

DOSSIÊ TEMÁTICO

SEMINÁRIO VIRTUAL PERSPECTIVAS CRÍTICAS SOBRE O TRABALHO NO TURISMO

TRABALHO E SOFRIMENTO PSÍQUICO DE PROFISSIONAIS DO TURISMO¹

Kerley dos Santos Alves²

Resumo: Os trabalhadores e trabalhadoras do turismo por vezes, não percebem os problemas de saúde aos quais estão expostos. O objetivo desta comunicação foi identificar as situações de trabalho que podem levar os profissionais do Turismo ao sofrimento psíquico. A metodologia configura-se descritiva explicativa exploratória, com uma abordagem qualitativa, realizada por meio de pesquisa de campo, da observação direta participante, e realização de grupos focais, buscou-se lançar luz nas situações de trabalho e de saúde dos sujeitos ocupados nas Áreas Características do Turismo [ACT's]. Na análise de dados, os resultados evidenciam que o mercado é um jogo de forças brutas, as quais, nos determinantes da competitividade em diferentes níveis de unidades produtivas de serviços, buscam intensificar o trabalho, levando ao adoecimento psíquico. Assim, de maneira geral, é possível constatar que as situações de trabalho, incluindo os fatores meso (institucionais) e macro (contexto social) contribuíram para o adoecimento mental dos participantes da pesquisa, pois apresentaram condições desfavoráveis para a saúde psíquica e também física, desses profissionais. Os fatores individuais ou a micro biografia pessoal e profissional, devem ser considerados na medida em que também influenciam o adoecimento, pois as manifestações de sofrimento não se dão de forma única para todos os sujeitos.

Palavras-chave: turismo; saúde mental; saúde do trabalhador; sofrimento psíquico; situações de trabalho.

1. Introdução

Vivemos, há algum tempo, meados da década de 1970, a crise estrutural do capital a qual não é somente um momento do ciclo, evidenciada na exploração cada vez mais

¹ As discussões apresentadas são oriundas da tese de Doutorado intitulada “A saúde mental dos trabalhadores do turismo e da hospitalidade: profissionalismo x adoecimento”, Programa de Pós-Graduação em Psicologia da PUC-Minas.

² Pós Doutora em Democracia, Cidadania e Direito pelo Centro de Estudos Sociais de Coimbra, Portugal. Doutora em Psicologia pela PUC Minas com estágio Sandwich pela Universitat Autònoma de Barcelona, Espanha / Professora nos cursos de graduação e pós graduação em Turismo da UFOP, Coordenadora do Mestrado em Sustentabilidade Socioeconômica Ambiental da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP). Email: kerleysantos@yahoo.com.br / ORCID 0000-0001-6215-3457



exacerbada do trabalho, ao mesmo tempo em que o elimina ou gera postos em condições mais precárias, em um processo conjunto de migração para outras formas especializadas de capital. A fictícia, por sua vez, dá funcionalidade ao capital produtivo, pois vive de expectativas de realização de um mais-valor futuro. Há o agravamento da crise, sempre seletiva, nesta sociedade de classes e frações de classes em que estamos inseridos. O que querem os acionistas de uma empresa? Mais produção e mais consumo! Questões ecológicas, de saúde coletiva, de xenofobia, de desigualdades, do trabalho precário, entre outras; não se resolvem nos marcos regulatórios do capital. Cabe ainda, ressaltar que o Neoliberalismo emerge no Brasil com o sistema da dívida pública, alavancado pelos governos civis-militares, em especial, as políticas públicas de turismo emergem com viés marcadamente neoliberal, ações estatais com a finalidade de amenizar debilidades regionais começam a ser empreendidas com a Divisão de Turismo, no âmbito do Departamento de Imprensa e Propaganda na ditadura Vargas.

Assim, em prol da dinamização da economia deprimida, destaca-se o turismo nos novos segmentos emergentes que ganham visibilidade econômica. Seus reflexos no desenvolvimento da atividade turística no Brasil são evidenciados desde as primeiras políticas para o setor, as quais sempre habitaram os discursos governamentais acerca da geração de emprego e renda e da hospitalidade. O termo hospitalidade é bastante amplo, contemplando o acolhimento para além do mercado. Contudo, diante da dinâmica reprodutiva do capital que absorve tudo como mercadoria e, para isso, efetiva-se a relação capital versus trabalho, portanto, uma relação social entre diferentes classes, trata-se da hospitalidade-produtiva.

O trabalho posto como mercadoria, independentemente do setor ou atividade econômica, com o objetivo de gerar valor a mais para um terceiro, faz dele trabalho abstrato, em que o trabalhador não se identifica no e com o processo. O processo não se efetiva para atender às necessidades sociais, de desenvolvimento humano, mas para a valorização de unidades de capital com foco na acumulação. Por isso, a tendência é, cada vez mais, diminuir a parte do trabalho necessário e expandir o excedente, via técnicas de gestão de pessoas e aprimoramento tecnológico. A seguinte colocação de Marx (1968), em *O Capital*, é pertinente:

A lei da acumulação capitalista, mistificada em lei natural, na realidade só significa que sua natureza exclui todo decréscimo do grau de exploração do trabalho ou toda elevação do preço do trabalho que possam comprometer seriamente a reprodução contínua da relação capitalista e sua reprodução em escala sempre ampliada. e tem de ser assim, num modo de produção em que o trabalhador existe para as necessidades de expansão dos valores existentes, em vez de a riqueza material existir para as necessidades de desenvolvimento do trabalhador.

É neste contexto que, também, aparece o desgaste físico e psíquico, o sofrimento ou mesmo alguns sintomas de adoecimento que têm nexos claros com a organização e as condições de trabalho. Visto que o turismo gera ocupações formais e informais, inclusive na figura do(a) “empreendedor(a) individual”, tão enaltecidas pelo mercado, quais são



suas condições objetivas, bem como suas mediações na constituição do ser psicossocial?

Em suas atividades, o trabalhador engaja continuamente sua inteligência, seu corpo e seu psiquismo. Estas três instâncias são ameaçadas, no exercício das atividades do turismo e da hospitalidade. Segundo Merlo *et al.* (2003, p. 122), os agravos à saúde física e psíquica do trabalhador emergem quando há um conflito entre sua história singular e personalizada e uma organização do trabalho despersonalizante: “Quanto mais rígida for a organização do trabalho, mais acentuada é sua divisão e menor o conteúdo significativo da tarefa, bem como as possibilidades de mudá-lo. Assim, o sofrimento psíquico aumenta correlativamente”. As questões de adoecimento advindas da exploração de uma classe por outra, emergem nos limites do capital.

O objetivo desta comunicação foi identificar as situações de trabalho que podem levar os profissionais do Turismo ao sofrimento psíquico a partir de percepções/referenciais subjetivos e, optamos não aprofundar nos fundamentos das relações sociais de produção e as especificidades das dinâmicas produtivas e reprodutivas do capital no e com o turismo. Assim, inicialmente há uma contextualização referente ao tema, em seguida, abordam-se os procedimentos metodológicos atinentes à pesquisa. Posteriormente, são apresentados os constructos de cunho teóricos e resultados articulados teoricamente, subsidiando as relações de análise. Finalmente, apresentam-se as considerações finais, retomando o processo de análise e as referências utilizadas.

2. Percurso metodológico

Trata-se de uma pesquisa de cunho exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa. A pesquisa de cunho exploratório consente ao pesquisador abranger sua experiência em determinado problema. Já o estudo descritivo visa à precisão da descoberta, a frequência dos fenômenos, a conexão e relação aos restantes.

O procedimento epistemológico adotado propõe a discussão a partir de pressupostos dos seguintes autores: Marx (1968), Taylor (1992), Dejours (1992, 1994, 1999), Mészáros (2002), Schwartz e Durrive (2007) entre outros, considera a categoria contradição ao longo da abordagem e tem como pressuposto certo conhecimento da forma de produção material e imaterial da vida social atual nas mediações com o objeto de estudo. A investigação teve a participação de trabalhadores das áreas do chamado núcleo das Áreas Características do Turismo (ACT's)³. Foi escolhida, também, a atividade de guiamento, que não é destacada no rol de atividades de turismo, mas é configurada por trabalhadores denominados guias de turismo e condutores de turismo, os quais prestam atendimento direto ao turista. Para o

³ ACTs corresponde a Atividades Características do Turismo, definição que incorpora os segmentos de alojamento, agências de viagem, transportes, aluguel de transportes, auxiliares de transportes, alimentação, cultura e lazer, respondendo por quase dois milhões de empregos, dos quais a metade é de profissionais informais. Essas áreas atendem turistas e residentes. Para o estudo, foi feito um recorte, separando, no âmbito das ACTs, aquelas atividades voltadas para o atendimento direto ao turista.



delineamento do espaço da pesquisa e como critério de inclusão, foram pré-selecionados cinco municípios mineiros: quatro destinos indutores do turismo (Belo Horizonte, Diamantina, Ouro Preto e Tiradentes), além de um destino referência no segmento de estudos e intercâmbio (São João del Rei). Tais destinos caracterizam-se por atrair um número significativo de turistas, possuir infraestrutura básica e turística, além de atrativos qualificados, tendo a capacidade de atrair e/ou distribuir fluxo de turistas para seu entorno, bem como dinamizar a economia do território em que estão inseridos. Quanto aos participantes da pesquisa, conforme mencionado anteriormente, optou-se por restringir o estudo àqueles setores envolvidos diretamente com os serviços cujo atendimento prioriza o turista: guiamento e alojamento (turismo receptivo) e agências de viagem (turismo emissivo). Ficaram excluídas as áreas que desempenham atividades-meio, ou seja, os setores que servem ao turista e ao morador das destinações, dentre os quais estão: os trabalhadores dos serviços de transportes, alimentação, cultura e lazer. Foram realizados cinco grupos focais, as temáticas para as questões disparadoras foram: situações e importância do trabalho, a relação com a saúde e a incidência de sintomas cujo nexo causal é o trabalho.

Utilizou-se o método de análise de conteúdo citado por Bardin (1977) Os dados foram organizados em categorias de acordo com as questões norteadoras da entrevista semiestruturada somadas às novas informações que espontaneamente surgiram ao longo da entrevista. Assim, estabeleceram-se as seguintes categorias: *Significado do trabalho; possíveis fatores de adoecimento; Dos sintomas* Os resultados são, portanto, a análise dos relatos sob a forma de categorias e códigos articulados com a teoria.

3. As situações de trabalho e saúde no turismo

Considerando as transformações mais amplas da esfera do trabalho, no cenário da reestruturação produtiva, de acordo com Antunes (2007, p. 14), “a nova morfologia do trabalho compreende desde o operariado industrial clássico, em via de retração, até os assalariados de serviços, com novos contingentes de homens e mulheres terceirizados, subcontratados, temporários que se ampliam”. A lógica do capital é justamente essa: fragmentar a classe que vive do trabalho; produzir mais com menos, haja vista as ferramentas de gestão e as novas tecnologias da informação e comunicação; aumentar as taxas de obsolescência programada para promover novo consumo; romper relações trabalhistas diretas e minimizar a fixação de capital ao espaço exemplo, as plataformas de reservas tipo Airbnb; etc.

Podemos reconhecer como situação de trabalho, o conjunto de meios físicos, de objetos materiais e simbólicos, de sujeitos humanos, de tecnologia, de hierarquias e de organização, mas é também o resultado de escolhas organizacionais referindo-se aos objetivos e aos meios para atingi-los “as escolhas de ação, a realização das ações relativas a sujeitos específicos, aos meios, aos objetos, às técnicas. Esse conjunto está em permanente mudança, seja pelas inovações tecnológicas, seja pelas alterações organizacionais.” (Tersac & Maggi, 2004, p. 64).



Especificamente, no turismo e hospitalidade as situações de trabalho estão pautadas na relação entre cliente e serviços, momento em que cresce a importância da “relação de serviço”. Para Zarifian (2010), essa relação é o caminho para aprofundar a análise de como se dá a organização dos meios/recursos e pessoas em torno da finalidade do trabalho. Partindo desse referencial, pode-se entender que no setor do turismo e hospitalidade o serviço realizado pelos trabalhadores não está restrito à execução da tarefa e dos protocolos, efetivando-se numa dinâmica em que os saberes e experiências se constroem na relação com o outro. Em princípio calcada na reciprocidade e mobilizada em torno das necessidades que emergem na própria situação de trabalho.

A despeito disso, diante das novas tendências – globalização, tecnologias da informação e *outsourcing*, ou seja, terceirização das atividades –, prevalecem as exigências de adaptar às condições existentes, às exigências do mercado, com vistas à competitividade e qualidade. A reciprocidade tem suas características reduzidas nesse domínio (comercial) de hospitalidade, dado que o contexto de troca se manifesta na satisfação pelos serviços prestados e, nessa variante, a troca financeira isenta o turista/hóspede de obrigações mútuas. Emerge a lógica da padronização do trabalho no setor, mediada pelas tecnologias de informação e comunicação.

Nesses termos, no setor do turismo e da hospitalidade, as inovações tecnológicas e comunicacionais pressupõem uma nova orientação nas formas de institucionalização e operacionalização da atividade, bem como na qualificação da força de trabalho, o que influencia diretamente no atendimento realizado. Nessa nova configuração, o trabalho no setor de turismo e hospitalidade, em seu conjunto de funções, ultrapassa os limites básicos do exercício profissional, pois, além de atuarem em seus cargos, os trabalhadores acumulam funções atinentes a outros cargos. Como efeito, pode-se observar a reestruturação de organizações em conformidade com as exigências de produtividade, bem como o caráter temporário dos empregos e a maior mobilidade dos trabalhadores, das relações entre organizações, e entre empregadores e empregados, individual e coletivamente (Becker & Gerhart, 1996).

O setor se destaca pelo uso da força de trabalho polivalente, ágil e multifuncional, com fins de dar consistência a esse modelo que se baseia no atendimento aos anseios da demanda. Por conseguinte, essas modificações desencadearam uma série de efeitos sociais que afetaram diretamente os trabalhadores e repercutiram nos processos de trabalho, na qualificação da força de trabalho, nas condições de trabalho e na saúde dos trabalhadores.

Para Martoni e Alves (2019), as condições laborativas no setor de serviços turísticos são definidas de acordo com certas condições que permitem a exploração da força de trabalho em termos relativos e/ou absolutos, gerando seu desgaste desde uma perspectiva biopsicossocial. Nessa seara, problemas diversos, como alta rotatividade, condições insalubres de trabalho, carga horária extensa e irregular, além de pouco ou nenhum investimento na qualidade de vida dos trabalhadores. Mais adiante mostraremos como estes experimentam ansiedade e um sentimento generalizado de insegurança, relativamente à sua situação laboral.



A atividade turística, com suas peculiaridades que compõem o tempo do lazer, está blindada simbolicamente, em um discurso oficial com o rótulo de trabalho inofensivo à saúde dos trabalhadores. De acordo com Alves (2016), os profissionais do setor estão propensos “a serem acometidos por problemas tanto físicos quanto psicológico-afetivos, vindo a adoecer por vários fatores relacionados ao trabalho e cujo adoecimento ainda não tem visibilidade nas estatísticas oficiais e nem no trade turístico.”

No que tange às representações sociais, ao comentar a desigualdade de papéis e lugares sociais, neste setor, Paiva (1995, p. 60) afirma que “a maior parte dos trabalhadores situa-se nos níveis operacionais, enquanto uma ínfima parcela está em níveis de direção, inclusive gerenciamento”. Observa-se que, nesse mercado opressor, houve o crescimento das ocupações por mulheres o que, não raras vezes, significa precariedade exacerbada pelos segundos e terceiros turnos a que estão expostas, em uma sociedade machista-arcaica, geralmente em postos subalternos e com menor remuneração. Em contrapartida, encontramos ainda a exclusão dessas dos postos mais qualificados e com maior hierarquia, em grande maioria, pelos homens. Faz-se necessário identificar a singularidade das situações de trabalho com intuito de compreendê-las melhor. No próximo tópico é o que buscaremos fazer, diante das peculiaridades e variabilidades das diferentes áreas pesquisadas, numa aproximação da experiência dos trabalhadores das ACTs nas situações de trabalho, nos debates de normas e ressingularizações que cada atividade possa engendrar.

4. Desafios aos trabalhadores e trabalhadoras do turismo em prol da saúde

As situações de trabalho e suas especificidades, relações, apoio e desafios da profissão estão evidenciados nas falas dos participantes, essas, põem em relevo as relações de trabalho no contexto mais geral do trabalho no setor do turismo e da hospitalidade. Nas diferentes áreas investigadas, coadunam-se percepções acerca do atendimento, do acolhimento, da receptividade, mencionados como elemento principal na execução do trabalho, e das inovações tecnológicas como indutoras de novas relações e modos de gestão, desencadeando processos de intensificação do trabalho. Esse ofício está alicerçado nas premissas do bem receber, é na complexidade do ato de atender que esses trabalhadores desempenham suas funções, sobretudo, por meio da comunicação, como uma via de mão dupla, que dá conformação às necessidades e expectativas do turista/cliente. Essa relação de serviço obedece a diferentes perspectivas, seja a do próprio trabalhador, a do cliente ou a da empresa, todos em interação na situação real do atendimento.

Os valores institucionais interferem na forma como as tarefas são realizadas. Nos fragmentos apresentados, fica evidenciada a relação contraditória, pois, ao mesmo tempo em que afirmam gostar do que fazem e buscam garantir a satisfação do cliente, pensam em buscar outras oportunidades, diante da carga de trabalho e das ações da empresa em prol da produtividade e fidelização do cliente, em geral, mensurada por meio do cumprimento de metas e da multifuncionalidade.



De modo geral, os trabalhadores e trabalhadoras, participantes da pesquisa têm, em geral, de executar procedimentos padronizados, nos quais se inclui a negação dos próprios sentimentos, sob a capa de estarem sempre de bom humor. Assim, não se vislumbra a possibilidade de uma adequação do ambiente de trabalho ao sujeito, este é que deve adaptar seu corpo e seus afetos ao cotidiano do trabalho. Ainda do ponto de vista da prescrição, eles não teriam espaço para a criação, para iniciativas, na execução de suas atividades. No entanto, sabemos que o trabalho prescrito jamais coincide com o trabalho real. E é até mesmo para melhor servir à organização que eles mobilizam saberes investidos ou saberes da experiência (Schwartz & Durrive, 2007) na atividade. Assim, o trabalhador vende sua capacidade física/intelectual por um valor de troca (salário, pagamento). Quem o contrata visa se apoderar do valor de uso (suas capacidades) por um tempo estipulado e, por isso, buscará extrair ao máximo tal valor de uso, enquanto, paralelamente, tenta minimizar o valor de troca. Por isso, formas de organização coletiva são combatidas pelo capital.

É preciso ter versatilidade de funções, para dar conta de todas elas, tendo um monte de clientes exigindo informações diferentes para responder em breve, sendo obrigado a executar as tarefas para as quais não está treinado, para permanecer na área: é crucial aprender como lidar com essa situação, ter seu jeito de resolver. Cada um deve ter proatividade e se empenhar. (Receptionista de hotel).

Essa afirmativa remete ao trabalhador em sua atividade cotidiana e diante das diferentes situações para as quais é convocado, mesmo desprovido de condições estruturais, a agir em prol do que a tarefa exige e de acordo com seus valores. Para Tomazoni (2007), a atuação profissional em turismo possibilitaria o enriquecimento das competências com as aptidões dos saberes técnicos, o *savoir-faire* que se adquire no local de trabalho. O profissional que atua em algum segmento do turismo teria maiores oportunidades de desenvolver competências.

Quanto ao desenvolvimento de competências, em sua última versão, o documento do Ipea (2014) também ressalta a dificuldade pertinente ao âmbito público e privado, um desafio comum aos dois setores é investir na formação e qualificação da mão de obra nas atividades turísticas. Uma das carências relacionadas ao mercado de trabalho do turismo está vinculada à qualificação profissional. A literatura acadêmico-profissional do turismo e da hospitalidade contém uma série de recomendações sobre a maneira como os empregados devem ser e se portar no ambiente de trabalho. Como visto, a necessidade de formação dos empregados é também reconhecida pelas empresas. No entanto, nenhuma atenção explícita é dada ao trabalhador, uma vez que todos os esforços das diretrizes estão direcionados aos modos e métodos de execução da tarefa, nos comportamentos em prol da satisfação da clientela.

Estou trabalhando, devo ser grata a Deus por isso, mas às vezes cansa. Ninguém se preocupa com você, só quando não faz de um jeito ou não “solta” (sic) o serviço é que te veem. Caso contrário, é tudo igual todos os dias. (Agente de viagem).



Se para a empresa a formação é entendida como um bem produtivo com base na noção de capital humano, ela será relacionada às estratégias empresárias para integrar os trabalhadores aos interesses organizacionais e para conseguir maior controle sobre as atividades realizadas em prol da produtividade, agilidade, racionalização, competitividade. Na visão dos funcionários, a formação remete à competência, flexibilidade, polivalência, condições que impõem a necessidade de continuamente se qualificar para garantir a permanência ou conseguir uma colocação no mercado de trabalho.

Para mim é uma área de aprendizado extremamente importante porque dentro da academia, quando você se coloca junto à prática, você consegue entender melhor o que é a dinâmica do turismo. Então, pra mim, além de ser um trabalho é mais uma parte de estudos mesmo, onde eu consigo conciliar o que eu aprendo teoricamente com o que eu aprendo na prática cotidiana. Além disso, é uma forma de galgar novas oportunidades, novas opções de trabalho, e aprender um pouco mais com tudo isso. (Recepcionista hotel).

Eu entrei em pânico no início. Pensei em desistir porque na faculdade eu não tive acesso aos sistemas das agências, não aprendi a operá-los. Apesar de ter feito um estágio em outra agência, cada uma usa programas diferentes das outras, todos são com acesso à Internet. Quando me mostraram a quantidade de coisas para fazer, a empresa me deu um treinamento de três dias, mas depois eu tive que “me virar”, eu fui mesmo aprendendo na prática. Hoje, se precisar, eu atendo nacional, mas fico mesmo mais na parte burocrática (risos), sem contato com o cliente. Faço a digitação para gerar notas fiscais e faturas. Acredito que em breve farei um curso de emissão de GDS, aqui usam o Sabre. Meu supervisor me falou que dependendo do meu desempenho. Depois é esperar uma oportunidade de iniciar, de verdade, na profissão de agente de viagem. (Agente de viagem).

Os relatos dos participantes, em relação ao significado do trabalho em sua vida, além de adotar o caráter de sustento material, remetem a concepções como fonte de identificação e felicidade, além de viabilizar o uso de suas potencialidades:

Eu amo o que faço, gosto de estar bem para receber bem, acredito que tenho iniciativa e boa adaptação, mas na verdade sofri muito neste trabalho, pois a minha colega saiu passado um mês de trabalho. Implantaram novo sistema, era alta temporada e fiquei sozinha tendo de responder cerca de 60 *e-mails* em duas caixas de *e-mails*, receber faxes, atender ligações, reservas do restaurante, *check-in*, *check-out*... e tudo o mais. Meu gerente só cobrando, aqui temos as metas. Não tive a ajuda que precisava, não tinha tempo para estudar (idioma e informática), e isso fez com que eu fosse ainda mais motivada a sair o mais rápido [referindo-se à mudança de emprego]. (Recepcionista de hotel, grifo nosso).

A empresa tem um *site*. Eu não paro desde [o momento em] que entro na agência. Então, a primeira coisa é checagem de *e-mails* e *site*, depois eu vou pro *marketing*, que é o Facebook, Instagram, procuro promoções de aéreo para campanhas. Às vezes nós panfletamos, estamos em contato com as empresas para divulgação e quando um cliente chega, nós paramos tudo para atendê-lo bem, ele é a razão do trabalho. Meu dia de trabalho é basicamente este e venho a cada dia ampliando



a minha experiência, mas penso em conseguir algo que eu tenha mais autonomia e um pouco de tranquilidade para trabalhar. (Agente de viagem, grifo nosso).

Segundo Navarro e Padilha (2007) o trabalho não está apenas articulado com a satisfação de necessidades básicas, mas é também uma fonte de identificação e autoestima, de ampliação de potencialidades e de pertencimento à sociedade. No que tange as questões relativas a saúde e trabalho são enfatizadas a falta de reconhecimento, as pressões e a sobrecarga de trabalho.

Quando está mais apertado é que a coisa desanda mesmo. Eu mesmo já desisti de falar, de pedir pros colegas fazerem a coisa como deve ser feita, isso é retrabalho, é um desgaste desnecessário. Agora faço a minha parte e deixo pra lá. Tenho uma meta para cumprir.

Menezes de Carvalho e Dutra de Moraes (2011) referem que a sobrecarga é decorrente de uma carga de trabalho que excede a capacidade dos sujeitos. Heloani e Capitão (2003), afirmam que o sofrimento mental do trabalhador está em grande parte atribuído à organização, isto é, à divisão do trabalho, do conteúdo da tarefa, sistema hierárquico, relações de poder, enfim, a um aparato que modela a percepção, as possibilidades de apreensão, o controle dos impulsos e a reflexão do que é produzido e também consumido nas tarefas executadas. Está relacionada à intensificação de trabalho atrelada à ideologia da excelência e caracteriza-se pela execução do trabalho em horário destinado ao descanso. Relataram também as condições de saúde em virtude das poucas pausas para alimentação e também do sono prejudicado:

Fora o horário do almoço, não dá para parar. Cada um tem que se virar como pode, tenho sentido meu estômago dolorido, acho que é por isso, não alimentar direito e essa pressão toda. (Recepcionista de hotel).

Tenho insônia direto, mesmo com o corpo cansado, não consigo dormir. (Recepcionista de hotel).

Querem um funcionário comprometido 110%. (Agente de viagem).

Não podemos mexer em nada, comer nada do café que nós preparamos. (Camareira).

Essa sobrecarga afeta as relações e traz consequências físicas e psíquicas, resultando em cansaço, adoecimento, estresse e conflitos.

A polivalência faz com que o trabalhador se desdobre em várias tarefas sucessivamente, de tal forma que lhe seja praticamente impossível trabalhar de maneira a usufruir pequenos intervalos de descanso. Em outros termos, ela seria o meio pelo qual o trabalho passaria ganhar em intensidade, a exigir maior empenho, a consumir mais energias pessoais, físicas, emocionais e cognitivas. (Rosso, 2008, p. 14).



Concomitante a esse processo de intensificação do trabalho, existe uma força no discurso empresarial que defende uma gestão mais cooperativa, embasada no trabalho em equipe, porém, paradoxalmente mais individualista, visto que o apoio prioriza relações individualizadas, com compensações também individualizadas e diferenciadas no cumprimento das metas. Para Marras e Veloso (2012), um contexto com sobrecarga de pressões e excessivas demandas em curto período de tempo, pode submeter o trabalhador ao adoecimento por estresse.

Quanto aos sintomas, as situações mencionadas, conforme apresentado no quadro 01 remetem a um esgotamento físico e mental.

Tabela 1: Carga *versus* sintoma.

Sintomas ocasionados pelo trabalho	Camareira	Recepc.	Gerente	Serv. auxiliar	Ag. viagem	Guia de turismo
V26.1- Seu trabalho contribui para cansaço e/ou stress?	,71	,73	,63	,47	,77	,75
V26.2- Seu trabalho contribui para ansiedade?	,44	,31	,25	,37	,42	,45
V26.3- Seu trabalho contribui para desânimo?	,20	,18	,19	,21	,22	,15
V26.4- Seu trabalho contribui para irritação?	,34	,34	,25	,26	,33	,25
V26.5- Seu trabalho contribui para tristeza?	,15	,11	,13	,21	,19	,05
V26.6- Seu trabalho contribui para dificuldade para dormir?	,29	,21	,25	,32	,26	,30

Fonte: Dados atualizados da pesquisa (2019).

Nos diferentes grupos os sintomas os relatos reforçaram que os sintomas foram se intensificando: inicialmente cansaço, perda de energia física e sensação de desânimo, posteriormente, perda de sono, falta de apetite, associada a irritação e ansiedade, todos relataram o sentimento de improdutividade e medo da avaliação dos colegas e chefia. Sobre o sofrimento psíquico, os relatos retrataram o próprio preconceito dos participantes e das pessoas outros do seu convívio sobre as doenças mentais, resultando em sentimento de culpa e insegurança.

Aguntei muito tempo porque parecia que eu estava fazendo corpo mole, sempre fui ativo no trabalho, agora tinha desânimo e falta de paciência. Isso não pode ter com quem trabalha om turismo, será que eu estava enlouquendo, eu não entendia o que acontecia comigo, e relutava em buscar ajuda, até o dia que surtei na recepção. Daquele dia em diante, senria que todos me olhavam de um jeito diferente.

A vivência de sofrimento psíquico deve ser concebida como uma experiência individual ou coletiva de angústia, de medo e de insegurança, desenvolvida quando o trabalhador se depara com a realidade do trabalho ou quando estão presentes conflitos entre a sua busca e as restrições pelo reconhecimento do trabalho (Mendes, 2007).



Em relação as estratégias defensivas, de acordo com Costa e Ludermir (2005), o afeto, a companhia, a assistência e a informação fazem parte do suporte emocional denominado apoio social. Ele é ofertado pela família e/ou amigos e faz com que o sujeito se sinta amado, cuidado, estimado, valorizado e seguro.

O acompanhamento terapêutico, por constituir-se como uma forma individualizada de atendimento, permite, através do vínculo terapêutico, a elaboração de maneira mais eficaz sobre o sofrimento e a produção de relacionamentos afetivos mais significantes (Fiorati & Saeki, 2008). É importante destacar que estratégias de intervenção centradas no indivíduo são importantes, pois aumentam e qualificam os recursos pessoais do trabalhador. No entanto, trazem limitações na medida em que podem reforçar que o adoecimento pelo trabalho é um problema do indivíduo e não da organização do trabalho.

5 Considerações finais

A abordagem proposta nesta comunicação está para desmistificar certos aspectos da gestão ao propor a reflexão sobre a classe que vive do trabalho, no campo do turismo, considerando que temos muitas publicações que tratam da gestão para as dinâmicas reprodutivas do capital, a qual é racional para o capital, mas não para o(a) trabalhador(a), a gestão para a saúde mental de quem trabalha. Foi possível identificar subsídios que configuram a importância do trabalho para os trabalhadores participantes. Os possíveis fatores de adoecimento psíquico e também físico decorreram de diversos atravessamentos, como a sobrecarga de trabalho, falta de reconhecimento – que tende a alienar o trabalhador de forma a internalizar metas organizacionais.

Assim, de maneira geral, é possível constatar que as situações de trabalho, incluindo os fatores meso (institucionais) e macro (contexto social) contribuíram para o adoecimento mental dos participantes da pesquisa, pois apresentaram condições desfavoráveis para a saúde geral desses profissionais. Os fatores individuais ou a micro biografia pessoal e profissional, devem ser considerados na medida em que também influenciam o adoecimento, pois as manifestações de sofrimento não se dão de forma única para todos os sujeitos. Ao tratar dos efeitos decorrentes das formas de obtenção de mais-valor no campo do turismo, algo essencial, pois não há consumo sem produção e é preciso conhecer as condições dos(as) produtores(as) diretos(as), e não somente de dados atrelados à geração de empregos / empreendimentos individuais etc. Assim, apontar os efeitos dos processos produtivos e reprodutivos do capital de forma direta e indireta no turismo. Foi possível apontar e evidenciar que o mercado é um jogo de forças brutas, as quais, nos determinantes da competitividade em diferentes níveis de unidades produtivas de serviços, buscam intensificar e alongar o tempo de trabalho não pago, levando ao adoecimento psíquico. O desconhecimento dos riscos ocupacionais e dos sinais e sintomas podem influenciar no agravamento do quadro e progressivo adoecimento. Neste caso, fica explícita a importância de conscientização dos trabalhadores sobre potenciais riscos de adoecimento relacionados ao trabalho, o que



remete aos profissionais das diversas disciplinas, gestores públicos e pesquisadores a responsabilidade de divulgar e popularizar o conhecimento que é produzido no meio científico.

Referências

- Antunes, R. (2007). *Adeus ao trabalho? - ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. (12. ed). Cortez.
- Antunes, R. (2013). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil II*. Boitempo, 2013.
- Becker, B.; Gerhart, B. (1996). The impact of human resource management on organizational performance: process and prospects. *Academy of Management Journal*, 39(4), 779-801.
- Alves, K. S. (2016). *A saúde mental dos trabalhadores do turismo e da hospitalidade: profissionalismo x adoecimento*. Tese de doutorado, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho*. Cortez.
- Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. FGV.
- Dejours, C., Abdouchelli, E. & Jayet, C (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. Atlas.
- Merlo, A. R. C. et al. (2003). O Trabalho entre Prazer, Sofrimento e Adoecimento: a realidade dos portadores de lesões por esforços repetitivos. *Psicologia & Sociedade*, 15(1), 117-136.
- Martoni, R. M. & Alves, K. S. (2019). As condições da classe trabalhadora em atividades características do turismo: especificidades e tendências socioproductivas. *Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade*, 11(1), 211-223.
- Costa, A. G. da & Ludermir, A. B. (2005). Transtornos mentais comuns e apoio social: estudo em comunidade rural da Zona da Mata de Pernambuco, Brasil. *Caderno Saúde Pública*, 21(1), 73-79, 2005.
- Fiorati, R. C. & Saeki, T. (2008). O acompanhamento terapêutico na internação hospitalar: inclusão social, resgate de cidadania e respeito à singularidade. *Interface – Comunicação, Saúde e Educação*, 12(27), 763-772.
- Marras, J. P. & Veloso, H. M. (2012). *Estresse ocupacional*. Elsevier.
- Marx, K. (1968). *O capital: crítica da economia política*. Civilização Brasileira.
- Mendes, A. (Org.) (2007). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. Casa do Psicólogo.
- Menezes de Carvalho, G. & Dutra de Moraes, R. (2011). Sobrecarga de trabalho e adoecimento no Polo Industrial de Manaus. *Psicologia em Revista*, 17(3), 465-482.
- Menezes-Vasques, I. (2012). Saúde do trabalhador: uma breve sistematização. In: M. C. L. Ferreira & H. Mendonça (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. Casa do Psicólogo.
- Meszaros, I. (2002). *Para Além do Capital. Rumo a uma teoria da transição*. Boitempo.



- Navarro, V. L. & Padilha, V. (2007). Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, 19, n. especial, 14-20.
- Paiva, M. G. M (1995). *Sociologia do Turismo*. Papirus.
- Sampaio, J. J. C., Hitomi, A., & Ruiz, E. M. (1995). Saúde e trabalho: uma abordagem do processo e jornada de trabalho. In W. Codo & J. J. C. Sampaio (Orgs.), *Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho* (65-84). Vozes.
- Tersac, G. & Maggi, B (2004). O Trabalho e a Abordagem Ergonômica. In F. DANIELLOU (Org.). *A Ergonomia em Busca de seus Princípios: debates epistemológicos*. Editora Edgar Blucher.
- Schwartz, Y & Durrive, L. (Orgs.). (2007) *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. EdFF.
- Tomazzoni, E. L. (2007). Educação profissional em turismo. Cria-se mercado pela formação? *Revista Turismo em Análise*, 18(2), 196-219.
- Zarifian, P. (2010). *La souffrance au travail: arrêtons les dégâts*.

WORK AND PSYCHIC SUFFERING OF TOURISM PROFESSIONALS

Abstract

Tourism workers are sometimes unaware of the health problems to which they are exposed. The purpose of this communication was to identify work situations that can lead tourism professionals to psychological distress. The methodology is an exploratory descriptive explanatory, with a qualitative approach, carried out through field research, direct participant observation, and the realization of focus groups, seeking to shed light on the work and health situations of the subjects employed in the Tourism Characteristics [ACT's]. In the data analysis, the results show that the market is a game of brute forces, which, in the determinants of competitiveness at different levels of service production units, seek to intensify the work, leading to psychic illness. Thus, in general, it is possible to verify that work situations, including meso (institutional) and macro (social context) factors contributed to the mental illness of the research participants, as they presented unfavorable conditions for mental and also physical health, of these professionals. Individual factors or personal and professional micro-biography must be considered as they also influence illness, as the manifestations of suffering are not unique to all subjects.

Keywords: tourism; mental health; worker health; psychic suffering; work situations.