

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

CURSO DE HOTELARIA

JOSILENE COSTA SILVA CONCEIÇÃO

LARISSA LEITE LIMA

LUIZA VICTÓRIA DA COSTA LIMA

SEMINÁRIO SOBRE A SAÚDE MENTAL DO PROFISSIONAL DE

HOTELARIA: a importância do bem-estar para o bem-receber.

SÃO LUÍS - MA

2023

JOSILENE COSTA SILVA CONCEIÇÃO
LARISSA LEITE LIMA
LUIZA VICTÓRIA DA COSTA LIMA

**SEMINÁRIO SOBRE A SAÚDE MENTAL DO PROFISSIONAL DE
HOTELARIA: a importância do bem-estar para o bem-receber.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria. Sob a orientação do Prof. Dr. Jonilson Costa Correia.

SÃO LUÍS-MA
2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Conceição, Josilene Costa Silva.

Saúde mental do profissional de hotelaria : a importância do bem-estar para o bem-receber / Josilene Costa Silva Conceição, Larissa Leite Lima, Luiza Victória da Costa Lima. - 2023.

42 f.

Orientador(a): Jonilson Costa Correia.

Curso de Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão, Universidade Federal do Maranhão, 2023.

1. Bem-estar. 2. Hotelaria. 3. Saúde. 4. Seminário. 5. Trabalho. I. Correia, Jonilson Costa. II. Lima, Larissa Leite. III. Lima, Luiza Victória da Costa. IV. Título.

JOSILENE COSTA SILVA CONCEIÇÃO

LARISSA LEITE LIMA

LUIZA VICTÓRIA DA COSTA LIMA

**SEMINÁRIO SOBRE A SAÚDE MENTAL DO PROFISSIONAL DE
HOTELARIA: a importância do bem-estar para o bem-receber.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade
Federal do Maranhão, como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em Hotelaria. Sob a
orientação do Prof. Dr. Jonilson Costa Correia.

Aprovado em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profº Dr. Jonilson Costa Correia
Orientador

Prof. Dr. Cairo Cezar Sousa
1º Examinador

Profª Dra. Cristiane Rego Oliveira
2º Examinador(a)

AGRADECIMENTOS

Josilene Costa Silva Conceição

“Nem olhos viram, nem ouvidos ouviram e jamais entrou no coração do homem, o que Deus preparou para nós” 1Coríntios 2.9. Agradeço ao meu Deus por me permitir chegar até aqui, pois foi um caminho árduo e cheio de desafios, mas com fé, perseverança e vontade, cheguei ao fim de um ciclo para dar início a outro. Quero agradecer aos meus pais, que me instruíram para o caminho do bem e pelos valores e princípios de vida. Agradecer ao meu esposo, Manuel Coutinho que foi o meu grande incentivador, companheiro e amigo, que segurou a minha mão e não deixou que eu desanimasse durante todo esse caminho, muito obrigada. Agradecer a minha irmã e amiga Arlene Silva, que foi uma segunda mãe para a minha filha, enquanto eu estava me dedicando aos meus estudos, muito obrigada. Agradecer as amigas Larissa Leite e Luiza Victória pela a partilha durante esse processo de trabalho de conclusão de curso, obrigada meninas. Minha gratidão também aos colegas de curso que, ao longo do caminho, foram suporte em cada fase, em especial Jéssica Patrícia e Karina Freitas que somaram grandemente na minha vida acadêmica. Agradecer aos professores da UFMA em transmitir seus conhecimentos e incentivo para o crescimento acadêmico de cada discente, agradecer ao meu orientador, professor e doutor Jonilson Costa e também ao professor e doutor Cairo Cézar pela o acolhimento nessa jornada, minha sincera gratidão.

AGRADECIMENTOS

Larissa Leite Lima

Gostaria de primeiramente agradecer a Deus, pois sem ele nada disso seria possível, agradeço minha mãe Keyla, que sempre esteve ao meu lado, me incentivando , segurando em minha mão para que eu não pensasse em desistir , ao meu avô , José Marques que infelizmente não está mais entre nós, mas que com toda certeza, enquanto esteve em vida não duvidou um dia sequer do meu sucesso , tenho certeza que onde estiver agora vibra grandiosamente com este momento . Aos meus amados familiares, irmãos, avós, tios e tias por vibrarem desde o início desta caminhada e que comemoram junto a mim cada conquista. Agradeço também em especial aos meus professores que fizeram parte dessa longa caminhada, que me instruíram, me guiaram e me incentivaram a persistir e estar onde estou hoje, agradeço aos meus amigos pelo incentivo, pelo companheirismo e lealdade, e finalizo agradecendo as minhas duas queridas amigas Josilene e Luiza, foram dias de muito esforço e poder compartilhar desse momento ao lado de vocês é uma honra.

AGRADECIMENTOS

Luiza Victória da Costa Lima

Quero antes de qualquer coisa agradecer e dedicar ao Senhor Deus esse trabalho. Ele é para mim o autor de toda a vida, detentor de todo o poder e se não fosse o Senhor, certamente, eu jamais realizaria esse sonho o qual venho vislumbrando já há tanto tempo. Agradeço a minha amada mãe e a meu querido pai pelo terno amor como o qual me educaram e cuidaram. Quero agradecer também ao meu esposo, Paulo Roberto, que me auxiliou e me deu suporte quando mais precisei. Agradeço também ao Pr. Josué pelas orações e conselhos. Agradeço aos meus mestres, em especial, ao Profº Dr. Jonilson Costa, orientador do presente trabalho, pela horas dedicadas na orientação dessa pesquisa e ao Profº Dr. Cairo Cezar Sousa pelo apoio, empatia e orientação durante o curso, tenho a vocês como um exemplo a ser seguido, pois para além do saber, vocês me ensinaram a ambicionar a transformação do mundo em um lugar melhor. Agradeço aos meus irmãos Daniele, Germano e Diana e aos amigos, em especial a Isabela Cristina, pela amizade sincera e dedicada. Agradeço às minhas colegas de curso, Lara e Josilene, pela parceria na execução desse trabalho e a todos os colegas que se voluntariaram em nos ajudar com nosso evento. Por fim, mas não menos importante, a Fábio, secretário do departamento, por todo auxílio. Passar por todo esse processo estando sombreada por cada um de vocês foi fundamental para que eu não desistisse. No mais, quero reforçar a imensa alegria e satisfação que estou sentindo agora, não foi fácil chegar até aqui, mas posso enfim dizer que: sim, eu consegui!

RESUMO

Este relatório visa discorrer sobre os processos e acontecimentos que permearam todo o pré-projeto e realização do seminário sobre Saúde mental do profissional de hotelaria: a importância do bem-estar para o bem-receber, o qual, foi realizado para fins de produção de um Trabalho de Conclusão de Curso. O evento contou com a participação de palestrantes com experiência no segmento Hoteleiro e também no campo da Psicologia, o encontro dessas vozes e diálogos, contribuiu tanto para enriquecimento do debate e dos saberes como no aprofundamento dos aspectos abordados sobre a temática, gerando assim, maior elucidação e compreensão do assunto aos profissionais e estudantes da área, bem como aos simpatizantes do tema no qual se pode observar crescente relevância e complexidade. São os objetivos específicos: a) analisar quais os impactos da ocupação e da rotina laboral na saúde mental do profissional de hotelaria, sejam eles positivos e/ou negativos; b) compreender a dinâmica prazer-sofrimento relacionada ao ambiente de trabalho vivenciada pelo hoteleiro; c) discutir medidas de enfrentamento e de prevenção contra o adoecimento psíquico desses trabalhadores. A metodologia utilizada neste trabalho foi a pesquisa qualitativa a qual, se preocupa com o nível de realidade que não se pode quantificar, ou seja, trabalhando com o universo de significados, de motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes. Para atingir os objetivos, o evento foi feito em formato de Seminário, onde foi possível transmitir trocas de experiências e saberes através das falas, diálogos, contribuições, apontamentos e observações feitas pelos palestrantes e mediadores presentes.

Palavras-chave: Saúde; Trabalho; Hotelaria; Bem-estar; Seminário.

ABSTRACT

This report aims to discuss the processes and events that permeated the pre-design and conduct of the seminar on the mental health of professional hospitality: the importance of the well-being for the welfare, which was carried out for production of a Course Conclusion Work. The event was attended by speakers with experience in the Hotel segment and also in the field of Psychology, and the meeting of these voices and dialogues, contributed both to the enrichment of the debate and the knowledge as well as in the deepening of the aspects addressed on the theme, thus generating greater elucidation and compression of the subject to professionals and students in the area, as also to the sympathizers of the topic in which one can observe growing relevance and complexity. The specific objectives are: (a) To analyze the impact of occupation and working routine on the mental health of the hospitality professional, whether they are positive and/or negative; (b) To understand the dynamics of pleasure suffering related to the working environment experienced by the hotel owner; (c) To discuss measures of confrontation and prevention against the mental illness of these workers. The methodology used in this work was qualitative research, which concerns the level of reality that cannot be quantified, that is, working with the universe of meanings, motivations, aspirations, beliefs, values, and attitudes. To the objectives, the event was held in the format of a Seminar, where it was possible to transmit exchanges of experiences and knowledge through speeches, dialogues, contributions, notes, and observations made by the speakers and mediators present.

Keywords: Health. Work. Hospitality. Well-being. Seminar.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Graduandas e primeira mesa.....	21
Figura 2 - Segunda mesa.....	25
Figuras 3 e 4 -Lembranças /brindes aos convidados.....	25
Figura 5 - Sorteio dos brindes.....	26
Figuras 6 e 7 -Instagram do evento	29
Figuras 8 e 9 -Patrocinadores do evento	30
Figuras 10 e 11 -Coffee-break	30
Figuras 12,13,14 -Apoiadores.....	31
Figura 15 -Apoio do Nuppho e discentes do curso de hotelaria.....	31

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- Cartazes feitos utilizando a ferramenta/ aplicativo Canva.....	28
QUADRO 2- Orçamento dos gastos geral para preparação do evento.....	32
QUADRO 3- Atividades desenvolvidas durante o processo de organização do seminário	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 JUSTIFICATIVA.....	15
3 COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA.....	16
4 OBJETIVOS.....	17
4.1 Objetivo geral	17
4.2 Objetivos Específicos.....	17
5 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	18
6 ATIVIDADES REALIZADAS NO PRÉ-EVENTO	19
7 EXECUÇÃO DO EVENTO	21
8 RESULTADOS ALCANÇADOS.....	27
9 PLANO DE MARKETING.....	28
10 PARCERIAS.....	30
11 APOIADORES DO EVENTO.....	31
12 ORÇAMENTO	32
13 CRONOGRAMA	33
14 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
15 REFERÊNCIAS.....	35
16 APÊNDICES	36

1 INTRODUÇÃO

O setor hoteleiro é um segmento em constante expansão. De acordo com Castelli (2003, p.29), o crescimento do setor do turismo proporcionou uma expansão das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel. As dimensões hoje compreendidas nesta expansão alcançaram tamanho e espaço que o mercado atual vem exigindo gradativamente aos trabalhadores que atuam no setor, maior qualificação profissional. As organizações presentes neste universo, não apenas com a finalidade de obterem um melhor desempenho das funções por parte desses trabalhadores, consideram também que a permanência dos profissionais de hotelaria no exercício de suas atividades depende igualmente além de seu nível de formação, o que impacta conjuntamente para a sua valorização no mercado de trabalho, que deparando-se com a possibilidade de melhores oportunidades, pede-se, portanto que , além da obtenção de prestígio e reconhecimento profissional, as melhorias na qualidade de vida, bem-estar pessoal no ambiente laboral também são importantes.

Segundo Abreu (2009), com o advento da globalização, o mercado de trabalho vem se mostrando progressivamente como um ambiente cada vez mais competitivo, no qual podemos observar de um lado, uma clientela mais exigente e diversificada, e do outro, uma concorrência acirrada com candidatos ainda mais preparados. Esses fatores que desde então passaram a conduzir as dinâmicas organizacionais, vem colaborando para que no presente contexto, as atenções destas, estejam voltadas não só ao aperfeiçoamento contínuo dos produtos e serviços, como também ao investimento em capital humano ao qual a reputação da instituição se vê totalmente atrelada bem como a imagem do produto e/ou dos serviços que oferecem.

Diante dessas exigências, as rotinas laborais vêm requerendo aos trabalhadores maior empenho, dedicação e esforço na realização das tarefas, sejam elas executadas de maneira solo e/ou em equipe. Por isso, o nível de pressão no ambiente de trabalho muitas vezes também cresce e pode acarretar em resultados não muito positivos, considerando que no ambiente organizacional, para além das demandas diárias, muitos profissionais vivenciam outras dificuldades as quais

revelam-se como geradores de sofrimento, impactando diretamente no aumento dos graus de insatisfação e desmotivação dos trabalhadores, podendo ainda reforçar o agravamento de agentes estressores e outras síndromes relacionadas a *psique* do indivíduo. Segundo Ferreira (2001), a forma com a qual o trabalhador se envolve com as atividades laborais, permite que o mesmo perceba sua significância como parte de uma instituição, ou não, e é dessa percepção que este é capaz de experienciar toda a dinâmica que envolve a relação de prazer-sofrimento atrelados ao local de trabalho. Por tanto, qual seria o impacto das condições objetivas e subjetivas do trabalho na saúde mental dos profissionais da hotelaria? Pretende-se, assim, responder a esta pergunta e temos como objetivo debater quais os impactos do trabalho e da rotina empresarial na saúde mental do profissional hoteleiro, sejam eles positivos ou negativos.

2 JUSTIFICATIVA

O tema saúde mental do hoteleiro no ambiente de trabalho vem ganhando notoriedade ao longo dos anos, mas efetivamente após o isolamento da quarentena, tivemos um significativo aumento nos índices. De acordo com um resumo científico divulgado pela Organização Mundial da Saúde(OMS) no início de dezembro de 2022, a prevalência global de ansiedade e depressão aumentou em 25% no primeiro ano da pandemia da COVID-19. Consequentemente esses níveis aumentaram também dentro do ambiente de trabalho. Por tanto, cada vez mais se faz necessário uma visão a fundo por parte das empresas e de seus gestores sobre o contexto apontado, onde é possível observar a carência de uma análise voltada tanto ao trabalhador como ao ambiente de trabalho em si, considerando que a saúde mental desses indivíduos impactará não somente no desempenho de suas atividades diárias, também aos clientes de modo geral.

Visto que o profissional de hotelaria deve possuir características como: dinamismo, proatividade, boa comunicação, polidez e gentileza, é indispensável que todas essas habilidades sociais e emocionais sejam atreladas aos profissionais do segmento. Levando em conta esse cenário, como é possível para esse profissional se manter hospitaleiro e disposto quando questões subjetivas afetam suas emoções e comportamento. O presente trabalho tem como objetivos : compreender como funciona a dinâmica prazer-sofrimento relacionada ao trabalho, analisar quais os impactos positivos e negativos da interação na saúde mental dos trabalhadores que atuam na área de hotelaria , discutir sobre as medidas preventivas que podem ser adotadas pelos gestores a fim de promover um ambiente laboral mais saudável e como o colaborador pode cooperar para o próprio bem-estar mediante as adversidades vivenciadas no trabalho, tendo por fim o objetivo geral de debater quais os impactos do trabalho e da rotina empresarial na saúde mental do profissional hoteleiro , sejam eles positivos ou negativos.

3 COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

NOME DO COMPONENTE	FUNÇÃO	QUALIFICAÇÃO
Josilene C. Silva Conceição	Responsável pela elaboração e execução do evento	Estudante
Larissa Leite Lima	Responsável pela elaboração e execução do evento	Estudante
Luiza Victória da Costa Lima	Responsável pela elaboração e execução do evento	Estudante
Luís Silva	Mestre de Cerimônia	Estudante
Eduardo Filipe Carneiro Silva	Monitoria	Estudante
Vanderlayne da Silva Lago	Monitoria	Estudante
Milenne Joana Cruz de Sousa	Monitoria	Estudante
Marcela Milana Ferreira Felix	Monitoria	Estudante
Juliana Maria Reis Ribeiro	Monitoria	Estudante
Prof. Dr. Jonilson Costa	Responsável pela orientação do Projeto.	Orientador

Além dessa composição da comissão organizadora do evento, foi possível contar com o apoio voluntário dos estudantes do curso de bacharelado em Hotelaria e também o apoio do professor e doutor Cairo Cezar, no qual substituiu o orientador Prof. Dr. Jonilson Costa que, por motivos de força maior, não pôde estar presente no evento.

Assim, cada componente da equipe organizadora foi de fundamental importância para a elaboração e execução do evento, no qual o resultado obteve o objetivo alcançado.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo geral

Esse trabalho tem como objetivo debater quais os impactos do trabalho e da rotina empresarial na saúde mental do profissional hoteleiro, sejam eles positivos ou negativos.

4.2 Objetivos Específicos

- a) Debater quais os impactos da ocupação e da rotina laboral na saúde mental do profissional de hotelaria, sejam eles positivos e/ou negativos.
- b) Discutir a partir da primeira mesa sobre como compreender a dinâmica prazer-sofrimento relacionada ao ambiente de trabalho vivenciada pelo hoteleiro.
- c) Discutir a partir da segunda mesa medidas de enfrentamento e de prevenção contra o adoecimento psíquico desses trabalhadores.

5 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para atingir o objetivo proposto, foi realizado um evento científico com as falas de quatro profissionais da área. Por se tratar de falas, vozes, sugestões, opiniões, debates, discussões entende-se que este trabalho tem uma abordagem qualitativa.

A abordagem qualitativa, segundo Minayo (2014), se preocupa com o nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, de motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes.

O evento trouxe falas de pessoas especializadas na área, utilizando-se de duas mesas para debate onde tivemos um mediador por mesa. Além das falas, o evento foi documentado por fotos. O evento foi divulgado através de redes sociais como Instagram, WhatsApp, além de ter sido cadastrado no SIGEVENTOS, visando assim o alcance de discentes do curso de hotelaria, utilizamos como recursos visuais banners e folders disponibilizados no credenciamento e tivemos como recursos audiovisuais projetores para a transmissão de slides.

Ao final do seminário foi confeccionado um relatório das atividades realizadas durante o evento, apresentando todo o resultado alcançado.

Com a finalidade de cumprir os objetivos neste presente trabalho, foi realizado um evento que contou com a participação de profissionais da área de hotelaria e psicologia. De acordo com Cesca (1997:14), “evento é um acontecimento criado com a finalidade específica de alterar a história da relação organização-público, em face das necessidades observadas”. O evento teve seu formato em seminário, que tem foco principal a oralidade, sua característica é expor um ou dois tópicos abrangendo o mesmo assunto de forma que haja um debate entre dois ou mais participantes. Nos seminários se tem uma maior interação entre os palestrantes e mediadores e um espaço para perguntas ao final de cada mesa. Dessa forma além de proporcionar uma interação entre todos deixa um espaço para reflexão e aprendizagem ao final do evento.

6 ATIVIDADES REALIZADAS NO PRÉ-EVENTO

Ao escolhermos o segmento do nosso seminário, foram realizadas frequentes reuniões com o orientador Professor Dr. Jonilson Costa Correia, no início tínhamos a ideia de fazer um evento em formato de palestra, mas, após a primeira reunião e troca de ideias, onde foi possível esclarecer muitas dúvidas, decidimos juntamente com o professor organizar o evento em forma de seminário, onde já tínhamos o tema que foi “Saúde mental do profissional de hotelaria :A importância do bem-estar para o bem- receber”. A partir deste momento foi iniciado as pesquisas, escritas das etapas e programação do seminário. Foi decidido que seriam duas mesas com abordagem de temas correlacionados, a fim de dar início com a problematização e finalizar com a solução do problema apresentado. Sendo a primeira mesa: “A dinâmica do prazer-sofrimento no ambiente de trabalho para o hoteleiro: como as vivências da rotina laboral impactam na saúde mental desses trabalhadores. A segunda mesa do evento teve como tema “Medidas defensivas na luta contra o adoecimento psíquico como foco no profissional de hotelaria: a importância do bem-estar para o bem-receber.”

Após a escolha do tema, focamos em buscar palestrantes e mediadores que de acordo com sua formação profissional e acadêmica mais se assemelhavam ao nosso objetivo e tema proposto. A partir de então a equipe organizadora buscou entrar em contato via e-mail e *direct* para fazer o convite aos palestrantes para a composição das mesas, foi explicado a cada um deles o local, data, horário e finalidade do evento. Após as confirmações foi redigido um convite formal para envio aos mesmos.

Os profissionais que confirmaram participação para palestrantes foram: Elizabeth Marques- Gerente de hospedagem no Blue Tree Towers Hotel São Luís; Bacharel em turismo pela Universidade Federal do Maranhão; especialização MBA executivo em liderança e gestão empresarial pela IPOG. Caroline Serra- Membro do GT Psicanálise e Trabalho/corpo Freudiano Escola de Psicanálise; graduada e mestre em psicologia com especialização em gestão em pessoas; atua como psicóloga clínica atendendo crianças, adolescentes e adultos; professora mestre na Faculdade Edufor; consultora organizacional; pesquisadora no grupo de estudos e pesquisa sobre “Trabalho, Subjetividade e Aposentadoria” na UFMA. Os mediadores convidamos Yldry Pessoa- graduada em psicologia pela Universidade Estadual da

Paraíba; especialista em psicologia hospitalar e saúde pública (UEPB); mestre em saúde coletiva (UEPB); doutora em psicologia (UFRN); docente e membra do departamento de psicologia (UFMA); pesquisadora/docente do mestrado em psicologia da UFMA. Cairo Cezar Sousa-pedagogo e turismólogo/hoteleiro, com especialização em educação profissional e comportamento do consumidor; mestre em gestão e doutor em psicologia; professor da Universidade Federal do Maranhão; consultor na área de treinamento, gestão de pessoas/talentos e carreiras com foco em educação profissional, T&D de talentos, desenvolvimento humano e soft *Skills*.

Todo o material gráfico e de divulgação foi criado utilizando o aplicativo Canva e algumas inspirações foram retiradas do *Pinterest*, por tanto, os banners, folders, logomarca e convites seguem um mesmo padrão de cores e formas a fim de fazer uma correlação com o tema proposto e as artes presentes na divulgação. Após as confirmações dos palestrantes criamos um e-mail e Instagram oficial para utilizarmos como meio de divulgação, criamos um cronograma de divulgação onde utilizamos algumas técnicas de marketing para gerar curiosidade e atrair público, utilizamos das ferramentas da plataforma ao nosso favor para ter uma maior interação com o nosso público alvo. Nas primeiras publicações expusemos o tema, os nossos objetivos e anunciamos os palestrantes e mediadores, ao longo dos dias fizemos também a divulgação dos patrocinadores, o passo a passo para inscrição e anunciamos nossos brindes e sorteios.

A data do evento foi decidida nas primeiras reuniões com o orientador Professor Dr. Jonilson Costa Correia, ficando então para o dia 24 de novembro de 2023 no turno vespertino. As inscrições foram realizadas por meio da plataforma SIGEVENTOS, onde o evento havia sido previamente cadastrado. A etapa da solicitação de patrocínios foi realizada pelas organizadoras e se deu por meio de ofícios assinados. Obtivemos patrocínio total do coffee-break, do material gráfico para exposição no dia do evento e parcial das camisas utilizadas pela equipe organizadora.

7 EXECUÇÃO DO EVENTO

O seminário foi criado com o propósito de contribuir para os trabalhadores, estudantes e interessados na área, trouxemos uma análise sobre a importância da saúde mental do profissional de hotelaria, trazendo a importância do bem-estar para o bem-receber e soluções/sugestões de como o profissional pode manter uma dinâmica positiva no ambiente de trabalho.

Assim, o evento teve o início com as falas das discentes agradecendo a presença de todos e falando da importância do tema do seminário.

Figura 1- Graduandas e primeira mesa.



Fonte: Autores,2023.

Na primeira mesa intitulada “A dinâmica do prazer-sofrimento no ambiente de trabalho para o hoteleiro: como as vivências da rotina laboral impactam na saúde mental desses trabalhadores”, teve a abertura realizada pela mediadora Yldry Pessoa, graduada em psicologia pela universidade estadual da Paraíba e doutora em psicologia , ela começa trazendo um pouco de sua formação acadêmica e uma reflexão sobre o capitalismo, a forma como somos induzidos a naturalizar situações que não deveriam ser naturalizados como por exemplo , a nossa saúde mental, ela

deixou também um alerta de que jamais devemos nos acomodar com condições de trabalho que não são dignas.

Em seguida tivemos a presença do bacharel em turismo pela Universidade Federal do Maranhão- UFMA e gerente de hospedagem do Hotel Blue Tree Towers Elizabeth Marques.

Primeiramente, a palestrante inicia discorrendo um pouco de sua vivência ao longo de sua carreira acadêmica e profissional, esclarecendo pontos, onde destaca a importância da excelência no atendimento e no acolhimento e a controvérsia por trás destes pontos onde muitas vezes para que o público/hóspede se sentisse acolhido e bem atendido, os funcionários acabavam sendo tratados como ferramentas de trabalho, onde só o ato de servir e bem atender era necessário, acabando por deixar suas ambições , rotina e aspirações pessoais de lado .

A palestrante trouxe pontos destacando que o profissional e estudante da área de hotelaria precisa ter ciência sobre as habilidades exigidas a partir do momento que decide ingressar na área, por exemplo: dinamismo, boa relação interpessoal, saber trabalhar sob pressão, saber lidar com situações adversas que podem fugir do esperado e pôr fim à disposição e compreensão que principalmente aos finais de semana e feriados haverá escalas de trabalho. A palestrante cita que este inclusive é um ponto importante onde muitas vezes pode gerar conflitos na equipe pois datas importantes como as festas de fim-de-ano entre outras festividades e feriados são comemorados ao lado de nossos amigos e familiares. Portanto é necessária uma dinâmica eficaz por parte do gestor para que se dividam essas datas de forma que seja proveitoso para todos, podendo até mesmo alinhar diretamente com a própria equipe, qual a melhor data para cada indivíduo, gerando assim também, de forma positiva o sentimento de que o bem-estar e a preferência daquele colaborador foi atendida.

A palestrante finaliza falando um pouco da importância da autorrealização de cada profissional, pois se este sentimento não for gerado o caminho para um ambiente de trabalho psicologicamente saudável se torna um pouco mais difícil.

Ela destaca que autorrealização, atendimento de suas necessidades pessoais, tempo livre e acolhimento dentro da empresa são o caminho para que o profissional tenha uma rotina empresarial saudável. Destaca também, que o gestor sempre deve estar ciente de como conduzir e prestar assistência de seus colaboradores

principalmente dispondo de um RH responsável e com bons profissionais de psicologia.

Posteriormente a mediadora Yldry Pessoa, Começa a fazendo um questionamento, “Qual o sentido do trabalho para você? ” Em seguida ela conceitua citando o autor Ricardo Antunes. Ela fala que precisa haver o sentido do trabalho, é aquilo que nos move a levantar, é o que pessoalmente nos motiva, e esse ponto é subjetivo e varia de indivíduo para indivíduo.

Em seguida é citado sobre a dificuldade que a posição de líder apresenta em relação a manter a motivação, é um trabalho árduo que requer conhecimento e empatia, é falado também sobre algumas formas de motivação, onde ela apresenta que o salário atrai, mas não retém colaboradores o que retém colaboradores é o reconhecimento, engajamento, respeito, acolhimento empatia, é onde o colaborador se sente ouvido e acolhido como parte daquela estrutura.

Posteriormente fala também sobre algumas doenças ocupacionais como por exemplo *burnout*, estresse pós-traumático e até mesmo a depressão que podem surgir ao longo de uma rotina estressante. A palestrante encerra sua participação ressaltando a importância do RH reconhecer a necessidade de um psicólogo contratado para o apoio de cada profissional dentro da empresa, afim de tratar com medidas preventivas e reparativas diminuindo a probabilidade do adoecimento dos colaboradores.

O professor e coordenador do curso de hotelaria e mestre em gestão e Dr. em Psicologia, Cairo Cezar, teve uma breve fala no início da segunda mesa intitulada: “As medidas defensivas na luta contra o adoecimento psíquico com foco no profissional de hotelaria: a importância do bem-estar para o bem-receber” onde relata sobre a sua vivência pessoal com tema contemporaneidade e também relata estudos onde comprovam que o consumismo, o apressamento, a corrida por status e dinheiro, e questão ambiental, como todos esses pontos e outros fatores externos interferem na nossa qualidade de vida.

Logo após, tivemos a fala da segunda palestrante Prof.^a Caroline Serra, graduada e mestre em psicologia com especialização em gestão de pessoas, onde inicia fazendo uma correlação entre o sofrimento e adoecimento, onde relata que em todo trabalho há um certo sofrimento, seja ele por situações desconfortáveis ou por outras demandas adversas, ela cita que o trabalho é uma relação que há conflito de

interesses, ocorre diante de um conflito de necessidades pessoais e das exigências das organizações de trabalho. É neste ponto que surge o sofrimento, mas não necessariamente esse sofrimento irá gerar o adoecimento psíquico do profissional, visto que este sofrimento pode ser transformado em algo positivo, ela cita a questão de trabalhar no natal que de certa forma é um sofrimento, mas que uma folga compensada uma bonificação ou até mesmo um reconhecimento pode ressignificar este sofrimento. A palestrante cita as doenças ocupacionais e explica como é possível diferenciar o sofrimento que pode ser transformado e o sofrimento que pode dar início a alguma dessas doenças. Posteriormente é falado das estratégias de defesa que podem ser utilizadas por parte do colaborador para ressignificar determinada situação e tentar um novo olhar sob aquele fato. No entanto estas são medidas que dependem também do ambiente onde o indivíduo está inserido e de certa forma é uma medida temporária pois se isto acontece com frequência, o colaborador perceberá que mesmo tentando um novo olhar sob naquela situação, a origem do problema permanece, por tanto, é necessário que a organização também tenha essa sensibilidade podendo assim fazer um trabalho em conjunto.

A palestrante relata que os colaboradores que menos adoecem são aqueles que estão inseridos em organizações onde há reconhecimento, onde se permite a autonomia e onde há espaço para discussão. Ao final da exposição ela finaliza com uma reflexão referente ao tema exposto. É possível no meio da hotelaria fazer o uso de estratégias de gerenciamento? O nosso ambiente de trabalho está favorecendo o não a saúde do trabalhador?

O mediador ao fazer suas últimas contribuições, propôs também uma reflexão evidenciando a importância de um momento para a autopercepção, momento este no qual olhamos para dentro de nós e validamos nossos anseios e perspectivas, dores e sofrimentos. Finaliza fazendo seus agradecimentos sobre o espaço que lhe foi dado e relata o quanto o tema e aquele momento foi e será importante para cada participante.

Figura 2- Segunda mesa.



Fonte: Autores, 2023.

Ao finalizar as apresentações das duas mesas, as graduandas entregaram um certificado de participação/agradecimento para os integrantes e uma lembrança de participação do evento.

Figura 3-Lembranças /brinde aos convidados.

Figura 4- Lembranças/brindes aos convidados.



Fonte: Autores, 2023.

Após isso, foi dado o início do sorteio dos brindes para as pessoas que fizeram a inscrição no Sigeventos. Foram sorteados os brindes e uma viagem para Barreirinhas com estadia de dois dias e uma noite com direito a café da manhã.

Figura 5- Sorteio dos brindes.



Fonte: Autores, 2023.

8 RESULTADOS ALCANÇADOS

Os palestrantes e mediadores trouxeram para o espaço de conversa pontos importantíssimos no que se diz respeito à saúde mental do profissional hoteleiro. Como as exigências e pré-requisitos para ingressar no mercado de trabalho, as adversidades do dia a dia laboral e a importância de um profissional da área de psicologia dentro das organizações, para que possa prestar um apoio, identificar possíveis problemas e dar os devidos caminhos para resolução deste. Essas discussões forneceram um leque de informações e abriram espaço para o questionamento de como de fato as organizações estão lidando com a saúde mental de seus colaboradores e como nós como indivíduos estamos lidando com as nossas aspirações e problemas pessoais, diante destes questionamentos também trouxeram reflexões e soluções.

As palestras proporcionaram uma troca valiosa de informações e um pouco de vivências pessoais, tornando assim o momento ainda mais acolhedor, pois desta forma os participantes poderão aplicar em sua vida e rotina pessoal os ensinamentos adquiridos no seminário. Através das reflexões abordadas espera-se que os participantes tenham um olhar mais crítico sobre o tema, de forma que possam então identificar um ambiente de trabalho saudável ou não, reconhecer suas habilidades pessoais e validar suas ambições e aspirações, que os gestores tenham esse olhar mais cuidadoso, que reconheçam que o ambiente de trabalho pode sim trazer problemas, mas que estes podem e precisam ser evitados, utilizando alguns métodos e principalmente reconhecendo aquele colaborador como indivíduo. Em conclusão o seminário proporcionou um apanhado de informações e *insights* sobre ensinamento sobre o tema proposto, espera-se que se os resultados alcançados tem um sido proveitosos tanto para os palestrantes quanto para os participantes.

9 PLANO DE MARKETING

O plano de Marketing foi pensado para divulgar de forma clara e objetiva a proposta do evento, para que despertasse interesse na temática, as artes foram divulgadas em redes sociais como Instagram e WhatsApp, também foram expostos cartazes nas paredes da Fábrica Santa Amélia onde tem um fluxo mais intenso de alunos, onde contribui para uma maior divulgação, assim foi criado as seguintes artes e comunicação visual:

QUADRO 1- Arte/cartaz feitos utilizando a ferramenta/aplicativo Canva.

CARTAZES DE DIVULGAÇÃO



Fonte: Autores, 2023.

Figura 6- Instagram do evento.



Figura 7- Instagram do evento.



Fonte: Autores, 2023.

10 PARCERIAS

O plano de captação de recursos para a realização do evento foi feito através da busca de patrocínios com algumas empresas na área de interesse do evento, no qual foram enviados ofícios, para a ajuda da realização do *coffee-break*, brindes e a viagem para Barreirinhas.

Figura 8- Patrocinadores do evento.



Figura 9- Patrocinadores do evento



Fonte: Autores, 2023.

Figura 10- Coffee-break



nte: Autores, 2023.

Figura 11- Coffee-break



Fonte:Autores,2023.

11 APOIADORES DO EVENTO

Figura 12- Apoiadores.

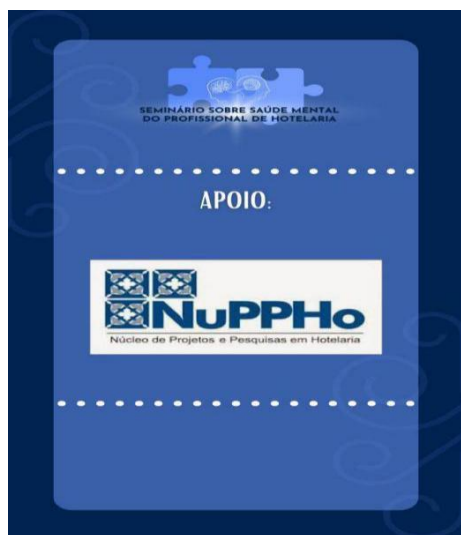


Figura 13- Apoiadores.

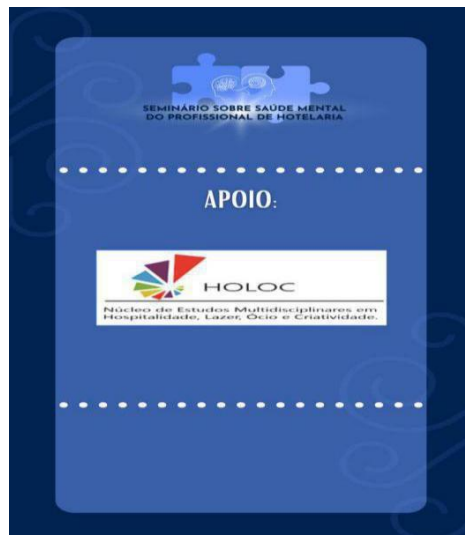
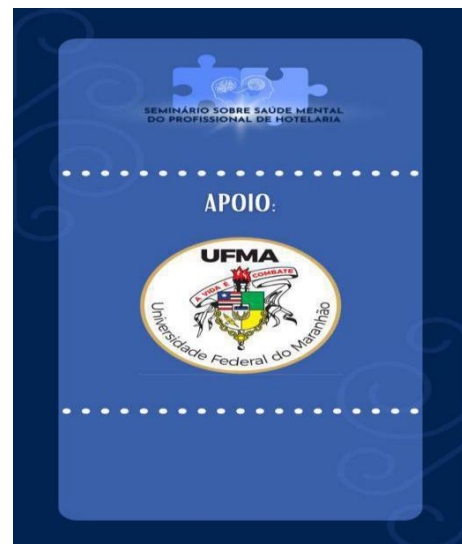


Figura 14- Apoiadores.



Fonte: Autores, 2023.

Figura 15- Apoio do Nuppho e discentes do curso de hotelaria.



Fonte: Autores, 2023.

Por fim, cada ajuda das parcerias foi de extrema significância para a realização do evento e consequentemente o resultado positivo de toda execução do seminário.

12 ORÇAMENTO

QUADRO 2- Orçamento dos gastos geral para preparação do evento.

ORÇAMENTO GERAL DO PROJETO				
REFERÊNCIA/ OBJETO	RESPONSÁVEL/ PATROCÍNIO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
PRODUÇÃO GERAL				
Camisas	Equipe organizadora	25	R\$ 15,00	R\$ 255,00
Brindes/lembranças	Equipe organizadora	77	Variados	R\$300,00
Banner	Equipe organizadora	01	R\$ 57,00	R\$ 57,00
Cartazes/panfletos	UFMA	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Água mineral	Equipe organizadora	16	R\$1,00	R\$16,00
Refrigerantes	Equipe organizadora	5	Variados	R\$86,00
Sucos	Equipe organizadora	3	R\$8,00	R\$24,00
Copos 150 ml	Equipe organizadora	2	R\$5,00	R\$10,00
Pratos	Equipe organizadora	10 pacotes	R\$1,50	R\$11,50
Guardanapo	Equipe organizadora	2 pacotes	R\$1,85	R\$3,70
Salgados	Soft Win Hotel São Luís	600	Não se aplica	Não se aplica
Torta Salgada	Soft Win Hotel São Luís	xxxx	Não se aplica	Não se aplica
DIVULGAÇÃO/MARKETING				
Mídias digitais/Instagram/WhatsApp	Equipe organizadora	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
EQUIPAMENTOS				
<i>Notebooks</i>	Fábrica Santa Amélia	1	Não se aplica	Não se aplica
<i>Projetores</i>	Fábrica Santa Amélia	1	Não se aplica	Não se aplica
<i>Microfones</i>	Fábrica Santa Amélia	3	Não se aplica	Não se aplica
<i>Caixa de Som</i>	Fábrica Santa Amélia	1	Não se aplica	Não se aplica
VALOR TOTAL DOS GASTOS DO PROJETO:				762,20

Fonte: Autores, 2023.

13 CRONOGRAMA

QUADRO 3- Atividades desenvolvidas durante o processo da organização do seminário.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	
ETAPAS/ATIVIDADES	DATAS/2023
Pré-Produção	
➤ Idealização do Projeto;	Agosto
➤ Solicitação de matrícula em Monografia;	Agosto
➤ Definição do tema;	Agosto
➤ Produção da Justificativa;	Agosto
➤ Produção do Objetivo Geral e Específicos;	Agosto
➤ Identificação da Metodologia a ser utilizada;	Agosto
➤ Definir seu público-alvo;	Agosto
➤ Primeira reunião com o orientador	Setembro
➤ Identificação dos possíveis participantes;	Setembro
➤ Definir data e local do evento;	Setembro
➤ Definir o script do evento;	Outubro
➤ Contato com os mediadores e palestrantes	Outubro
➤ Contato com patrocinadores e apoiadores	Outubro
➤ Contato com a equipe e apoio	Novembro
➤ Definir sobre os brindes.	Novembro
Divulgação	
➤ Criação da identidade visual do projeto;	Outubro
➤ Criação dos meios de divulgação do evento(Instagram, e-mail);	Novembro
➤ Preparar o material de apoio:banner, cartazes	Novembro
Finalidades do projeto	
➤ Elaboração do relatório Final do Projeto.	Novembro
➤ Defesa do Trabalho de Conclusão de Curso	Dezembro

Fonte:Autores, 2023.

14 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O seminário de TCC com o tema “Saúde mental do profissional de hotelaria: a importância do bem-estar para o bem-receber” realizou o encontro de profissionais com vasta experiência, tanto na área de hotelaria quanto da psicologia. Neste encontro, foi abordado questões sobre os desafios de um ambiente laboral saudável ou não para a saúde mental do profissional de hotelaria. Foi destacado também sobre a importância de os gestores proporcionarem um ambiente onde o profissional possa sentir-se motivado e acolhido, de forma que assim possa exercer sua função de forma saudável no quesito psíquico e aplicar medidas preventivas a fim de evitar o adoecimento.

As duas mesas temáticas contribuíram de forma significativa para o entendimento sobre o assunto. Ao longo das falas das palestrantes e mediadores, foi exposto um vasto campo de desafios percorrido pelos profissionais, destacando a rotina, os obstáculos, dificuldades nas atividades laborais que de certa forma pode ser um caminho para o adoecimento, o conflito de interesse, as necessidades pessoais, e as exigências do mercado. Porém, é trazido também sobre a importância e necessidade de os trabalhadores serem motivados para que possam sentir-se reconhecidos.

Por fim, o seminário abrangeu e explanou uma diversificada troca de conhecimento e reflexões sobre o bem-estar no ambiente laboral, podendo contribuir de forma positiva para que os indivíduos presentes possam buscar uma melhor forma de adaptação no ambiente de trabalho, que possam olhar para si e entender suas perspectivas e ambições para a partir de então projetar em sua rotina de trabalho, assim como as organizações precisam ter um olhar sensível para que possam alinhar as perspectivas pessoais de cada indivíduo com os objetivos e clima organizacional, gerando então uma via de mão dupla para que ambos tenham suas necessidades atendidas.

15 REFERÊNCIAS

- ABREU, E.S. de SPINELLI, M.G.PINTO, A.M. de S. **Gestão de unidades de alimentação e nutrição: um modo de fazer**. São Paulo: Editora Metha, 2009.
- CASTELLI, **Geraldo**. **Administração hoteleira**. 7.ed. Caxias do Sul: Educ, 2000.
- FERREIRA, M, C.; MENDES, A.M. **Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau-humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho**. Revista Estudos de Psicologia.v.6, n.1, 2001.p.93-104.
- Mental Health and COVID-2019: **Early evidence of the pandemic's impact: Scientific brief.2** March 2022. Who.int, 2022. Disponível em: https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-Sci_Brief-Mental_health-2022.1. Acesso em: 23, setembro de 2023.
- MINAYO, M.C. de S. (Org.). **O desafio de conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14ªed. Rio de Janeiro: Hucitec, 2014.p.408.
- CESCA, Cleusa G. Gimenes. **Organização de Eventos**. São Paulo: Summus, 1997.

16 APÊNDICES

APÊNDICE A- Logomarca do evento.



APÊNDICE B- Convites para os mediadores e palestrantes feitos utilizando a ferramenta Canva.

Convite

Prezada, Elizabeth Marques

Temos a honra de convidá-la para participar em caráter de palestrante do nosso evento de conclusão de curso na graduação de bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão, no qual será realizado um seminário com o tema: "Saúde mental do profissional de Hotelaria: A importância do bem-estar para o bem-receber." das graduandas Josilene Costa Silva Conceição, Larissa Leite Lima e Luiza Victoria da Costa Lima, sob a orientação do Profº Dr. Jonilson Costa Correia.

Em sua mesa a temática abordada terá como ponto principal: "A dinâmica do prazer-sofrimento no ambiente de trabalho para o hoteleiro: como as vivências da rotina laboral impactam na saúde mental desses trabalhadores." que iniciará às 14h30 e finalizará às 15h30, tendo como mediadora a graduada e doutora em Psicologia a Sra. Yldry Pessoa.

O evento ocorrerá no dia 24 de Novembro de 2023 (Sexta-feira) no Complexo fábrica Santa Amélia e será realizado no auditório modular B com início às 14h e encerramento às 17h.

Será uma honra tê-la como palestrante em nosso evento.
Atenciosamente ,

Apoio:



Convite

Prezado, Cairo Cezar Souza

Temos a honra de convidá-lo para participar em caráter de mediador do nosso evento de conclusão de curso na graduação de bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão, no qual será realizado um seminário com o tema: "Saúde mental do profissional de Hotelaria:

A importância do bem-estar para o bem-receber." das graduandos Josilene Costa Silva Conceição, Larissa Leite Lima e Luiza Victoria da Costa Lima, sob a orientação do Profº Dr. Jonilson Costa Correia.

Em sua mesa a temática abordada terá como ponto principal: "As medidas defensivas na luta contra o adoecimento psíquico com foco no profissional de Hotelaria: A importância do bem-estar para o bem-receber." que iniciará às 16h e finalizará às 17h, tendo como palestrante a graduada e mestre em Psicologia com especialização em gestão de pessoas, a Sra. Caroline Serra.

O evento ocorrerá no dia 24 de Novembro de 2023 (Sexta-feira) no Complexo fábrica Santa Amélia e será realizado no auditório modular B com início às 14h e encerramento às 17h.

Será uma honra tê-lo como mediador em nosso evento.

Atenciosamente,

Apoio:



Convite

Prezada, Yldry Pessoa

Temos a honra de convidá-la para participar em caráter de mediadora do nosso evento de conclusão de curso na graduação de bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão, no qual será realizado um seminário com o tema: "Saúde mental do profissional de Hotelaria: A importância do bem-estar para o bem-receber." das graduandos Josilene Costa Silva Conceição, Larissa Leite Lima e Luiza Victoria da Costa Lima, sob a orientação do Profº Dr. Jonilson Costa Correia.

Em sua mesa a temática abordada terá como ponto principal: "A dinâmica do prazer-sofrimento no ambiente de trabalho para o hoteleiro: como as vivências da rotina laboral impactam na saúde mental desses trabalhadores." que iniciará às 14h30 e finalizará às 15h30, tendo como palestrante a graduada em Turismo e Gerente de Hospedagem do Blue Tree Towers São Luís Hotel, a Sra. Elizabeth Marques.

O evento ocorrerá no dia 24 de Novembro de 2023 (Sexta-feira) no Complexo fábrica Santa Amélia e será realizado no auditório modular B com início às 14h e encerramento às 17h.

Será uma honra tê-la como mediadora em nosso evento.
Atenciosamente,

Apoio:



Convite

Prezada, Caroline Serra

Temos a honra de convidá-la para participar em caráter de palestrante do nosso evento de conclusão de curso na graduação de bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão, no qual será realizado um seminário com o tema: "Saúde mental do profissional de Hotelaria: A importância do bem-estar para o bem-receber." das graduandos Josilene Costa Silva Conceição, Larissa Leite Lima e Luiza Victoria da Costa Lima, sob a orientação do Profº Dr. Jonilson Costa Correia.

Em sua mesa a temática abordada terá como ponto principal: "As medidas defensivas na luta contra o adoecimento psíquico com foco no profissional de Hotelaria: A importância do bem-estar para o bem-receber." que iniciará às 16h e finalizará às 17h, tendo como mediador o mestre em gestão e Dr. em Psicologia, o Sr. Cairo Cezar Souza.

O evento ocorrerá no dia 24 de Novembro de 2023 (Sexta-feira) no Complexo fábrica Santa Amélia e será realizado no auditório modular B com início às 14h e encerramento às 17h.

Será uma honra tê-la como palestrante em nosso evento.
Atenciosamente,

Apoio:



APÊNDICE C- Arte do banner do evento.