entre colegas



Fonte: Autora (2026)

Os relatos aprofundam a compreensão desses dados ao apontarem uma realidade marcada por lideranças despreparadas, cobranças excessivas, falta de autonomia e situações que se aproximam do assédio moral, elementos que intensificam o sofrimento psíquico no trabalho. Essa vivência pode ser observada nos depoimentos a seguir:

“Colegas de trabalho hostis, chefia imediata totalmente despreparada carga horária extensa e muita rotatividade. Sempre faço atividades que não são de minha responsabilidade”. (R7)

“Excesso de exigências sem oferta de treinamento adequado. Despreparo da supervisão”. (R42)

“A falta de autonomia, minha chefia não é capacitada, eles me cobram muito”. (R11)

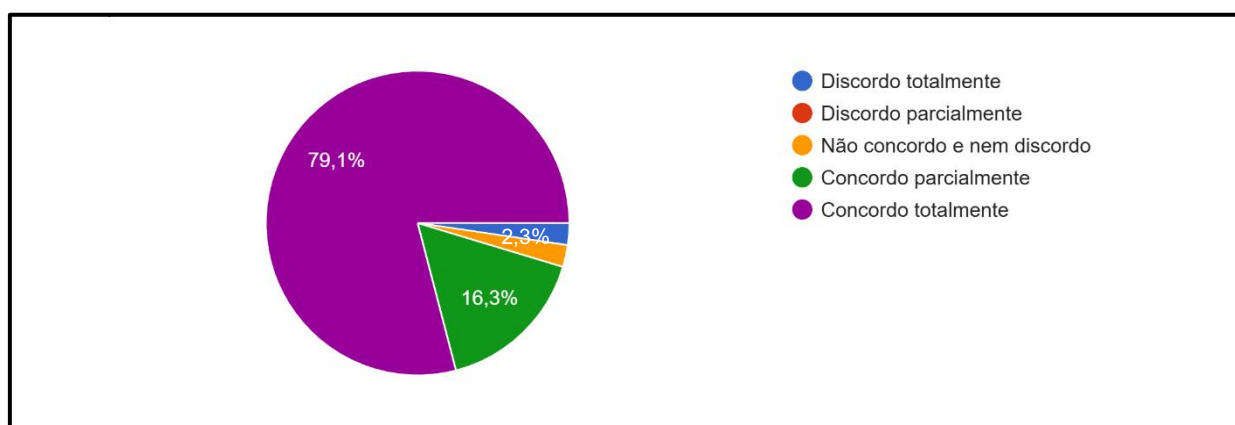
Os depoimentos dos participantes R7, R42 e R11 materializam o “vazio de suporte” indicado pelos dados quantitativos, revelando que a crise de liderança no setor hoteleiro de Ouro Preto é tanto técnica quanto comportamental. O relato do participante R7 apresenta um quadro de multicausalidade do sofrimento, onde a “hostilidade” entre colegas e o desvio de função são agravados por uma chefia “totalmente despreparada”, gerando um ciclo de rotatividade que impede a criação de vínculos de confiança. Essa percepção de despreparo técnico é reiterada por R42, que enfatiza o paradoxo entre o “excesso de exigências” e a “falta de treinamento”,

sugerindo que a liderança falha em sua função primordial de prover os meios necessários para a execução segura das tarefas.

Complementando essa visão, o participante R11 destaca a “falta de autonomia” como um subproduto de uma gestão capacitada de forma insuficiente, que substitui o suporte pela cobrança excessiva. Sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho, a ausência de suporte coletivo e o despreparo da liderança fragilizam os mecanismos de cooperação e reconhecimento, essenciais para a construção de estratégias de enfrentamento do sofrimento. Conforme destaca Dejours (2012), quando o trabalho deixa de ser um espaço de mediação coletiva e passa a ser marcado por relações autoritárias e desorganizadas, o sofrimento tende a se intensificar, comprometendo a saúde mental dos trabalhadores.

Conforme evidenciado no Gráfico 20 a falta de reconhecimento apresenta-se como um fator central na produção do sofrimento psíquico entre os trabalhadores pesquisados. Observa-se que (79,1%) dos respondentes concordam totalmente que a ausência de reconhecimento contribui para o sofrimento mental, enquanto (16,3%) concordam parcialmente com essa afirmação. Apenas (2,3%) dos participantes posicionaram-se de forma neutra ou discordaram dessa percepção.

Gráfico 20 - Sentimento de invisibilidade e percepção de falta de reconhecimento profissional



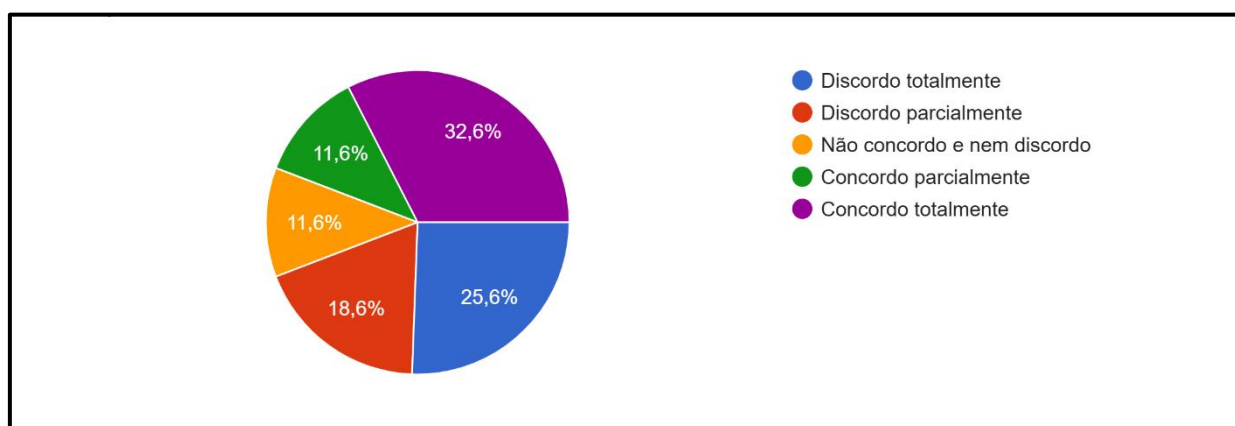
Fonte: Autora (2026)

Esse resultado reforça a compreensão de que o reconhecimento constitui um elemento fundamental para a construção do sentido do trabalho e para a preservação da saúde mental. Esses achados dialogam com as reflexões de Antunes (2018), ao

apontar que a intensificação e a precarização do trabalho no capitalismo contemporâneo esvaziam os mecanismos de valorização simbólica do trabalhador, tornando o reconhecimento cada vez mais raro e contribuindo para o sofrimento, a alienação e o adoecimento no trabalho.

O Gráfico 21 revela uma percepção dividida dos trabalhadores em relação ao clima organizacional. Observa-se que (32,6%) dos participantes concordam parcial ou totalmente que o ambiente de trabalho é positivo. Em contrapartida, uma parcela expressiva demonstra avaliação negativa, sendo que (25,6%) discordam totalmente dessa afirmação, (18,6%) discordam parcialmente e (11,6%) posicionam-se de forma neutra.

Gráfico 21 - Avaliação do clima organizacional no ambiente de hospedagem



Fonte: Autora (2026)

Esses resultados evidenciam fragilidades no clima organizacional, especialmente no que se refere à comunicação interna, à autonomia e à segurança para se expressar, indicando dificuldades na atuação das lideranças e na construção de espaços de diálogo e escuta. Tal contexto tende a agravar o sofrimento psíquico no trabalho, ao limitar as possibilidades de cooperação e de reconhecimento coletivo.

Os relatos reforçam essa percepção, ao apontarem experiências marcadas pela ausência de *feedback*, pela falta de autonomia e por práticas que se aproximam do assédio moral, conforme ilustram os depoimentos a seguir:

” Falta de autonomia e feedback da liderança” (R16)  
 “Muito assédio moral pela liderança” (R23)

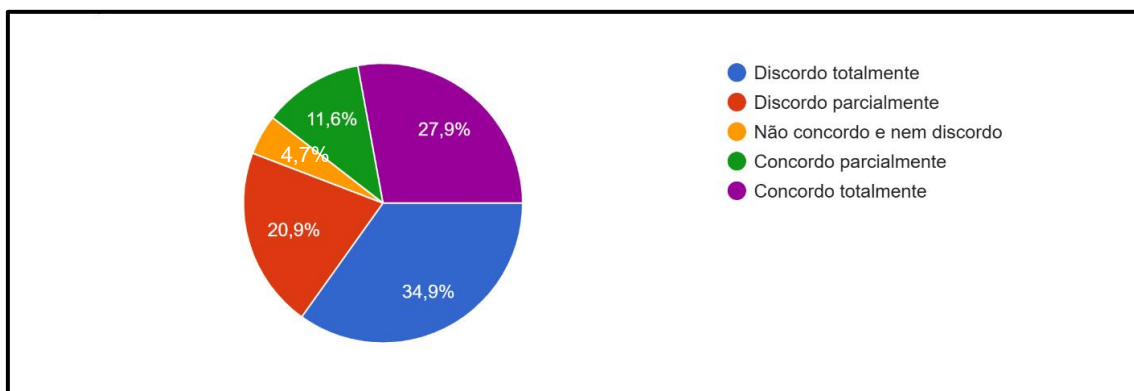
As fragilidades no clima organizacional, expressas nos dados quantitativos, ganham contornos críticos nos depoimentos que denunciam desde a precariedade

comunicacional até o abuso de poder. O relato do participante R16 sintetiza a paralisia operacional e subjetiva ao mencionar a “falta de autonomia e feedback da liderança”, evidenciando que a ausência de retorno sobre o desempenho impede que o trabalhador se situe em sua trajetória laboral, gerando um vazio de reconhecimento. Essa lacuna é agravada de forma drástica na denúncia do participante R23, que aponta a ocorrência de “muito assédio moral pela liderança”, indicando que o clima negativo não decorre apenas de omissões gerenciais, mas de uma toxicidade ativa nas relações de poder.

Esses achados corroboram as contribuições de Siqueira (2008), ao afirmar que o clima organizacional e o suporte percebido no trabalho exercem influência direta sobre o bem-estar psicológico dos trabalhadores. Segundo a autora, ambientes marcados por falhas de comunicação, ausência de *feedback* e práticas autoritárias tendem a gerar insegurança, desmotivação e sofrimento, comprometendo a saúde mental e a qualidade das relações laborais. Esse resultado destaca a importância do reconhecimento simbólico no ambiente de trabalho, elemento central na Psicodinâmica do Trabalho

No que tange à interface entre as diferentes esferas da vida do sujeito, o Gráfico 22 revela que a maioria dos trabalhadores não percebe um equilíbrio saudável entre vida profissional e pessoal. Cerca de (34,9%) dos participantes discordam totalmente de que esse equilíbrio exista, somados a (20,9%) que discordam parcialmente. Em contrapartida, (27,9%) concordam totalmente e (11,6%) concordam parcialmente com a existência de harmonia entre as áreas, enquanto (4,7%) permanecem neutros.

Gráfico 22 - Nível de satisfação com o equilíbrio entre vida profissional e vida pessoal



Fonte: Autora (2026)

Esses resultados evidenciam que as demandas do setor hoteleiro ultrapassam os limites do espaço laboral, interferindo diretamente na convivência familiar e na qualidade de vida, como ilustrado pelos depoimentos:

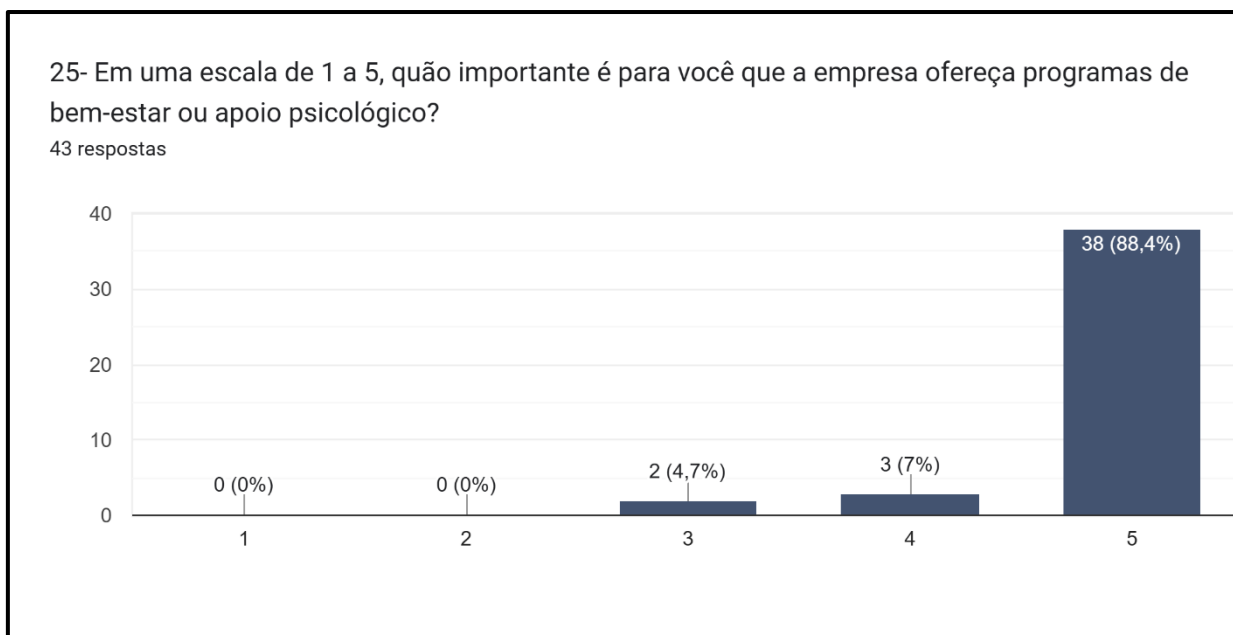
“Salário baixo, maioria das vezes trabalho aos fins de semana que deveriam ser um tempo para ficar com a família” (R40)

“Negativo são as jornadas, muitas horas extras e pouco tempo com a família. A rotatividade de pessoal impacta negativamente” (R15)

As implicações do desequilíbrio entre as esferas profissional e pessoal são traduzidas pelos trabalhadores como uma perda de direitos sociais e afetivos, conforme evidenciam os relatos dos participantes. O participante R40 destaca o conflito ético e financeiro ao mencionar o “salário baixo” aliado ao trabalho compulsório em fins de semana, momento que deveria ser destinado ao núcleo familiar. Essa percepção é reforçada por R15, que identifica as jornadas extensas, o excesso de horas extras e a alta rotatividade de pessoal como barreiras para a convivência doméstica. Esses resultados reforçam a necessidade de práticas de gestão mais humanizadas, capazes de reconhecer o trabalhador como sujeito e de promover ambientes laborais mais saudáveis. Segundo Rodrigues (1994, p.93), “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória, tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”.

Para consolidar a análise do suporte institucional, o Gráfico 23 apresenta um dado contundente (88,4%) dos trabalhadores consideram extremamente importante que as empresas ofereçam apoio psicológico. Essa estatística, quando confrontada com o Gráfico 16 onde a maioria afirma que a empresa não valoriza a saúde mental, evidencia um abismo entre a expectativa do colaborador e a realidade organizacional reforçando a urgência de práticas de gestão mais humanizadas.

Gráfico 23 – Grau de relevância atribuído a programas de bem-estar e apoio psicológico



Fonte: Autora (2026)

As sugestões apresentadas pelos participantes concentram-se na revisão das jornadas de trabalho, valorização salarial, capacitação das lideranças e implementação de ações voltadas à saúde mental, demonstrando clareza quanto aos fatores que contribuem para o sofrimento no trabalho. Tais reivindicações revelam que o trabalhador da hotelaria não apenas identifica as fontes de seu desgaste, mas clama por um reconhecimento que a atual estrutura produtiva lhe nega. Ao analisar esse processo de despersonalização e resistência, Dejours (1992) sintetiza a natureza desse sofrimento:

O esgotamento emocional não é uma falha individual, mas o grito de um sujeito que se recusa a ser transformado em mera engrenagem de uma engrenagem que não o reconhece. (DEJOURS, 1992, p. 145).

Essa perspectiva encerra a discussão desta pesquisa ao evidenciar que a ansiedade, a fadiga crônica e o esgotamento relatados nos dados anteriores são, em última análise, manifestações de resistência contra uma organização do trabalho que prioriza a produtividade em detrimento da subjetividade humana. Conclui-se, portanto, que a promoção da saúde mental na hotelaria exige mais do que ações paliativas; demanda uma reestruturação profunda que devolva ao trabalhador o seu lugar de sujeito, e não de peça descartável de um sistema exaustivo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a relação entre as condições de trabalho e a saúde mental dos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto (MG), buscando dar visibilidade às vivências, percepções e sofrimentos frequentemente invisibilizados no cotidiano do setor turístico. Partiu-se do entendimento de que o trabalho, especialmente no setor de serviços, constitui um elemento central na construção da identidade e do bem-estar dos indivíduos, podendo ser tanto fonte de prazer quanto de sofrimento, a depender das condições em que é realizado.

Os resultados obtidos por meio da pesquisa de campo evidenciaram que a realidade dos trabalhadores da hotelaria em Ouro Preto é marcada por jornadas extensas, ritmo intenso de trabalho, instabilidade contratual, baixos níveis de reconhecimento profissional e elevada exigência de trabalho emocional. A necessidade constante de demonstrar cordialidade, simpatia e acolhimento, mesmo diante do cansaço físico e emocional, revelou-se um fator significativo de desgaste psíquico, confirmando o paradoxo existente entre o “bem receber” que sustenta a atividade turística e o sofrimento de quem acolhe.

Observou-se que uma parcela expressiva dos participantes relatou sintomas associados à ansiedade, estresse e esgotamento emocional, além de dificuldades relacionadas ao sono e ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal. Esses dados corroboram as contribuições teóricas da Psicodinâmica do Trabalho, especialmente as reflexões de Dejours, ao evidenciar a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real, bem como a ausência de reconhecimento simbólico como elemento central no processo de adoecimento psíquico. A insegurança em relação ao vínculo empregatício e a percepção de invisibilidade profissional reforçam a sensação de vulnerabilidade e fragilidade social descrita por autores como Castel e Forrester.

No que se refere ao suporte organizacional, os resultados indicaram fragilidades nas práticas de gestão e nas ações voltadas à promoção da saúde mental. A baixa valorização do bem-estar psíquico por parte das empresas, associada à escassez de programas de apoio psicológico e de espaços de escuta, contribui para a naturalização do sofrimento no ambiente de trabalho. Ainda que tenham sido identificadas relações de apoio entre colegas como fator de proteção, tais estratégias individuais e coletivas mostram-se insuficientes diante de uma organização do

trabalho que privilegia a produtividade em detrimento da saúde dos trabalhadores.

Dessa forma, o estudo reforça a necessidade de repensar o modelo de gestão adotado nos meios de hospedagem, incorporando práticas que promovam ambientes de trabalho mais saudáveis, éticos e humanizados. Investimentos em políticas de valorização profissional, reconhecimento do trabalho realizado, melhoria das condições laborais, respeito aos limites da jornada e implementação de ações voltadas à saúde mental não devem ser compreendidos como custos, mas como elementos fundamentais para a sustentabilidade do setor turístico.

Além disso, destaca-se a importância de ampliar o debate sobre saúde mental no turismo, especialmente em cidades históricas como Ouro Preto, onde a atividade turística é central para a economia local, mas se desenvolve, muitas vezes, à custa da intensificação do trabalho e da precarização das relações laborais. Pensar o turismo de forma sustentável implica considerar não apenas a preservação do patrimônio e a satisfação dos visitantes, mas também a dignidade e o bem-estar daqueles que sustentam a experiência turística cotidianamente.

Por fim, reconhecem-se algumas limitações desta pesquisa, como o número restrito de participantes e o uso do questionário como principal instrumento de coleta de dados, o que não esgota a complexidade do fenômeno estudado. Nesse sentido, sugere-se que pesquisas futuras aprofundem a temática por meio de entrevistas, grupos focais ou estudos longitudinais, ampliando a compreensão sobre as estratégias de enfrentamento do sofrimento e as possibilidades de transformação da organização do trabalho no setor hoteleiro.

Conclui-se, portanto, que a saúde mental dos trabalhadores dos meios de hospedagem de Ouro Preto encontra-se diretamente relacionada às condições e à organização do trabalho, evidenciando a urgência de ações que promovam reconhecimento e suporte. Ao retomar a indagação de SANT'ANNA, CARNEIRO e LESCURA (2021) — *quem acolhe os que acolhem?* —, reafirma-se que a sustentabilidade do turismo depende, necessariamente, da transformação do mal-estar em cuidado efetivo com aqueles que tornam possível a hospitalidade.

## REFERENCIAS

- ÅHSBERG, E.; GARNBERALE, F.; KJELLBERG, A. **Perceived quality of fatigue during different occupational tasks**: Development of a questionnaire. *International Journal of Industrial Ergonomics*, v. 20, n. 2, p. 121-135, 1997. DOI: 10.1016/S0169-8141(96)00039-0.
- ALDRIGUI, M. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007. (Coleção ABC do Turismo).
- ALMEIDA, M. R.; RODRIGUES, J. S.; ALVES, K. **Trabalho nos meios de hospedagem**: entre o prazer e o sofrimento. *Além dos Muros da Universidade*, v. 8, n. 2, p. 101-114, 17 jul. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufop.br/alemur/article/view/6858>. Acesso em: 9 mar. 2025.
- ALVES, K. **Trabalho e sofrimento psíquico de profissionais do turismo**. *Revista Turismo: Estudos & Práticas*, v. 9, n. 2, p. 1-13, 2020. Disponível em: <https://geplat.com/rtep/index.php/turismo/artigo/view/65>. Acesso em: 17 dez. 2024.
- ANDRADE, J. V. **Turismo**: fundamentos e dimensões. 8. ed. São Paulo: Ática, 2002.
- ANDRADE, N.; BRITO, L.; JORGE, W. **Hotel**: planejamento e projeto. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.
- ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 11. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.
- ANTUNES, R.; ALVES, G. **As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital**. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004.
- BARROS, P. C. R.; MENDES, A. M. B. **Sofrimento psíquico no trabalho e estratégias defensivas dos operários da construção civil**. *Psico-UFS*, Brasília, v. 8, n. 1, p. 63-70, jan./jun. 2003. Disponível em: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1413-82712003000100009](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-82712003000100009). Acesso em: 18 mar. 2025.
- BAUM, T.; HAI, N. T. T. **Aplicando princípios de emprego sustentável na indústria do turismo**: corrigindo erros de direitos humanos? *Tourism Recreation Research*, v. 44, n. 3, p. 1-11, 2019. Disponível em: [https://pureportal.strath.ac.uk/files/86096298/Baum\\_Nguyen\\_TRR\\_2019\\_Aplicando\\_sustentacaoPrincipios\\_de\\_emprego\\_capaz\\_na\\_industria\\_do\\_turismo.pdf](https://pureportal.strath.ac.uk/files/86096298/Baum_Nguyen_TRR_2019_Aplicando_sustentacaoPrincipios_de_emprego_capaz_na_industria_do_turismo.pdf). Acesso em: 18 mar. 2025.

BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2000.

BRANT, L. C.; MINAYO-GOMEZ, C. **A transformação do sofrimento em adoecimento**: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 9, n. 1, p. 213-223, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232004000100021>. Acesso em: 5 mar. 2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Proposta de Emenda à Constituição n. 8/2025**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=248534> 1. Acesso em: 31 jan. 2026.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**: a degradação do trabalho no século XX. New York: Monthly Review Press, 1974. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/453674133/Harry-Braverman-Trabalho-e-Capital-Monopolista-A-Degradacao-do-Trabalho-no-Seculo-XX-Monthly-Review-Press-1998-pdf>. Acesso em: 18 mar. 2025.

BRITO, J.; FONTES, N. **Estratégias para eventos**: uma ótica do marketing e do turismo. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2002. 304 p.

CARDOSO, A. C. M. **O trabalho como determinante do processo saúde-doença**. *Tempo Social*, v. 27, n. 1, p. 73-93, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-207020150110>. Acesso em: 17 dez. 2024.

CARVALHO, C. **Prefácio**. In: ARBACHE, J. S. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil**. Brasília: UnB, 2001.

CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1992.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. São Paulo: Manole, 2014. Disponível em: <https://biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/2347/1/Idalberto-Chiavenato-Gestao-de-Pessoas-o-Novo-Papel.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2026.

CIFELLI, G. **A refuncionalização turística do patrimônio cultural**: os novos usos do território apropriado pelo turismo em Ouro Preto – MG. In: PAES, M. T. D.; SOTRATTI, M. A. (org.). **Geografia, turismo e patrimônio cultural**: identidades, usos e ideologias. São Paulo: Annablume, 2010. p. 113-138.

CIFELLI, G. **Imagem, representação e o uso turístico do patrimônio mundial**: uma análise de Ouro Preto (MG) e Salvador (BA). 2015. Tese (Doutorado em Geografia) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2015.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRUZ, R. F. **Análise da evolução populacional dos distritos de Ouro Preto/MG entre os anos de 2000 e 2010**. 2013. Monografia (Especialização em Geoprocessamento) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2013.

CUNHA, V. L.; CALDEIRA, A. B. **Refuncionalização: transformações na paisagem de Ouro Preto/MG**. Cadernos de Arquitetura e Urbanismo, n. 34, p. 180-217, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5752/P.2316-1752.2017v24n34p180-217>. Acesso em: 20 fev. 2026.

DA VIÁ, S.; DENCKER, A. **Pesquisa empírica em ciências humanas: com ênfase em Comunicação**. São Paulo: Futura, 2001.

DASHTIPOUR, P.; VIDAILLET, B. **O trabalho como experiência afetiva: a contribuição da psicodinâmica do trabalho de Christophe Dejours**. Organização & Sociedade, v. 24, n. 1, p. 18-35, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1350508416668191>. Acesso em: 9 mar. 2025.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. ampl. São Paulo: Cortez; Oboré, 1992.

DEJOURS, C. **A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho**. Revista Portuguesa de Psicanálise, v. 33, n. 2, p. 9-28, 2013.

DEJOURS, C. **Para uma clínica da mediação entre psicanálise e política: a psicodinâmica do trabalho**. Revue Trans, Montreal, v. 3, p. 131-156, 1993.

DEJOURS, C. **Subjetividade, trabalho e ação**. Revista Produção, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, set./dez. 2004. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132004000300004>. Acesso em: 17 dez. 2024.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DIAS, C. M. **Home away from home: evolução, caracterização e perspectivas em hotelaria: um estudo compreensivo**. 1991. Dissertação (Mestrado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1991.

DOLLARD, M.; BALLY, T. **Vigilância nacional de fatores de risco psicossociais no local de trabalho: uma visão geral internacional**. Work & Stress, v. 21, n. 1, p. 1-29, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02678370701254082>. Acesso em: 9 mar. 2025.

DUARTE, F. S.; MENDES, A. M. **Da escravidão à servidão voluntária:**

perspectivas para a clínica psicodinâmica do trabalho no Brasil. Farol: Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade, Belo Horizonte, v. 2, n. 3, p. 71-134, abr. 2015. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/farol/article/view/2579/2435>. Acesso em: 6 mar. 2025.

FACAS, E. **Protocolo de avaliação dos riscos psicossociais no trabalho: contribuições da psicodinâmica do trabalho**. 2013. 191 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília, Brasília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/15420>. Acesso em: 29 dez. 2024.

FAUSTINO, R. M. **E quando o familiar e o organizacional se misturam? Um estudo das relações de trabalho do setor hoteleiro de Ouro Preto – Minas Gerais**. 2025. 122 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Patrimônio) – Universidade Federal de Ouro Preto, Escola de Direito, Turismo e Museologia, Ouro Preto, 2025.

FLECHA, A. C. **Alinhamento competitivo dos atores componentes de uma rede de turismo**. 2010. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas, Universidade Paulista, 2010.

FONSECA, M. A.; PETIT, A. **Turismo e trabalho em áreas periféricas**. Scripta Nova: Geografia Electrónica y Ciencias Sociales, Barcelona: Universidad de Barcelona, v. 4, p. 119-128, 2002. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=633087>. Acesso em: 17 dez. 2024.

FREUD, S. **O futuro de uma ilusão, o mal-estar na civilização e outros trabalhos (1927-1931)**. In: FREUD, S. **Edição standard brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Rio de Janeiro: Imago, 1930. v. 21, p. 75-148.

GIARETTA, M. J. **Hospedagem alternativa**. In: TRIGO, L. G. G. et al. (org.). **Análises regionais e globais do turismo brasileiro**. São Paulo: Roca, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GORITZ, A.; SPITZMULLER, C.; NEUNER, S. **Estresse e burnout entre funcionários de hotéis: um estudo do papel das demandas emocionais**. Revista de Psicologia da Saúde Ocupacional, v. 19, n. 3, 2014.

HOCHSCHILD, A. R. **The managed heart: commercialization of human feeling**. Berkeley: University of California Press, 1983.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de serviços de hospedagem**. 2016. Disponível em: [http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA\\_DE\\_SERVI%C3%87O\\_D](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA_DE_SERVI%C3%87O_D). Acesso em: 26 fev. 2024.

KORTUM, E.; COX, T. **Riscos psicossociais e estresse relacionado ao trabalho em países em desenvolvimento**: impacto na saúde, prioridades, barreiras e soluções. *Revista Internacional de Medicina Ocupacional e Saúde Ambiental*, v. 23, n. 3, p. 225-238, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.2478/v10001-010-0024-5>. Acesso em: 9 mar. 2025.

LASHLEY, C.; SPOLON, A. **Administração de pequenos negócios de hospitalidade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

MARTONI, R.; ALVES, K. S. **As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo**: especificidades e tendências socioproductivas. *Revista Rosa dos Ventos: Turismo e Hospitalidade*, v. 11, n. 1, 2019. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/6020>. Acesso em: 11 mar. 2025.

MORRONE, C. F.; MENDES, A. M. **A resignificação do sofrimento no trabalho informal**. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 3, n. 2, p. 91-118, 2003.

NATAL, C. M. **Ouro Preto**: a construção de uma cidade histórica, 1891-1933. Campinas: [s. n.], 2007.

NIGRO, C. **As dimensões culturais e simbólicas nos estudos geográficos**: bases e especificidades da relação entre patrimônio cultural e geografia. In: PAES, M. T. D.; OLIVEIRA, M. R. S. (org.). **Geografia, turismo e patrimônio cultural**. São Paulo: Annablume, 2010.

OLIVEIRA, L. S. et al. **Identificação, controle e prevenção dos fatores de risco psicossociais no ambiente de trabalho**. 2022. Dissertação (Mestrado) – Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, 2022. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10071/28395>. Acesso em: 22 nov. 2024.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Fatores psicossociais no trabalho**: natureza, incidência e prevenção. 1984. Disponível em: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2025.

PAIVA, M. **Sociologia do turismo**. Campinas: Papyrus, 1995.

PAULA, A. T.; COSTA, P. H. A.; MELO, T. S. **A viagem e a queda de Santorini**: trabalho exaustivo em navios de cruzeiro. *Revista Sapiência: sociedade, saberes e práticas educacionais*, v. [s. n.], n. [s. n.], p. 212-[s. p.], 2024.

PENIDO, L. O.; PERONE, G. **Saúde mental no trabalho**: esclarecimentos metodológicos para juristas. In: FERREIRA, J. J.; PENIDO, L. O. (org.). **Saúde mental no trabalho**: coletânea do fórum de saúde e segurança no trabalho do Estado de Goiás. 2013. p. 33-44.

PEREIRA, S.; RIBEIRO, C. **Riscos psicossociais no trabalho**. Gestão e Desenvolvimento, n. 25, p. 103-120, 2017. Disponível em: <https://orcid.org/0000-0002-1000-6890>. Acesso em: 18 mar. 2025.

RIBEIRO, K. C. C. **Meios de hospedagem**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 1999.

RODRIGUES, M. V. C. **QVT: evolução e análise ao nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RUCHKYS, U. A.; MAGALHÃES-GOMES, B. P.; SILVA, M. F. **Caminho do ouro: uma proposta de roteiros geoturísticos-culturais no Circuito do Ouro e Estrada Real no contexto do Quadrilátero Ferrífero, Minas Gerais**. 2006. Relatório (Relatório Final de Pesquisa FIP 2005/51-P) – Belo Horizonte, 2006.

SANDOVAL, C. G.; ARRUDA, J. S.; SANTOS, N. C. **Ouro Preto: impactos da atividade turística em uma cidade tombada**. Itinerarium, [S. l.], v. 2, 2009. Disponível em: <https://seer.unirio.br/itinerarium/article/view/398>. Acesso em: 21 jul. 2025.

SANT'ANNA, E. S. **“Trabalhar na hotelaria não é pra qualquer um”**: representações sociais em torno do trabalho em hotéis. 2020. 91 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2020. Disponível em: <http://educapes.capes.gov.br/handle/capes/766384>. Acesso em: 21 jul. 2025.

SANT'ANNA, E.; CARNEIRO, J.; LESCURA, C. **Quem acolhe aos que acolhem?** Trabalho decente como ethos da hospitalidade organizacional na hotelaria. Revista Rosa dos Ventos: Turismo e Hospitalidade, v. 13, n. 1, 2021. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473565472003>. DOI: <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i1p50>. Acesso em: 17 dez. 2024.

SELIGMANN-SILVA, E. **Trabalho e desgaste mental: o direito de ser dono de si mesmo**. São Paulo: Cortez, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0303-76572011000200014>. Acesso em: 18 mar. 2025.

SIQUEIRA, M. M. **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

WATANABE, E. **Aspectos psicossociais de risco no trabalho e a saúde mental dos carteiros da cidade de São Paulo**. 2015. Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6369000035118>. Acesso em: 18 mar. 2025.

ZANELLI, J.; KANAN, L. **Fatores de risco, proteção psicossocial e trabalho: organizações que emancipam ou que matam**. Lages: Editora Uniplac, 2018.

## APENDICE 1 – QUESTIONÁRIOS



### SAÚDE MENTAL NO TRABALHO: UMA INVESTIGAÇÃO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM EM OURO PRETO - MG

Estou realizando um Trabalho de conclusão de curso na UFOP e o objetivo é entender a realidade da saúde mental dos profissionais no setor de turismo e hospedagem. A pesquisa é **anônima e confidencial**. Suas respostas não serão vinculadas ao seu nome ou identidade e serão utilizadas apenas para fins acadêmicos.

Sabemos que o trabalho na hotelaria exige uma alta capacidade de adaptação e resiliência, e meu estudo busca dar visibilidade aos impactos da rotina na sua saúde mental.

\* Indica uma pergunta obrigatória

**1- IDADE : \***

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 a 55 anos
- 56 anos ou mais

**2- ESCOLARIDADE : \***

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo

**3- \***  
**TEMPO DE SERVIÇO NA HOTELARIA :**

- Menos de 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 6 anos
- 7 a 10 anos
- Mais de 10 anos

**4- EM QUAL SETOR VOCÊ ATUA ? \***

Sua resposta

---

**Para cada afirmação abaixo, marque uma opção entre discordo totalmente e concordo totalmente.**

Para cada afirmação abaixo, marque uma opção entre discordo totalmente e concordo totalmente.

\*

**5 - As longas jornadas de trabalho no setor de hospedagem impactam negativamente minha saúde mental.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**6- A baixa remuneração é uma fonte de estresse no meu ambiente de trabalho. \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**7- A sobrecarga de tarefas é uma realidade constante na minha rotina profissional . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**8- A forma de contratação (ex: pejotização, terceirização) afeta minha percepção de segurança no emprego .** \*

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**9- Sinto que preciso "encenar" cordialidade e gentileza com os clientes, mesmo quando estou emocionalmente esgotado(a) .** \*

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**10- O contato direto e constante com o público me causa desgaste emocional . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**11- O ritmo de trabalho é irregular e estressante, especialmente em períodos de alta temporada . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**12- A pressão por um alto desempenho e o cumprimento de prazos apertados geram estresse no meu dia a dia . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**13- Minhas tarefas são monótonas ou repetitivas, o que afeta minha motivação . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**14- A falta de reconhecimento pelo meu trabalho contribui para o sofrimento \*  
psíquico.**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**15- O clima organizacional do meu local de trabalho é positivo e me sinto à \*  
vontade para me expressar .**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**16- A empresa onde trabalho valoriza a saúde mental dos colaboradores . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**17- Recebo apoio da minha liderança e colegas de trabalho para lidar com as dificuldades . \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**18- Sinto que tenho um equilíbrio saudável entre minha vida profissional e \*  
pessoal .**

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**19- Tenho sentido ansiedade ou preocupação relacionada ao meu trabalho. \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**20 - Sinto que o meu trabalho impacta negativamente o meu sono e meu descanso. \***

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo e nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

**21- Relate os principais pontos negativos do seu trabalho \***

Sua resposta \_\_\_\_\_

**22- Relate os principais pontos positivos do seu trabalho \***

Sua resposta \_\_\_\_\_

**23 - O que você sugere para melhorar o seu ambiente laboral ?**

Sua resposta \_\_\_\_\_

**24- Com que frequência você se sente esgotado(a) emocionalmente devido ao trabalho?**

Escolher

**25- Em uma escala de 1 a 5, quão importante é para você que a empresa ofereça programas de bem-estar ou apoio psicológico?**

1      2      3      4      5

Nada importante                        Extremamente importante

**26- Você já buscou ou consideraria buscar ajuda profissional (psicólogo, terapeuta) devido ao estresse relacionado ao trabalho?**

- Sim, já busquei
- Sim, consideraria
- Não, nunca considerei

**27- Você aceitaria participar de uma breve entrevista de modo anônimo? Caso aceite, deixe seu o telefone e email.**

Sua resposta \_\_\_\_\_

## APENDICE 2 – RESPOSTAS AS QUESTÕES ABERTAS DO QUESTIONÁRIO

21- Relate os principais pontos negativos do seu trabalho	22- Relate os principais pontos positivos do seu trabalho
Falta de autonomia e feedback da liderança	As amizades
Sistema amador, acúmulo de função e remuneração que não condiz com o custo de vida na cidade	Estar impactando diretamente a experiência do turista na cidade e só. Ponto positivo totalmente pessoal, sem relação as condições de trabalho
baixa remuneração,carga horaria elevada,pressão da chefia.	trabalho ainda nessa função porque gosto do que faço e faço bem.
Salario baixo,maioria da vezes trabalho aos fins de semana que deveriam ser um tempo para ficar com a familia	Ocupa a mente
Carga horária muito longa,poucos dias de folgas , patrões nunca satisfeitos.etc..	Não vejo .
Liderança narcisista	Não consigo ver pontos positivos
Correria contra o tempo	Amizades
Chefes que só visam dinheiro e não que seus funcionários são seres humanos que sentem e sofrem	Salário apenas , estou aqui pra ganhar e sobreviver nesse mundo capitalista
Excesso de exigências sem oferta de treinamento adequado. Despreparo da supervisão.	União entre colaboradores de mesmo nível.
Pressao, metad	Comunicacao
Cobrança,falta de autonomia e pressão	Amizades
Exaustao, falta de empatia, falta de treinamento e falta de capacitação.	Nenhum
Muito assédio moral pela liderança	Não tem pontos positivos
Falta de mais benefícios,baixa remuneração,escala 6x1	Plano de saúde e as amizades
A falta de autonomia,minha chefia não é capacitada eles me cobram muito.	Não tem pontos positivos
Trabalhar nos finais de semana e feriados	O baneficios como cartão alimentação e plano de saúde
sobrecarga de tarefas	Troca de informações quando possível
Falta de organização administrativa, noção e empatia	Os outros colaboradores

dos superiores para com os hospedes e colaboradores	
Muito trabalho	Voltar do almoço
Lido com uma alta rotatividade de colegas de trabalho,eu acabo sempre trabalhando além da minha jornada não acompanhei o crescimento dos meus filhos, trabalho há 20 anos por necessidade. O turismo tem o lado perverso porém muito pouco divulgado.	O único ponto positivo do meu trabalho são os benefícios como o plano de saúde
Colegas de trabalho hostis,chefia imediata totalmente despreparada carga horária extensa e muita rotatividade. Sempre faço atividades que não são de minha responsabilidade	Ponto positivo é o salário acima do mercado e os benefícios pagos em dia
feriados sem folga, baixa remuneração, não reconhecimento do meu esforço	relativamente perto de onde moro
Turistas e funcionários antigos	Jornada diária baixa, alimentação no local, gorjetas
Liderança distante, cobranças de funcionários por questões que os líderes deveriam resolver	Salário em dia
Alguns funcionários	?
Ter que ficar horas acordado por que é um trabalho noturno, ter funções não correspondentes com a que fui contratado	Consigo realizar alguns trabalhos da ufop
Exceso de desvíio de função. Quando não tinha movimento na recepção me colocam para limpar quartos e preparar café da manhã. Pousada familiar, recebia "ordem" de várias pessoas, sempre saía depois do horário previsto. Não tinha horário de almoço. Precisava ajudar a carregar peso mesmo avisando que tenho problema de coluna.	Outros funcionários eram legais.
Trabalhar aos finais de semana e feriados,escala 6 x 1 folgo apenas 1 domingo por mês	Refeição no local e meia colegas
As vezes é falta de compromisso dos colegas de trabalho, e o zelo pelo clientes	Meu desempenho profissional
nenhum	equipe
Trabalho em finais de semana e feriados	Conhecer pessoas diferentes
Trabalho aos domingo	A turma do meu trabalho e ótima graças a Deus
Escala 6x1, trabalhar aos finais de semana,chefia imediata sem educação.	Amizades
Escala 6x1,muitas horas extras,longas jornadas exaustivas	Apenas os benefícios e a academia que podemos

	usar
Escala muito puxada, folga em um domingo por mês, muita pressão por parte da gerência do hotel.	Positivo apenas o salário acima do mercado
Baixa remuneração, carga horária excessiva, estresse e exploração	Nada positivo
Falta de fiscalização dos órgãos competentes, trabalhamos além da jornada prevista por lei	Van para levar e buscar os funcionários
Faço bicos, é bem puxado. Muitas vezes não tenho prazo de almoço	Nenhum ponto positivo
Muitas horas trabalhadas, remuneração baixa, os chefes não tem educação	Nada positivo
Negativo são as jornadas, muitas horas extras e pouco tempo com a família. A rotatividade de pessoal impacta negativamente	Positivo são os benefícios que recebemos
Falta de autonomia, muitas horas extras e sou terceirizado então sempre fico preocupado em perder o emprego após o período do contrato	O salário é acima da média
Cansaço físico e mental, jornada extensa, cobrança	Nenhum ponto positivo
Sobrecarga de trabalho.	Conhecer pessoas e trabalhar com administração hoteleira.