

Camareiras: estudo de casos múltiplos Hotel Hilton São Paulo Morumbi, Hospital Nove de Julho e ONG APAF¹

Ana Maria Guimarães da Mota²
Elizabeth Kyoko Wada³
Carla Kiyokawa Wolff⁴.

Resumo: O objetivo deste artigo foi observar a relação de hospitalidade e responsabilidade social na formação de camareiras em uma ONG⁵, a partir da observação de que ONGs apoiam famílias em desvantagem social por meio da capacitação de mulheres para o mercado de trabalho. A partir da metodologia de estudo de casos múltiplos com três organizações distintas, sendo um hotel, um hospital e uma ONG, foram encontradas evidências por meio de levantamento bibliográfico, entrevistas e observação participante, buscando entender: As relações de hospitalidade influenciam na rotina profissional das camareiras? Notou-se a satisfação destas participantes pelo trabalho desenvolvido na ONG com os cursos ofertados e o encaminhamento profissional, onde ganharam a chance de um início de carreira para qualidade na vida familiar. E também identificado que os gestores de hotéis e hospitais têm preocupação em integrar a equipe, presando pelo bom relacionamento com entendimento das dificuldades que normalmente estas profissionais têm na sua vida pessoal.

Palavras-chave: Hospitalidade. Responsabilidade Social. Formação Profissional. Serviços. Recursos Humanos.

Introdução

Esta pesquisa atrela-se ao desejo pelo conhecimento sobre a formação de profissionais camareiras por meio de ações sociais (ONGs), cujo propósito é a inclusão social, bem como, a sua atuação profissional em organizações como hotéis e hospitais e a convicção de que por intermédio das relações de hospitalidade possam criar, reforçar e administrar relacionamentos favoráveis.

O estudo de casos múltiplos com três organizações na cidade de São Paulo: ONG, Hotel e Hospital, foi incentivado pelo interesse em conhecer as diferentes origens e formas de selecionar e capacitar camareiras, levando em consideração a relevância da profissional dentro dessas organizações para a execução das atividades. A escolha pela ONG APAF para esta pesquisa ocorreu

¹ Associação Paulista de Apoio a Família.

² Discente/Bolsista CAPES do programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Especialista em Docência para o Ensino Superior pelo SENAC/SP (2010) e tecnóloga em Hotelaria pelo Instituto Federal de Goiás (2009). Email. anagmota@yahoo.com.br

³ Coordenadora do programa de Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1994), Mestrado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1989), especialização em Administração Mercadológica pela EAESP/FGV (1982), graduação em Turismo pelo Centro Universitário Ibero Americano Unibero (1979) e em Comunicação Social – Relações Públicas pela Universidade de São Paulo (1980). Email. ewada@uol.com.br

⁴ Mestranda em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi. Email: carlakiyokawa@hotmail.com

⁵ Organização não governamental.

por meio de um levantamento de ONGs que capacitam profissionais da área de hotelaria e turismo para o mercado na cidade de São Paulo, se destacando pelo diferencial em oferecer cursos específicos para camareiras. Essa ONG atende mulheres em vulnerabilidade social dando a elas chances de inserção, interrompendo um ciclo de exclusão, que na maioria das vezes começou na infância.

Com objetivo de promover a geração de renda por meio da capacitação na área de Hospitalidade, as mulheres que participam do curso profissionalizante de camareiras recebem um acompanhamento para seu desenvolvimento profissional, com um atendimento individualizado para encaminhamento posterior a instituições parceiras. Este é um formato que se enquadra dentro da realidade brasileira e cumpre com dois grandes objetivos de uma empresa hoteleira, o primeiro que é suprir de imediato à mão de obra necessária e o segundo que é cumprir seu papel de responsabilidade social.

Na hotelaria, ou mesmo no setor hospitalar, o setor de governança contribui para o principal objetivo que é oferecer hospedagem às pessoas e condições de higiene favoráveis. Trata-se de um setor dinâmico que concentra um maior número de funcionários da organização. Apesar da sua essencialidade, manter um quadro de funcionários do setor de governança sem faltas é um desafio, fato que despertou a curiosidade e interesse pelo estudo.

A camareira é a profissional responsável dentro de um hotel ou hospital pela limpeza, higienização e arrumação das UHs (Unidades Habitacionais). Sendo algumas das suas principais atribuições e habilidades segundo Castelli (2001, p. 218), "preencher os formulários; limpar e arrumar os apartamentos; zelar pela boa aparência e segurança do seu andar; conferir o seu estoque de roupa; entregar o impresso "informe da camareira" preenchido no término do expediente". Sobre a higienização de um apartamento Castelli (2006, p. 200) afirma, "esse é um dos pontos críticos do processo de hospitalidade. Afinal o hóspede não pode sentir-se benquisto ou acolhido numa UH em que os lençóis estejam rasgados, o colchão em péssimo estado".

De acordo com Cândido (2000), um hotel até poderia funcionar sem um gerente geral e qualquer gerente de departamento, mas nunca funcionaria sem o trabalho das camareiras, pois essas colaboradoras tem uma atividade importante para o funcionamento do hotel e para o bem estar dos hóspedes.

Muitas vezes o trabalho da camareira é confundido com as tarefas domésticas realizadas por uma dona de casa, conforme afirmado por Guerrier (2000) que a função de camareira é igual às tarefas domésticas. Isso é um equívoco, pois nas residências, muitas tarefas são improvisadas, não há técnicas determinadas, os lençóis não são envelopados, com uso de produtos de limpeza de fácil utilização. Para as camareiras, além de todo conhecimento técnico que ela precisa ter, é necessário treinamento para o serviço e utilização dos produtos, criando técnicas e procedimentos (Laus, 2006).

De acordo com Quadros (2011) a hospitalidade pode ser definida como a troca simbólica das relações humanas. As atividades relacionadas à hospitalidade podem ser inseridas nos domínios social, privado e comercial. No domínio comercial, a reciprocidade é feita por meio da troca monetária. Para Wada (2007, p.12):

Ao observar um hotel em funcionamento, nota-se que há atividades onde as características do domínio privado são essenciais, tais como todos os serviços operacionais de *backofthehouse*- camareiras, funcionários da manutenção, da cozinha, de segurança; há outras que realçam o domínio social, em especial no *front ofthehouse*- recepcionistas, porteiros, mensageiros, *maîtres*, *garçons*, coordenadores de eventos, monitores de recreação, equipes comerciais; aqueles que, dentre suas tarefas habituais têm a prioridade no domínio comercial estão em áreas de controladoria, compras, auditoria. Áreas de assessoria ou de apoio à operação como recursos humanos, *marketing*, jurídico, implantações e mesmo a gerência geral se sentem divididos em atender às diversas demandas, muitas vezes sem perceber que estão lidando com domínios diferentes de hospitalidade.

A identificação com o objeto de estudo iniciou-se com a experiência profissional no setor de governança e suas peculiaridades no que se refere ao comportamento e assiduidade das camareiras.

Partindo desse princípio a problemática que envolveu a pesquisa foi: As relações de hospitalidade influenciam na rotina profissional das camareiras? Desta forma, procurou identificar a hospitalidade nos processos utilizados para capacitação e treinamentos, entender como ocorre sua inserção no mercado de trabalho, e compreender o absenteísmo com a relação familiar. As seguintes hipóteses foram averiguadas: (H1) a hospitalidade é fator relevante nos processos utilizados para capacitação e treinamentos; (H2) as organizações procuram diferentes meios para contratar seus colaboradores por isso recorrem a cooperativas ou ONGs; (H3) necessidade de apoio e direcionamento adequado para reduzir o índice de absenteísmo devido a problemas familiares.

A metodologia utilizada foi a pesquisa exploratória com estudo de casos múltiplos, seguindo o protocolo de Yin (2005), com evidências encontradas por meio de levantamentos bibliográficos, entrevistas e observação participante com auxílio de um roteiro pré-definido. A observação participante foi feita na ONG APAF e entrevistas foram realizadas no Hotel Hilton São Paulo Morumbi e Hospital Nove de Julho sendo gravadas e transcritas na íntegra. A utilização dos nomes dos entrevistados e das organizações foram autorizados previamente por meio da assinatura de um termo de consentimento da pesquisa.

1.Hospitalidade e Formação Profissional

A hospitalidade vai além da prestação de serviços, como hospedagem ou o consumo de alimentos e bebidas, é um relacionamento social que se situa na base de toda a sociedade humana. Camargo

(2003, p. 19) diz que: “a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou comercial, que envolve o ato de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas”.

A questão da hospitalidade, em geral, é associada a prestação de serviços, e caracterizada pelo acolhimento e pela oferta de hospedagem e comida, remunerada ou não. A partir do momento em que a sociedade passa a presumir que essa hospitalidade deve ser cobrada, seu conceito passa a ser difundido com a prestação de serviços hoteleiros.

Desta forma sendo colocada como atividade profissional, demanda um aumento na capacitação profissional. E para exercer as atividades propostas, os profissionais precisam desenvolver algumas competências que de acordo com Eboli, *apud* Parry (1996), é resultante de três fatores básicos:

- Conhecimentos: relacionam-se à compreensão de conceitos e técnicas. É o saber fazer.
- Habilidades: representam aptidão e capacidade de realizar e estão associadas à experiência e ao aprimoramento progressivo. É o poder fazer.
- Atitudes: referem-se à postura e ao modo como as pessoas agem e procedem em relação a fatos, objetos e outras pessoas de seu conhecimento. É o querer fazer.

Segundo Macedo (2001, p. 58) o treinamento e a capacitação vão muito além da habilitação das pessoas a desenvolverem suas tarefas e funções com eficiência, “ampliam sua visão do “negócio” e as preparam para adotar atitudes criativas estratégicas em situações inovadoras e de mudanças permitindo a essas pessoas serem agentes de mudança e de transformação social”.

O profissional da hospitalidade não é apenas aquele que trabalha em hotel, mas também o que atua em todo sistema receptivo turístico de uma cidade, valorizando qualquer tipo de relação existente entre o anfitrião e o convidado, onde “a hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora do seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido” (Gotman, 2001 *apud* Dias, 2002, p. 26).

As atividades relacionadas à hospitalidade podem ser inseridas nos domínios social, privado e comercial (Lashley & Morrison, 2004, p. 5), sendo que cada um deles “representa um aspecto da oferta de hospitalidade, que é tanto independente como sobreposto”. A hospitalidade é uma, portanto não pode ser adjetivada, o que ocorre quando há a sobreposição dos três domínios é a gestão de experiência em hospitalidade como mostrado na figura 1.

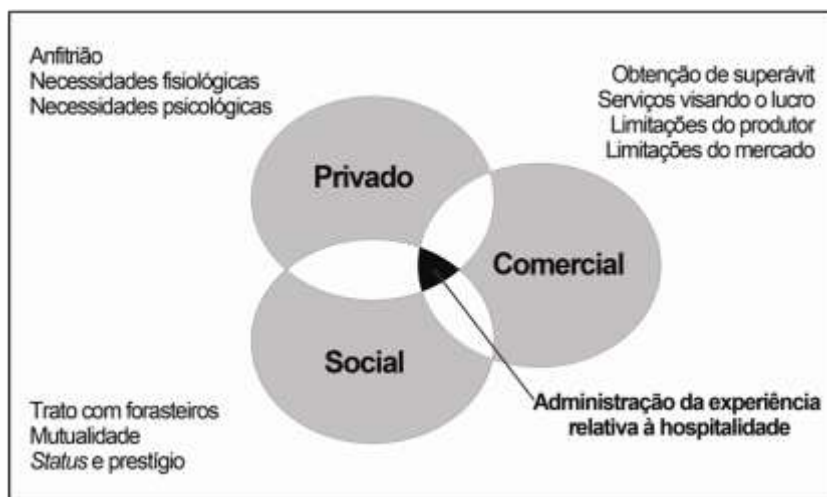


Figura 1: Atividades relacionadas com a hospitalidade.

Fonte: Lashley e Morrison (2004, p. 6).

De acordo com Lashley e Morrison (2004, p. 21) existem três entendimentos amplos a respeito da hospitalidade, sendo o primeiro “o relacionamento construído entre o anfitrião e hóspede é preciso que o hóspede sinta que o anfitrião está sendo hospitaleiro por sentimentos de generosidade, pelo desejo de agradar e por ver ele, hóspede, enquanto indivíduo”, segundo:

A oferta comercial da hospitalidade proporciona apenas um rumo para sua exploração. O domínio social ajuda a situar o estudo da hospitalidade e dos seus elementos num contexto social mais abrangente. O domínio da hospitalidade continua a ser um importante foro para o estabelecimento de atributos comuns, mutualidade e reciprocidade entre anfitrião e hóspede (Lashley & Morrison, 2004, p. 21-22).

Em terceiro “as expressões de hospitalidade em voga nas sociedades ocidentais industrializadas representam apenas uma possibilidade entre muitas outras” (Lashley & Morrison, 2004, p. 22).

Em seguimento ao conceito da hospitalidade enquanto relação entre pessoas, Selwyn (2004, p. 26) assegura que a função básica da hospitalidade é “estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido”. Que pode ser resultado de troca de produtos e serviços entre aqueles que dão hospitalidade (anfitriões) e aqueles que a recebem (hóspedes):

Uma vez que os relacionamentos necessariamente se desenvolvem dentro de estruturas morais, uma das principais funções de qualquer ato de hospitalidade é (no caso de um relacionamento já existente) consolidar o reconhecimento de que os anfitriões e os hóspedes já partilham do mesmo universo moral ou (no caso de um novo relacionamento) permitir a construção de um universo moral em que tanto o anfitrião quanto o hóspede concordam em fazer parte (Selwyn, 2004, p. 26).

Brotherton e Wood (2004, p. 194) definem “hospitaleiro” e “anfitrião” aqueles que proporcionam hospitalidade, e “hóspede” e “convidado” aqueles que são os receptores da hospitalidade. Para os autores, o fato de que os motivos específicos para a existência da hospitalidade e de suas manifestações particulares revelem variações não é uma razão que obriga a rejeitar a ideia de que a essência do conceito permanece constante no tempo e no espaço (Brotherton & Wood, 2004, p. 200).

Tornar essas características coerentes não é tão simples, anteriormente Brotherton (1999) propôs: “Uma troca humana contemporânea, assumida voluntariamente e concebida para aumentar o bem estar mútuo das partes envolvidas mediante oferta de acomodação e/ou alimento e/ou bebida” (Brotherton, 1999 *apud* Brotherton & Wood, 2004, p. 202), melhor representada na figura 2, em que essa definição “capta a essência da hospitalidade, pondo a questão da troca humana no centro de seu conceito, ao mesmo tempo em que indica a natureza das dimensões e dos parâmetros que servem para diferenciar a hospitalidade das outras formas de troca humana” (Brotherton, 2004, p. 203).

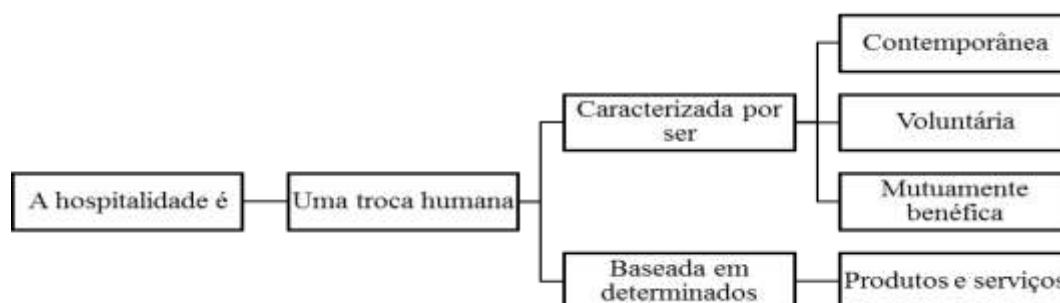


Figura 2: As dimensões da hospitalidade.
Fonte: Brotherton e Wood (2004, p. 203).

Bueno (2003, p.113) relata que as trocas que se estabelecem nessas relações ocorrem em uma multiplicidade de formas, práticas e estilos de hospitalidade, formando um campo privilegiado para o entendimento das relações socioculturais.

Baptista (2002, p.161-162) acredita que a hospitalidade possa contribuir para melhorar a qualidade de vida das pessoas como tornar o mundo um lugar mais humano, por meio de várias maneiras, seja pelas palavras, pelos gestos, pelas leis e pela pluralidade imensa da forma de gerir os tempos e espaços que nos coube viver, e também que a hospitalidade pode mover algumas barreiras, sendo para isso necessário algumas transformações para facilitar o processo "a hospitalidade permite celebrar uma distância e, ao mesmo tempo, uma proximidade, experiência imprescindível no processo de aprendizagem humana". Ainda de acordo com Baptista (2005) ao mesmo tempo em que o convívio é gerador de sentimentos, de afetos, de ideias, de memórias, de desejos e de valores, também é gerador de conflitos, de frustrações e de riscos, sendo preciso administrar tais conflitos para uma convivência pacífica. Ainda complementa seu pensamento:

Sem a capacidade de sermos tocados, física e espiritualmente, pelos acontecimentos que expõem a vulnerabilidade do outro, qualquer esforço racional será inútil. As tragédias humanas que continuam a marcar o nosso tempo lembra-nos exatamente isso. E a hospitalidade, por ser experiência de contato e de relação, permite que essa sensibilidade se torne possível (Baptista, 2008, p.17).

O homem é acolhedor à medida que abre seu próprio espaço ao outro de forma receptiva e nessa abertura se estabelece uma troca de diferentes pessoas.

Para Dencker (2004) um profissional deve entender que as sociedades são formadas por regras interdisciplinares de cuja interação ou jogo resultam os laços sociais, onde a reciprocidade é fundamental, e não se refere apenas ao utilitário e econômico. E que a participação e o envolvimento efetivo dos indivíduos, com a formação de vínculos sociais, é um processo longo para o qual não existem receitas nem metodologias prontas.

Rebello (2013) revela que o Brasil tem um dos mais baixos níveis de profissionais com nível superior do mundo, equivalente apenas a 7 % da população entre 24 a 35 anos. O Brasil tem falta de mão de obra qualificada, o que é sem dúvida um dos principais fatores de risco quanto ao crescimento econômico.

Desta forma, acredita-se que a formação profissional, além de facilitar a inserção no mercado de trabalho ajuda a pessoa a “pensar” o mercado.

2. Metodologia

Foi realizada uma pesquisa empírica de caráter exploratório, baseada em uma revisão bibliográfica e estudo de casos múltiplos com entrevistas semiestruturadas e visitas técnicas. Para conceituar os termos utilizados no decorrer do estudo, a revisão bibliográfica a partir das palavras-chave, teve como base livros, dissertações, teses, documentos e periódicos relacionados com os casos analisados. Assim houve uma consolidação do conhecimento sobre o tema proposto e o objeto de estudo.

Inicialmente, Dencker e Da Viá (2002) foram os direcionamentos metodológicos, por dissertar sobre a pesquisa em Ciências Sociais e Yin (2005) pelo direcionamento com o estudo de casos, segundo o autor "é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando entre os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos" (Yin, 2005, p.32).

Para a confiabilidade da pesquisa foi utilizado o protocolo de Yin (2005) que é uma orientação, um instrumento de pesquisa, que estabelece diretrizes, regras e procedimentos a serem cumpridos para o sucesso da pesquisa. O protocolo precisa ter os seguintes aspectos (Yin, 2005, p.94).

- visão geral do projeto do estudo de caso (objetivos e patrocínios do projeto, questões de estudo e leituras importantes sobre o tópico que esta sendo investigado);
- procedimentos de campo (apresentação das credenciais, acesso

aos "locais" do estudo de caso, fontes gerais de informações e advertências de procedimentos); - questão de estudo de caso (questões específicas que a pesquisa do estudo de caso deve manter em mente ao coletar os dados, planilha para disposição específica de dados e de fontes em potencial de informações ao se responder cada questão); - guia para o relatório do estudo de caso (esboço, formato para os dados, uso e apresentação de outras documentações, informações bibliográficas).

Essa pesquisa buscou entender as opiniões de pessoas, (funcionários, clientes e parceiros), envolvidas com três organizações atuantes em diferentes setores (Hoteleiro, Hospitalar e ONG) na cidade de São Paulo, com foco principal nas camareiras. Dados das organizações disponíveis em seus próprios *sites* foram à fonte para a formação do conhecimento sobre as mesmas.

O contexto do estudo se deu pelo fato da experiência profissional na área de governança, vivenciando o dia a dia a partir da ótica operacional e o assunto envolvendo profissionais camareiras despertar curiosidade em entender mais sobre suas peculiaridades no ambiente de trabalho. Este trabalho teve o objetivo de, com base na teoria disponível sobre o trabalho operacional, estudar as formas de relacionamentos na contratação e capacitação, e o conceito da hospitalidade para determinar as relações existentes e contribuir para o conhecimento sobre o setor.

Para conhecer melhor as diferentes origens e formas de seleção, capacitação e treinamento de camareiras, foi feito um estudo de casos múltiplos com três diferentes organizações: ONG, Hotel e Hospital, levando em consideração a relevância da profissional para o andamento das atividades.

Os primeiros contatos com os entrevistados foram feitos por e-mail apresentando toda a descrição da pesquisa e o termo de consentimento para utilização dos nomes dos locais e dos entrevistados. As entrevistas foram gravadas nos locais de trabalho dos entrevistados e cada uma teve duração média de 50 minutos, posteriormente transcritas com eliminação de vícios de linguagem, pausas, erros gramaticais e de concordância. Para utilização dos nomes dos locais e dos entrevistados foi solicitado à assinatura no termo de consentimento da pesquisa.

As organizações para o estudo de casos múltiplos foram selecionadas levando-se em consideração seus ramos de atividade, e estão caracterizadas a seguir.

3.Caracterização dos Objetos de Estudo

3.1.ONG APAF – Associação Paulista de Apoio a Família



Fonte: <http://www.apafsp.org.br/>

A observação participante ocorreu na ONG APAF, localizada na Rua Avanhandava, 485 - Bela Vista - São Paulo - SP, fundada em 2004 por pais e amigos da *Stance Dual School*, cujo objetivo era trabalhar com mulheres e crianças da comunidade que viviam perto da escola, em situação de vulnerabilidade social, dando a elas chances de inserção, interrompendo um ciclo de exclusão. A partir de 2009 a APAF passou a atender mulheres de qualquer região da cidade de São Paulo tornando-se um centro de referência, desenvolvendo habilidades e competências para o cuidado com a família possibilitando uma maior integração. (<http://www.apafsp.org.br/>).

A coleta de dados por meio da observação participante com o auxílio de um roteiro pré-definido foi feita no dia 05/11/13, abordando os pontos considerados necessários para o enriquecimento do trabalho. Essa atividade foi realizada após a vivência de 10 dias das participantes do programa no mercado de trabalho, em que as mesmas relataram suas experiências e foram avaliadas pelas profissionais da APAF, Psicóloga, Assistente Social e Assistente de Coordenação de Projetos.

Essa vivência foi feita depois de 2 meses e meio de cursos profissionalizantes com voluntários de várias áreas. Entre as atividades profissionais ofertadas estão: camareiras, copeiras, auxiliares de cozinha, passadeiras e serviços gerais. Sendo que todas as alunas participantes passam por todas as atividades durante o programa, e ao final do curso escolheram a área de seu interesse para fazer a vivência no mercado de trabalho.

3.2. Hotel Hilton São Paulo Morumbi



Fonte: <http://hiltonmorumbi.com.br/fotos/>

Localizado na Avenida das Nações Unidas, 12901 - Brooklin Paulista, São Paulo, dentro do CENU (Centro empresarial Nações unidas), perto de um dos maiores centros empresarial e financeiro de São Paulo e próximo de importantes avenidas de São Paulo (<http://hiltonmorumbi.com.br/hotel/>). O prédio tem 28 andares e possui 503 apartamentos, tendo toda estrutura de hospedagem, lazer, alimentação e eventos. A equipe de governança é composta por 48 colaboradores, sendo que cada camareira costuma fazer entre 11 e 14 apartamentos dia.

No Hilton a coleta de dados foi por meio de entrevista com roteiro pré-definido com a Governanta Executiva Elif Eralp no dia 06/06/14.

3.3. Hospital Nove de julho



Fonte: <http://www.pordentrodo9dejulho.com.br>

Localizado na Rua Peixoto Gomide, 625, Cerqueira César – São Paulo. Em 2012 conquistou a acreditação junto à Joint Commission International (JCI), um dos mais importantes e respeitados órgãos certificadores de qualidade na atenção à saúde no mundo (<http://www.h9j.com.br>). De acordo com dados fornecidos pela Coordenadora de Governança durante a entrevista o hospital conta com uma estrutura de 318 leitos, sendo 78 leitos de UT⁶I, 5 UTIs separadas, tem um centro cirúrgico com 14 salas e no projeto expansão estão previstos mais 120 leitos e mais 10 salas cirúrgicas. A equipe de limpeza conta com mais de 173 colaboradores é terceirizada pela empresa Ecolimp, responsável para executar a limpeza geral de todo o Hospital.

A coleta de dados foi por meio de entrevista com a Coordenadora de Governança Cláudia Oliveira, com a participação do Sr. Adailton Cajaiba Coordenador da empresa terceirizada Ecolimp no dia 18/06/14.

4. Análise dos Resultados

4.1. Observação Participante ONG APAF

Quadro1: Roteiro da observação participante

⁶ Unidade de tratamento intensivo.

Roteiro da observação participante na atividade de avaliação das alunas

Data: 05/11/2013

Horário: 08h30min às 12h30min

Local: APAF – Rua Avanhandava, 485 – Bela Vista/SP

- Total de alunas na atividade, perfil e faixa etária
- Quais os locais de vivência citados
- Relato da vivência nos locais de estágio
- Relação das alunas com os profissionais presentes
- Considerações e avaliação feitas pelos profissionais (Psicóloga e Assistente Social)
- As expectativas das alunas em relação à inserção no mercado de trabalho

Fonte: Autoras (2013)

Neste roteiro de avaliação foi observado um total de 28 alunas entre a faixa etária de 20 a 54 anos, sendo a maioria provedoras da família, ou seja, responsáveis pelo sustento da casa e pelo cuidado dos filhos ou até mesmo de outros parentes. Ressaltando que dentre o grupo de 28 alunas somente 10 fizeram vivência como camareiras, sendo as outras divididas entre as áreas de passadoria, auxiliar de cozinha, copeira e serviços gerais. Em relação aos locais de vivência citados estão os hotéis: Novotel Jaraguá, Center Norte e o Mercure Alameda.

Num segundo momento da atividade foi solicitado pela psicóloga que as alunas se separassem e formassem grupos por áreas de vivência, para debaterem sobre suas experiências. Ao realizar essa dinâmica, cada grupo deveria citar os pontos que caracterizavam as oportunidades e as ameaças da profissão escolhida. O grupo de camareiras com 10 alunas fizeram os seguintes apontamentos descritos no quadro 2:

Quadro 2: Oportunidades e ameaças da profissão camareira

PROFISSÃO CAMAREIRA	
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> • Várias vagas no mercado • Conhecimento • Agilidade • Troca de informações • Convivência e Novas amizades • Contatos 	<ul style="list-style-type: none"> • Esforço físico e Problemas de Saúde (Coluna, tendinite, câimbras) • Quantidade de apartamentos • Produtos fortes • Dinâmica (correria)

Fonte: Autoras (2013)

Nota-se que em oportunidades foram citadas as novas amizades, a convivência e os contatos, ficando evidente que as relações pessoais eram importantes. Todas concordaram que foram muito bem recebidas pelos profissionais nos locais de vivência e com isso houve certo encantamento pelo ambiente de trabalho, que evidencia a primeira hipótese da pesquisa, de que a relação de hospitalidade existe, é percebida pelas alunas facilitando seu aprendizado, sendo confirmada pelos relatos e satisfação das alunas em relação à convivência.

Já nas ameaças a grande maioria cita os problemas de saúde que a profissão pode causar pelo grande esforço físico realizado nas elaborações de suas tarefas e reclamam da dinâmica do trabalho por ser corrido e cansativo. Um dos casos a ser destacado é da experiência de uma das

alunas em um hotel onde não havia o carrinho da camareira: *“Como pode uma camareira sem carrinho. Fiquei o dia todo com uma sacola pendurada no braço para cima e para baixo, sem contar que a Governanta me colocou no 15º andar e de repente me jogou lá para o 1º andar, e eu fui com a sacola no braço correndo escada abaixo”*.

Quando foram questionadas pela psicóloga quem gostaria de seguir na profissão, metade do grupo disse que seguiria, pois gostaram da experiência e era uma oportunidade de voltar ao mercado de trabalho. *“Trabalhamos muito nessa profissão de camareira, mas já é uma oportunidade de ficar no mercado de trabalho, nem que seja para pegar experiência e depois consegui coisa melhor”* concluiu uma aluna.

Já as outras 5 participantes não seguiriam a profissão, e a considera como não sendo “trabalho de gente”, como relata uma delas, *“eu, trabalhar como camareira, não quero isso para minha vida, esse negócio de ficar o dia todo colocando aquela capa duvet⁷, isso não é trabalho de gente, sem contar que depois a gente nem aguenta levantar o braço de tanta dor, não quero isso não”*. Com isso percebe-se que nem sempre a oportunidade de trabalho oferecida é aproveitada.

Desse grupo de 10, 2 saíram da vivência já contratadas e uma aluna desabafou *“foi maravilhoso, agora posso dormir em paz só de saber que vou ter um salário no final do mês e o que dar de comer para meus filhos, isso me alegra muito e mesmo o trabalho sendo muito pesado, não me importo, tem coisas mais importantes para me preocupar do que com o trabalho pesado”*.

No final da vivência cada empresa que recebeu as participantes mandou uma ficha de avaliação para a Assistente Social, com uma avaliação sobre seu desempenho e comportamento, e se a contratariam. Em alguns casos foi relatado na avaliação que não haveria possibilidade de contratação, pois durante a vivência houve faltas por motivos diversos como resolver problemas pessoais ou familiares, ficando assim com receio de contar com esses problemas no futuro. Essa informação confirma a terceira hipótese de que existe uma grande necessidade de direcionamento adequado para estas profissionais, para redução no índice de absenteísmo devido à interferência do núcleo familiar na rotina de trabalho.

Observou um bom relacionamento das alunas com as profissionais que conduziam a atividade, e entre elas. Um ponto notável foi à satisfação com os cursos oferecidos pela APAF e as oportunidades que elas teriam para conseguir a inserção no mercado de trabalho. O encantamento com os locais de vivência, mesmo das que disseram que não seguiriam a profissão de camareira, ocorreu pelo simples fato de serem bem recebidas e por ter feito novas amizades, o que indica a existência da hospitalidade.

Outro ponto em destaque foi o incentivo dado pelas profissionais para o ingresso no mercado de trabalho, por intermédio de contatos com empresas de diversos ramos do mercado profissional, e

⁷ Capa de envelopar edredom.

até mesmo a procura em sites de empregos online ou em seus cadastros, o que confirma novamente tanto a primeira como a segunda hipótese, pois sem o suporte da ONG essas pessoas poderiam enfrentar dificuldades de inserção no mercado por conta própria devido, por exemplo, a falta de referências.

Outro fato observado foi a preocupação das profissionais da APAF em ajudar também os familiares, expondo algumas vagas para marido, filho, irmão ou mesmo outro familiar que se interessasse.



Figura 3: Fotos das alunas em vários momentos da vivência.
Fonte: Autoras (2013)

5. Teste das hipóteses: Hotel Hilton Morumbi e Hospital Nove de Julho

5.1 Hipótese 1

Nessa hipótese foi testado se a hospitalidade é fator relevante nos processos utilizados para capacitação e treinamentos dentro de uma organização. As evidências foram encontradas por meio de entrevistas. A governanta do Hotel Hilton Morumbi, descreveu como fazem a contratação e os treinamentos dentro do hotel, sendo o primeiro contato com o candidato a vaga feito por ela assim como a primeira entrevista. Caso seja aprovado nessa primeira etapa passa para uma segunda com o RH da empresa e no final do processo os resultados das etapas são comparados, e se estão em conformidade o próximo passo é a contratação e posteriormente treinamento das funções a serem desempenhadas. Para Elif, governanta executiva do Hilton, depois que o colaborador é contratado é importante que ele passe por um profundo conhecimento do hotel, por isso fazem uma ação chamada 360 Hotel (que seria o mesmo que conhecer o hotel em ângulo de 360 graus) como relata *“Depois eles têm dois dias intensivos de conhecimento de hotel chamado 360 H, eles são treinados, apresentamos o hotel, recursos humanos, segurança, tudo, tudo que você possa imaginar, é um treinamento bem intenso para conhecer o hotel e o trabalho que eles vão fazer”*.

Para Elif o fato de mostrar o hotel como um todo e integrar a pessoa na empresa faz com que ela se sinta mais ambientada e conseqüentemente parte da equipe. Em relação ao convívio ela disse: *“os meus supervisores são mais em frente, mas estou sempre acompanhando e participando das atividades junto com elas, e fazendo o reconhecimento. Além dos Recursos Humanos que fazem também o reconhecimento”*.

Na entrevista no Hospital Nove de Julho Cláudia Oliveira, coordenadora de governança, contou como é feito o treinamento e a integração da pessoa na equipe de forma que se sintam acolhidas. Toda a equipe de limpeza do hospital é terceirizada pela empresa Ecolimp, especializada em limpeza hospitalar, a entrevistada garante que não existe nenhuma diferença quando o assunto é reconhecimento, deveres e obrigações, inclusive nas participações em treinamentos e comemorações, conforme citado: *“nós optamos por uma linha de relacionamento com eles, não chamamos de terceiros e sim de parceiros, e tudo o que fazemos para os nossos colaboradores contratados pelo hospital fazemos para os parceiros, se tem brinde final do ano eles ganham igual”*.

Na mesma entrevista com a coordenadora de governança do hospital participou o Coordenador da empresa Ecolimp, Adailton Cajaiba que relatou a chegada de uma nova colaboradora na equipe e a forma como as recebe *“no primeiro dia que a pessoa chega à gente a acolhe primeiro, tira aquela tensão da pessoa, antes o funcionário que ia começar de manhã pedíamos para chegar a 7 horas, e esse horário é a troca de turno e fica uma loucura e isso assustava a pessoa que estava chegando, a funcionária sumia, falava eu! vou ficar nessa loucura? e ia embora, agora pedimos para chegar às 8 horas, pois já passou a troca de turno e está mais tranquilo um clima mais leve, nesse dia ela vai fazer a integração com a encarregada e conhecer todo hospital, e a encarregada se oferece para almoçar com ela, justamente para que ela se sinta acolhida e não fique perdida”*.

Nos relatos pode-se considerar confirmada a (H1) em que a hospitalidade é fator relevante nos processos de treinamento e capacitação, pois as duas organizações prezam pela boa recepção e inserção de um novo colaborador na equipe.

5.2 Hipótese 2

Nessa hipótese o teste foi se as organizações procuram diferentes meios para contratar seus colaboradores por isso recorrem a cooperativas ou ONGs.

No Hotel Hilton Morumbi com 503 apartamentos, o quadro de camareiras é para 60% de ocupação, de acordo com a governanta executiva Elif, a taxa de ocupação do hotel é sempre acima de 60% chegando a mais de 80% e como complemento da equipe utiliza-se de serviços fornecidos por uma cooperativa *“o que fazemos é complementar com cooperados, hoje tem muitos hotéis que deixaram de trabalhar com cooperados, porque tem a questão da legislação do Mistério do Trabalho que estão forçando, mais por enquanto vamos mudando o quadro quinzenalmente, tentando deixar todos os pedidos para não ser caracterizado como vínculo empregatício, hoje em*

dia tudo vira um vínculo, mais tentamos trabalhar dentro dessas regras, mesmo sendo muito difícil". Em relação à quantidade de cooperados que prestam serviços para o hotel ela comenta que depende da taxa de ocupação do dia "às vezes tem quatro e às vezes chegam a doze".

Quando questionado se ela utiliza dos serviços de mais de uma cooperativa ela também citou a dificuldade de encontrar pessoas dispostas a trabalhar na hotelaria: *"hoje no mercado só tem uma, tem algumas de alimentos e bebidas que é mais variado, mas só uma consegue responder a nossa necessidade, é complicado, hoje em dia o quadro mudou bastante, ninguém quer trabalhar mais final de semana, ninguém quer ser hoteleiro, porque hotelaria antigamente era uma coisa muito interessante, hoje parece que perdeu o glamour, as pessoas não querem trabalhar, está muito difícil cativar a pessoa a trabalharem dentro do hotel. Está muito difícil achar"*.

Já em relação ao hospital, não utilizam cooperativas, toda limpeza do hospital é terceirizada pela empresa Ecolimp, Cláudia descreveu essa parceria *"no contrato temos 173 pessoas, mais na prática tem quase 190, só para a limpeza do hospital, eu tenho mais 9 no CNE, e tem outros que fazem outras funções, que trabalham mais para engenharia do que pra mim. A Ecolimp deve ter hoje uns 1500 funcionários, eles fazem só limpeza hospitalar e área de saúde, laboratórios e hospital. É uma empresa grande, não vou dizer que é a maior pois temos no mercado empresas como Brasanitas, GSS e outras grandes. Mais o foco deles é limpeza hospitalar"*.

Quando questionado se essa quantidade é suficiente para manter um quadro estável mesmo tendo faltas, afastamentos e férias o coordenador da Ecolimp esclareceu que pelo contrato com o hospital já está previsto uma cobertura de previsão de faltas, *"no contrato hoje do Hospital Nove de Julho com a Ecolimp paga 173 funcionários, e eu tenho aqui dentro do contrato mais dez que é cobertura de férias e tenho mais oito que é cobertura de faltas"*.

Em relação à ONG nenhuma das organizações recorre a essa alternativa, tanto a governanta executiva do Hotel Hilton Morumbi, a coordenadora de governança do Hospital Nove de Julho quanto o coordenador da Ecolimp não tinham conhecimento de que ONG capacitam camareiras para inserção no mercado de trabalho, ficaram surpresos e disseram que só não usam por falta de conhecimento e que vão procurar saber mais sobre o assunto para futuramente recorrer a essa possibilidade, já que seria um caminho a mais para recrutar.

Portando a hipótese (H2) foi confirmada parcialmente, considerando que somente o Hotel Hilton Morumbi utiliza de serviços de cooperativa como complemento de sua equipe de camareiras, mais refutada no quesito utilização de ONG pelas duas organizações.

5.3 Hipótese 3

Na hipótese 3 foi testado a necessidade de apoio e direcionamento adequado para reduzir o índice de absenteísmo devido a problemas familiares.

De acordo com Elif governanta executiva do Hotel Hilton Morumbi, a questão familiar interfere de forma significativa na rotina de trabalho das camareiras descrevendo o perfil em comum dessas mulheres *“o perfil das camareiras em todo hotel é parecido, são mães solteiras, casamentos com problemas, segundo casamento, terceiro casamento, além de uma vida dura. Aqui considero que o trabalho não é fácil, precisa de muito esforço físico e também é muito mental, ainda tem o fator de que estão sempre contra o tempo, tem que alcançar normas, padrões e fazem de 11 a 14 apartamentos. E as exigências dos hóspedes, cada perfil é diferente, é uma surpresa também, cada porta que você abre você nunca sabe o que vai encontrar dentro. Além da vida delas fora também não ser fácil, viajam às vezes mais de uma hora, dois, três ônibus até chegar aqui, e quando vão pra casa tem um monte de responsabilidades também, então eu acho que apesar de tudo a equipe sempre responde e considero uma equipe vencedora, tenho muito orgulho delas”*.

Durante a entrevista Elif citou o caso de uma colaboradora da sua equipe de camareiras que precisou se ausentar para cuidar do filho *“essa semana uma das moças não podia vir por dois dias, porque o filho fez uma cirurgia e não tinha com quem deixar, eu entendo porque sou mãe também e se minha filha ficasse doente até ela se estabilizar eu me ausentaria também, mas acontece que as regras são claras, se você não veio e não trouxe atestado vai ter descontos, infelizmente a gente não cobre. Então é difícil porque sabemos que o dinheiro faz falta. No caso dessa moça trocamos a folga e está pagando as horas que faltaram, teve outra que faltou semana passada dois dias, depois de novo aí tivemos que alertá-la que sua ausência faz falta”*.

A mesma situação foi exposta pela coordenadora de governança do Hospital Nove de Julho e pelo coordenador da Ecolimp, sobre a interferência da família na rotina dos colaboradores e seu perfil. Para Adailton além de exercer o papel de coordenador também precisa *“ser pai, amigo, companheiro porque elas têm muitos problemas e você tem que entender esse lado pessoal”*, e conclui seu pensamento *“o pessoal da limpeza são pessoas que às vezes não tiveram uma oportunidade de estudos ou uma qualidade de vida melhor, principalmente na terceirizada. O perfil do funcionário muda quando é contrato direto, na terceirizada o perfil tende a ser de pessoas mais carentes em relação a afeto, cultura e qualidade de vida”*.

Em relação à interferência família Adailton diz *“o que vejo que interfere mais é na questão filhos, pois na maioria das vezes são mães e pais, o esposo está preso ou mesmo o filho preso, isso abala muito o emocional, mais tem muitas pessoas responsáveis e avisam quando precisam faltar, mais interfere. Quando tem faltas no contrato já está previsto uma reposição, então não prejudica o cliente hospital, que é para quem a Ecolimp presta seus serviços como terceirizada”*.

A hipótese de numero 3 foi confirmada, visto que todos os entrevistados foram unânimes em dizer que a família interfere na rotina de trabalho das camareiras. Mas oferecem alternativas quando a pessoa precisa resolver algum problema familiar e avisa com antecedência, solucionando com folgas e posterior reposição de horas evitando assim que a pessoa leve falta. Mais quando a pessoa não avisa e falta sem comunicar ou apresentar um atestado que comprove

é dado falta com desconto na folha de pagamento. Notou-se durante as entrevistas certa compreensão por parte dos entrevistados em relação à vida pessoal dos colaboradores, eles entendem que a pessoa que é profissional é a mesma com problemas familiares, que tem suas lutas fora do ambiente de trabalho e não dá para separar uma da outra.

Considerações finais

O trabalho realizado na ONG além de promover a autoestima, reconstruir a dignidade, dar novos caminhos e oportunidades e desempenharem papel importante em suas famílias e na sociedade com uma orientação voltada ao desenvolvimento da consciência da cidadania. Além disso, apoia o desenvolvimento de habilidades e competências que dão condições de trabalho e empregabilidade, a capacidade de aprender a ter trabalho e renda, sempre com as qualificações necessárias para viver de forma saudável com competência profissional.

O objetivo de identificar a hospitalidade nos processos utilizados para capacitação e treinamentos foi alcançado, confirmando a relação entre todas as partes com equilíbrio, partindo desde os colaboradores da APAF, como os voluntários, os profissionais nas organizações onde fizeram a vivência, bem como por parte dos responsáveis por contratação e treinamento no hotel Hilton Morumbi e no Hospital Nove de Julho com a empresa terceirizada Ecolimp. Por meio dos relatos que as participantes fizeram ao avaliar o tempo que estiveram na APAF e nos locais de vivência, foi percebido o quanto à convivência em equipe e experiência proporcionada nesse período foi significativo para elas. Os relatos da governanta do hotel e dos coordenadores do Hospital e da Ecolimp também esclarece que fazem o possível para que o novo colaborador se sinta bem e integrado no novo ambiente.

Durante a pesquisa notou-se o quanto a relação familiar interfere na rotina de trabalho, podendo ser explicado pelo perfil social, cultural e da qualidade de vida que muitas vezes não são favoráveis. Esse fato ocorreu em todas as organizações pesquisadas o que permite dizer que as camareiras tendem a ter um perfil parecido, o que não está diretamente relacionada com a organização em que trabalham.

Durante a observação foi possível participar do momento da formatura das alunas da ONG APAF, onde elas receberiam o certificado de conclusão do curso de formação profissional em uma cerimônia simples.

Nesta cerimônia ocorreu a entrega de prêmios para algumas alunas, assim como algumas homenagens. Neste momento a representante da turma relatou histórias de vidas cheias de marcas negativas de cada aluna ali presente, com fatos que iam desde abusos sexuais a queimaduras provocadas no rosto, muitas vezes ocasionadas dentro da própria casa. A oportunidade proporcionada de fazer um curso de formação profissional já era uma conquista notável para muitas delas, pois além de terem adquirido uma experiência prática, ganhado novos conhecimentos e a possibilidade de desenvolverem habilidades pertinentes a funções exercidas

neste mercado, o programa fez com que elas estivessem mais preparadas com chance de ingressarem no mercado de trabalho e se destacarem em um futuro processo seletivo.

A inserção no mercado de trabalho por intermédio da ONG APAF ocorre em parcerias com várias organizações de diversas áreas.

Com esses relatos pode-se fazer um link com a definição de hospitalidade de Gotman (2001, p. 493) que diz: “A hospitalidade é um processo de agregação do outro a uma dada comunidade já existente, e a inospitalidade é o processo inverso”.

Essa pesquisa é parte da dissertação de mestrado, em que se propõe entender as relações de hospitalidade na contratação, capacitação e treinamento de camareiras em múltiplas organizações, sendo apontados estes resultados até o momento. Outras pesquisas estão previstas em organizações como cooperativas, hotéis e ONGs, com entrevistas semiestruturadas e autogeradas, em que o primeiro entrevistado indica as próximas duas entrevistas, baseado na teoria dos *stakeholders*, que são os que influenciam e são influenciados por uma dada organização. O pretendido é investigar mais três organizações o que no total dará uma quantidade de 9 entrevistas, sendo três por organização. Como contribuição espera entender os perfis dessas profissionais bem como as peculiaridades familiares e relação com o trabalho, onde novas pesquisas levam a um resultado complementar satisfatório.

Referências

- APAF - Associação Paulista de Apoio a Família. Disponível em <http://www.apafsp.org.br/>. Acedido em 27 de março de 2014.
- Baptista, Isabel. (2002). Lugares de Hospitalidade. In: DIAS, Celia. M. (org.), Hospitalidade Reflexões e Perspectivas (p.157-164). Baruei: Manole.
- Baptista, Isabel. (2005). Dar rosto ao futuro: a educação como compromisso ético. Porto: Profedições.
- Baptista, Isabel. (2008). Hospitalidade e Eleição Intersubjetiva: sobre o espírito que guarda os lugares. Revista hospitalidade, Julho- dezembro, v.V, n.2, p.13-22.
- Brotherton, B & Wood, R. (2004). Hospitalidade e Administração da Hospitalidade. In: Lashley, Conrad & Morrison, Alison (org.). Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Tradução de Carlos David Szlack. Barueri: Manole.
- Bueno, Marielys. (2003). Festa dos Santos Reis: Uma Forma de Hospitalidade. In: DENCKER, A.F.M; BUENO, M.S. Hospitalidade: Cenários e Oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, p. 113-120.
- Camargo, L. O. de L. (2003). Os domínios da hospitalidade. In: Bueno, Marielys Siqueira & Dencker, Ada de Freitas Maneti (orgs.). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Thomson.
- Cândido, Í. (2000). Governança em Hotelaria. 3. Ed. Caxias do Sul: EDUCS.
- Castelli, G. (2001). Administração hoteleira. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS (Coleção Hotelaria).
- Castelli, G. (2006). Hospitalidade na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria. São Paulo: Saraiva.
- Dencker, A. de F. (2004). Hospitalidade e mercado. Anais da Intercom Trabalho submetido ao NP: Comunicação, Turismo e Hospitalidade.

- Dencker, Ada de F. M.; Da Viá, Sarah C. (2002). Pesquisa Empírica em Ciências Humanas (com ênfase em comunicação). 2ª ed. São Paulo: Futura.
- Dias, C. M. de M. (org.). (2002). Hospitalidade: reflexões e perspectivas São Paulo: Thomson.
- Eboli, M. (1996). Educação corporativa no Brasil. Mitos e Verdades. São Paulo: Gente.
- Gotman, Anne. (2001). *Le sens de l'hospitalité: essai sur les fondements sociaux de l'accueil de l'autre*. Paris. Presses Universitaires de France.
- Guerrier, Y. (2000). Comportamento organizacional em hotéis e restaurantes: uma perspectiva internacional. São Paulo: Futura.
- Hospital Nove de Julho. Disponível em <http://www.h9j.com.br/>. Acesso em 18 de junho de 2014.
- Hotel Hilton São Paulo Morumbi. Disponível em <http://hiltonmorumbi.com.br/hotel/>. Acesso em 18 de junho de 2014.
- Lashley, C & Morrison, A. (2004). Em Busca da Hospitalidade: Perspectivas para um Mundo Globalizado. Barueri, SP: Manole.
- Laus, R. (2006). Administração Hoteleira - Desafios e Tendências para o Século XXI. São Paulo, DVS.
- Macedo, A. M. F. (2001). Gestão de Recursos Humanos no terceiro setor: treinamento e desenvolvimento do trabalho voluntário nas organizações não governamentais. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos). Universidade de Extremadura, Espanha. FAESP/IPCA. Brasil.
- Quadros, Alexandre Henrique de. (2011). A hospitalidade e o diferencial competitivo das empresas prestadoras de serviço. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. VIII, n. 1, p. 43-57, jan.-jun.
- Rebelo, C. (2013). O que saber para viver e trabalhar no Brasil. Ponte Luso-Brasileira: Bnomics.
- Selwyn, Tom. (2004). Uma Antropologia da Hospitalidade. In: Lashley, Conrad; Morrison, Alison (org.). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Tradução de Carlos David Szlack. Barueri: Manole.
- Wada, E. K. Domínios de hospitalidade de Lashley e possíveis aplicações na hotelaria. (2007). In: IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo - ANPTUR, São Paulo, SP, Brasil. Anais. São Paulo.
- Yin, R. K. (2005). Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. Porto Alegre: Bookman.