



Síndrome de Burnout na Hotelaria: Um Estudo com Camareiras da Rede Hoteleira de João Pessoa-PB

Sara Karoline da Silva Costa¹
Joelma Abrantes Guedes Temoteo²
Lyvia Camila Fernandes Madruga Barros³
Erica Dayane Chaves Cavalcante⁴

Resumo

O turismo é uma das áreas que mais cresce no setor econômico e corresponde atualmente a uma importante parcela de contribuição no PIB nacional, principalmente atividades como alimentação, aluguel de carros e meios de hospedagem. Com a pandemia do novo coronavírus e os isolamentos demandados nos períodos de picos de contágio, o setor teve uma queda, que levou à demissão de milhares de profissionais da área e que, por consequência, provocou um aumento nas contribuições do setor para o índice de desemprego, principalmente nos meios de hospedagem. Esses fatores associados à volta gradativa do setor incidiram no aumento da carga de trabalho sobre os profissionais que fazem parte do quadro de funcionários do setor hoteleiro, o que leva a uma maior propensão de desenvolver condições de estresse e síndrome de Burnout. Nesse sentido, considerou-se importante investigar como essas condições de trabalho influenciam na qualidade de vida no trabalho e, conseqüentemente, em sintomas de Burnout. Portanto, o objetivo desse trabalho foi o de avaliar a prevalência de sintomas de Síndrome de Burnout em camareiras da rede hoteleira da cidade de João Pessoa, na Paraíba, utilizando o Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) como instrumento de coleta de dados. Para isso, foram distribuídos questionários no setor de governança de sete hotéis associados à ABIH, totalizando uma amostra de 33 camareiras participantes do estudo. Os dados foram codificados e analisados utilizando técnicas da estatística. A amostra total foi composta por 100% de profissionais do sexo feminino, faixa etária predominante de 40 a 59 anos e a maioria afirmou possuir o ensino fundamental completo e ensino médio incompleto. Os valores de ranking médio calculados para as três dimensões de burnout e mostraram um indicativo de incidência média. Esses resultados permitem alertar para as condições de vida e a QVT dessa categoria, que desempenha um papel de extrema importância no setor da hotelaria.

Palavras-chave: Síndrome de burnout; Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Governança; Hotelaria.

¹ Bacharela em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba. E-mail: sarakaroline.costa@hotmail.com.

² Doutora em Desenvolvimento e Meio Ambiente – PRODEMA/UFPB. Professora no Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3763344320291193>. E-mail: joelma.abrantes@gmail.com.

³ Doutora em Turismo, PPGTUR/UFRN. Professora no Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9748167102686399>. E-mail: lyviacamila@hotmail.com.

⁴ Doutora em Administração, PPGA/UFPB. Departamento de Turismo da Universidade do Rio Grande do Norte. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2902600033356292>. E-mail: erica.chaves@ufrn.br