UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE ARTES, CIÊNCIAS E HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

GABRIELA FERREIRA CAMARGO

**“Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a Qualidade de Vida
no Trabalho das camareiras de hotel**

São Paulo

2021

GABRIELA FERREIRA CAMARGO

**“Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a Qualidade de Vida
no Trabalho das camareiras de hotel**

Versão corrigida

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências pelo Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento do Turismo

Versão corrigida contendo as alterações solicitadas pela comissão julgadora em 22 de fevereiro de 2021. A versão original encontra-se em acervo reservado na Biblioteca da EACH/USP e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP (BDTD), de acordo com a resolução CoPGr 6018, de 13 de outubro de 2011

Área de Concentração: Desenvolvimento do Turismo

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Panosso Netto

São Paulo

2021

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

CATALOGAÇÃO-NA-PUBLICAÇÃO

(Universidade de São Paulo. Escola de Artes, Ciências e Humanidades. Biblioteca)

CRB 8 - 7012

Camargo, Gabriela Ferreira

“Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a qualidade de vida no trabalho das camareiras de hotel / Gabriela Ferreira Camargo ; orientador, Alexandre Panosso Netto. – 2021.

308 f : il.

Dissertação (Mestrado em Ciências) - Programa de Pós-Graduação em Turismo, Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo.
Versão corrigida

1. Hotelaria – São Paulo. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Camareiros – São Paulo. 4. Mulheres. I. Panosso Netto, Alexandre, orient. II. Título.

CDD 22.ed. – 910.46098161

Nome: CAMARGO, Gabriela Ferreira

Título: “Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel

Dissertação apresentada à Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo para a obtenção do título de Mestre em Ciências do Programa de Pós-Graduação em Turismo.

Aprovado em: 22/02/2021

Banca examinadora

Prof. Dr.: Alexandre Panosso Netto (Presidente)

Instituição: EACH/USP

Profa. Dra.: Kerley dos Santos Alves

Instituição: UFOP

Julgamento: Aprovada

Prof. Dr.: Ernest Cañada

Instituição: Alba Sud

Julgamento: Aprovada

Prof. Dr.: Reinaldo Tadeu Boscolo Pacheco

Instituição: EACH/USP

Julgamento: Aprovada

Comentário: A banca sugere que o trabalho seja aprovado com excelência por sua profundidade e interdisciplinaridade, que a acadêmica continue investigando este tema em suas pesquisas futuras e no futuro doutoramento e que publique os resultados aqui apresentados.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, ao meu querido orientador Professor Dr. Alexandre Panosso Netto, por me oferecer a oportunidade de desenvolver esta pesquisa e por me guiar com maestria ao longo deste processo.

Agradeço, também, a todos os professores que se fizeram presentes ao longo de toda a minha jornada, que me ajudaram a construir os degraus necessários para ingressar no programa de pós-graduação e, também, a concluir esta etapa da minha trajetória.

À minha família, amor e amigos por me fornecerem a coragem, a força de vontade e o suporte necessários quando precisei.

Às camareiras, pela força de seus discursos e coragem em participar desta pesquisa, e aos gestores e governantas dos hotéis participantes, por abrirem suas portas.

Ao revisor Zílio, pelo seu maravilhoso trabalho, que proporcionou maior fluidez e clareza à minha pesquisa de uma maneira tão notável que não pude deixar de incluí-lo aqui.

Agradeço, por fim, à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior — Brasil (CAPES) — Código de Financiamento 001, que me forneceu apoio financeiro para o desenvolvimento da presente pesquisa.

“Há uma luta de classes, tudo bem, mas é minha classe, a classe rica que está fazendo a guerra, e nós estamos ganhando”. Warren Buffett, presidente da Berkshire Hathway em entrevista para o New York Times.
(STEIN, 2006, tradução da autora)

RESUMO

CAMARGO, Gabriela Ferreira. “Tem vez que a gente não consegue nem andar”: uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel. 308f. Dissertação (Mestrado em Turismo) — Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Versão corrigida.

A hotelaria, de vital importância para o turismo, vem adquirindo expressiva representatividade econômica e crescimento no Brasil e em São Paulo. Não obstante, suas relações de trabalho permanecem precarizadas. Após o início da recessão hoteleira em 2020, devido à Covid-19, tais relações se tornaram mais fragilizadas, principalmente para os trabalhadores de base, como as camareiras dos hotéis. Pesquisadores já sublinharam as más condições de trabalho na área, que corresponde a apenas um dos fatores que integram a Qualidade de Vida no Trabalho. Sendo assim, busca-se definir e analisar a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel. O recorte da pesquisa são os hotéis de luxo em São Paulo, por serem considerados referências no quesito administrativo. A fim de alcançar esse objetivo, estabeleceram-se quais fatores deveriam ser considerados na análise da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e, para tanto, procedeu-se a um levantamento histórico de suas definições e modelos. Com vista a fornecer o contexto da análise, traçou-se um panorama atual da hotelaria em São Paulo e realizou-se a contextualização do trabalho na hotelaria. Em seguida, investigaram-se os fatores de QVT pela perspectiva das camareiras de hotel. Como metodologia, adotou-se a revisão bibliográfica e documental, por fim, aplicaram-se entrevistas semiestruturadas em profundidade com as camareiras de cinco hotéis de luxo (ou *upscale*) de São Paulo. Paralelamente, aplicou-se o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). O tratamento dos dados deu-se por meio da Análise do Discurso. Como resultados, além do cumprimento dos objetivos propostos, obteve-se uma linha do tempo sobre o desenvolvimento dos conceitos e modelos de QVT e desenvolveu-se um modelo de análise. Além disso, chegou-se à conclusão de que diversos fatores da QVT das camareiras de hotéis de luxo foram considerados críticos ou graves. Entre eles, estão a organização do trabalho, os custos cognitivo e físico do trabalho, o esgotamento profissional, a falta de reconhecimento e os danos físicos da rotina laboral. Apresentaram-se os fatores necessários para melhorar as relações de trabalho, a saber: o fortalecimento dos sindicatos, a fiscalização dos hoteleiros, a sensibilização das camareiras sobre a importância de sua função na área hoteleira, a conscientização dos empreendimentos turísticos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, a influência da Qualidade de Vida no Trabalho sobre o desempenho dos hotéis, a criação de leis trabalhistas justas e sua fiscalização. Também foram exibidas sugestões de soluções fornecidas pelas entrevistadas. Por fim, levanta-se uma nova lacuna, que seria a busca por uma maneira de aproximar os resultados dos estudos sobre o tema aos gestores e demais trabalhadores da área hoteleira.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Camareiras de Hotel. Hotelaria. São Paulo.

ABSTRACT

CAMARGO, Gabriela Ferreira. **“Sometimes we can’t even walk”: An analysis of the Quality of Working Life of hotel maids.** 2020. 308p. Dissertation (Master of Science) — School of Arts, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo, 2020. Corrected version.

Hospitality, which is vitally important for tourism, has acquired significant economic representativeness and growth in Brazil and São Paulo. Despite this, their labor relations remained precarious. After the beginning of the hotel recession in 2020, due to Covid-19, such relations became more fragile, mainly for base workers, such as hotel maids. Researchers have already raised the issue of their poor working conditions, which corresponds to just one of the factors that integrate Quality of Working Life. Therefore, it seeks to define and analyze the Quality of Life at Work of hotel maids. The focus of the research is the luxury hotels in São Paulo, as they are considered examples in the administrative area. In order to achieve this objective, it was necessary to establish which factors should be considered in the analysis of Quality of Working Life (QWL) and, for that, a historical survey of its definitions and models was carried out. To provide the context for the analysis, a current overview of the hotel industry in São Paulo was outlined and the context of the work in the hotel industry was also carried out. Finally, the QWL factors were observed, according to the view of the hotel maids. As a methodology, bibliographic and documentary review was used, and semi-structured in-depth interviews were applied with the maids of five luxury hotels (or upscale) in São Paulo. In parallel, the Inventory of Work and Illness Risks (ITRA) was applied. The treatment of data took place through Discourse Analysis. As a result, in addition to meeting the proposed objectives, a timeline was developed on the evolution of QWL concepts and models and an analysis model was developed. In addition, it was concluded that several factors of the QWL of the hotel maids of luxury hotels were considered critical or serious. Among them are the organization of work, the cognitive and physical costs of work, professional exhaustion, lack of recognition and the physical damage of the work routine. The necessary factors were presented to improve working relationships, namely: the strengthening of unions, the inspection of hoteliers, awareness of hotel maids about the importance of its role in the hotel industry, awareness of the importance of Quality of Life at Work for the profitability of hotels, and the creation of fair labor laws. Suggestions for solutions provided by the interviewees were also displayed. Finally, a new gap arises, which would be the search for a way to bring the results of studies on the theme to managers and other workers in the hotel sector.

Keywords: Quality of Working Life. Hotel maids. Hospitality. São Paulo.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de excelência em gestão	46
Figura 2: Os processos de manter pessoas	48
Figura 3: Os estressores na vida de cada pessoa	50
Figura 4: As fases preparatória, migratória e de colheita de resultados em consequência da GP.	52
Figura 5: Distribuição dos meios de hospedagem em São Paulo.....	71
Figura 6: Mapa da oferta turística de São Paulo	72
Figura 7: Organograma do setor de governança de um hotel de médio porte	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Indicadores da hotelaria no primeiro trimestre de 2020	65
Tabela 2: Toral de hotéis e flats inaugurados no Brasil até julho de 2019	66
Tabela 3: Número de funcionários por apartamento disponível nos hotéis em 2018.....	67
Tabela 4 Análise dos resultados operacionais dos hotéis 2018	68
Tabela 5: Principais portões de entrada de turistas no Brasil	70
Tabela 6: Média salarial dos cargos na hotelaria brasileira pela Catho.....	81
Tabela 7: Entrevistados por tempo de trabalho na empresa	107

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho	29
Quadro 2: Entrevista semiestruturada aplicada às camareiras	30
Quadro 3: Entrevista governantas	32
Quadro 4: Fatores analisados do ITRA	33
Quadro 6: Dimensões da QVT pela visão de Westley (1979).	42
Quadro 7: Indicadores das dimensões de QVT de Westley	43
Quadro 8: Fatores que fomentam a efetividade dos programas de QVT	44
Quadro 9: Análise espaço-temporal da variável QVT	45
Quadro 11: As dimensões da QVT propostas por Mancebo, Mexas e Quelhas (2010)	54
Quadro 12: Linha do tempo da QVT	58
Quadro 23: Setores e funções de um hotel de acordo com a JLL	85
Quadro 24: Oportunidades e ameaças da profissão camareira.....	94

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Desempenho dos estabelecimentos hoteleiros no Brasil no quarto semestre de 2019	67
Gráfico 2: Desempenho dos estabelecimentos hoteleiros no quarto trimestre de 2019 se comparado ao mesmo trimestre de 2018	69
Gráfico 3: Desempenho hoteleiro em São Paulo ano a ano.	72
Gráfico 4: Taxa de ocupação e lucro bruto por apartamento ano a ano	73
Gráfico 5: Desempenho dos estabelecimentos hoteleiros em São Paulo no quarto semestre de 2019 comparado ao mesmo período em 2018	74
Gráfico 6: Taxa de Ocupação dos hotéis Paulistanos em 2019 e 2020	75
Gráfico 7: Evolução da diária média e do RevPAR primeiro trimestre 2019\2020	76
Gráfico 8: Quantos funcionários trabalham no seu estabelecimento?.....	77
Gráfico 9: De quando por cento estima que tenha sido a redução do faturamento em março e abril de 2020?	78
Gráfico 10: A pandemia provocou demissões no seu estabelecimento?	78

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A&B	Alimentos e Bebidas
ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ADIBRA	Associação das Empresas de Parques de Diversões do Brasil
AFL-CIO	American Federation of Labour and Congress of Industrial Organization
APAF	Associação Paulista de Apoio a Família
BLTA	Brazilian Luxury Travel Association
BNDES	Banco Nacional do Desenvolvimento
CCQ	Círculos de Controle de Qualidade
DM	Diária Média
EACT	Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho
EADRT	Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho
ECHT	Escala de Custo Humano do Trabalho
EIPST	Escama de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FBHA	Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FNQ	Fundação Nacional de Qualidade
FOHB	Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil
FUNGETUR	Fundo Geral do Turismo
GOP	Gross Operating Profit
GP	Gestão de Pessoas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ITRA	Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento
JLL	Jones Lang LaSalle
LBSE	Lei de Bases do Sistema Educacional
MALDEF	Mexican American Legal Defense and Educational Fund
MP	Medida Provisória
OIT	Organização Internacional do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
PIB	Produto Interno Bruto
PIS	Programa de Integração Social
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
POP	Procedimentos Operacionais Padrão
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RevPAR	Revenue per Available Room
RH	Recursos Humanos
SINDEPAT	Sistema Integrado de Parques e Atrações Turísticas
SIPAT	Semana de Prevenção de Acidentes no Trabalho
SPTuris	São Paulo Turismo
STS	Sistema Sociotécnico
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TO	Taxa de Ocupação
UH	Unidade Habitacional
UITA	Unión Internacional de Los Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines
UNEDESTINOS	União Nacional de CVBs e Entidades de Destinos

USAH	Uniform System of Accounts for Hotels
USALI	Uniform System of Accounts for The Lodging Industry
UTHRA	Unión de Trabajadores del Turismo Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	20
2.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
	2.1 ASPECTOS PRÁTICOS DA METODOLOGIA	29
	2.2 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DA PESQUISA	34
3.	HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	36
4.	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TRABALHO NA HOTELARIA	64
	4.1 SÃO PAULO.....	70
	4.2 A HOTELARIA EM SÃO PAULO E A COVID-19.....	74
	4.3 FUNCIONAMENTO E SETORES DE UM HOTEL	84
	4.4 O SETOR DE GOVERNANÇA E O TRABALHO DAS CAMAREIRAS..	86
5.	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DAS CAMAREIRAS DOS HOTÉIS DE ALTO PADRÃO DE SÃO PAULO	104
	5.1. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES.....	105
	5.2. RELAÇÃO TRABALHO-VIDA.....	108
	5.3. CONDIÇÕES DE TRABALHO, CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E USO E DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES	116
	5.4. FATORES POLÍTICOS.....	125
	5.5. FATORES PSICOLÓGICOS E DE SAÚDE	132
	5.6. FATORES DE INTEGRAÇÃO SOCIAL NO TRABALHO.....	144
	5.7. PERCEPÇÃO GERAL.....	147
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	155

6.1. SOLUÇÕES APONTADAS PELAS CAMAREIRAS	158
REFERÊNCIAS	162
APÊNDICE A - TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS EM PROFUNDIDADE	178
APÊNDICE B – DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS.....	284
ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	285
ANEXO B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM.....	286
ANEXO C – INVENTÁRIO DE TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO - ITRA.....	287
ANEXO D - CARTILHA - ADOTANDO UMA POLÍTICA DE QVT EM SEU HOTEL .	291
ANEXO E - CARTILHA - DIREITOS TRABALHISTAS: VOCÊ CONHECE O SEU? .	303

1. INTRODUÇÃO

A escrita da presente pesquisa traduz-se na representação de meu desenvolvimento acadêmico, pessoal e profissional na área do turismo, oferecendo-me a oportunidade de analisar as relações de trabalho nas empresas que representam tal atividade.

O interesse pelo tema surge após algumas experiências profissionais em empresas relacionadas ao turismo ao fim da graduação. Na ocasião, perceberam-se padrões e comportamentos comuns em todo o setor que, de certa forma, prejudicavam a saúde dos trabalhadores e, conseqüentemente, a saúde financeira das empresas.

Apresentam-se, então, questões relacionadas às inquietações levantadas por tais experiências e a busca por um ponto de partida na solução das relações de trabalho no turismo, consideradas um problema para seu desenvolvimento.

Na presente pesquisa, defende-se que, quanto maior o envolvimento do pesquisador com o objeto de estudos, maior o seu viés. Sendo assim, buscou-se uma análise na área de hotelaria, na qual não tenho experiências profissionais.

Inicia-se a argumentação com uma reflexão sobre porque as comunidades aderem às atividades turísticas. Notou-se que qualquer comunidade se abre para tal atividade econômica com o objetivo de aumentar o bem-estar de seus habitantes, seja por uma perspectiva econômica, ou por uma perspectiva social. O Turismo corresponde a 10% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial e 8% do PIB nacional (SPTURIS, 2019), e o trabalho nessa área faz parte do setor de serviços, responsável pela maior participação no PIB e no emprego no Brasil (BENEDITO, 2017).

Entre os elementos que compõem o setor de turismo estão os turistas, a alimentação, o transporte, a hospedagem e os trabalhadores do setor. Pretende-se focar, na presente pesquisa, nos dois últimos elementos supracitados.

Apesar de não se estimar ao certo o número total de hotéis no Brasil (JLL, 2019), nota-se que, ao longo da história, o setor hoteleiro cresceu substancialmente no país, assim como as medidas para sustentar a competitividade hoteleira. Dentre as principais medidas adotadas pelos gestores, encontra-se a redução de custos por meio da redução da utilização de materiais, do número de funcionários, dos salários, bem como por meio da implantação de avaliações de produtividade.

Tais medidas acabam por afetar todos os trabalhadores na área, e supõe-se que os mais afetados sejam os que executam as tarefas que necessitam menor especialização, como os garçons, jardineiros, ajudantes de cozinha, office boys e, em especial, as camareiras de hotel,

uma vez que os trabalhadores que ocupam esses cargos podem ser facilmente substituídos pelas empresas pelo fato de as funções não demandarem alto grau de especialização.

Além da implantação dessas medidas, é solicitado dos trabalhadores a prestação de serviços visando a satisfação plena dos hóspedes. Mondo (2019) defende que, devido às características do setor de serviços (intangibilidade, inseparabilidade entre produção e o consumo, heterogeneidade e perecibilidade), “prestar o serviço de maneira a buscar a satisfação do cliente tornou-se algo obrigatório dentro do mercado e o foco no cliente tem sido cada vez mais essencial para a busca do diferencial competitivo” (MONDO, 2019, p.16).

Sendo assim, a qualidade dos serviços é “descrita como fator fundamental do sucesso na competição entre empresas” (MONDO, 2019, p.17), e uma boa avaliação desse fator resulta na manutenção de clientes fidelizados, na atração de novos clientes, na redução de custos e na melhoria da imagem corporativa (LADHARI, 2009).

Uma das teorias mais consolidadas na área de qualidade de serviços é chamada PZB, em referência a seus criadores (PARASURAMAN; BERRY, ZEITHAML, 1985). Nesta teoria, as dimensões da qualidade nos serviços foram identificadas a partir de 10 itens, considerados determinantes da qualidade. Esses elementos são percebidos pelos clientes e confrontados com suas expectativas. Esses autores explicam que a acessibilidade indica o fácil acesso de contato (localização, horários, comunicação) já a comunicação está relacionada com manter os clientes informados sobre os serviços, numa linguagem que eles possam entender; a competência está relacionada com as habilidades necessárias para prestar o serviço; cortesia envolve tratar os clientes com respeito, educação, consideração e cordialidade; e a credibilidade implica ser confiável e honesto. A confiabilidade de um serviço envolve cumprir o que foi prometido nos termos em que foi prometido; já a prestabilidade compreende a demonstração de vontade em prestar o serviço; a segurança refere-se à tentativa de livrar os clientes de perigos, riscos ou dúvidas nos âmbitos: físico, financeiro e confidencial; os aspectos tangíveis são representados pela evidência física do serviço; e o conhecimento do cliente implica nos esforços para compreender as necessidades dos clientes (MONDO, 2019, p. 20).

Acentua-se, então, que o elemento humano possui importância significativa para o gerenciamento da qualidade, embora o setor hoteleiro tenha adotado medidas que vão na contramão desse raciocínio, com o objetivo de aumentar a competitividade. Essas medidas também são adotadas durante crises econômicas que são vagarosamente superadas com o passar dos anos, no entanto, deixam o legado da precarização dos trabalhadores de base, refletidos na externalização dos serviços, contratos temporários e as jornadas de trabalho com número insuficiente de funcionários.

Tais trabalhadores, por necessidade financeira, acabam aceitando as condições desfavoráveis de trabalho e, devido à legislação trabalhista de 2017, perderam gradualmente o

apoio dos sindicatos - que deveriam prezar pelos seus direitos – uma vez que foi anulada a obrigatoriedade da contribuição sindical. Além disso, de acordo com essa legislação, as negociações podem ser feitas de forma direta entre empresa e empregado, que, por vezes, não está ciente de seus direitos, tampouco da importância dos sindicatos.

Como solução para tal problema, após pesquisas bibliográficas a respeito dos temas gestão, qualidade de gerenciamento, motivação e qualidade do trabalho, chegou-se aos estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (doravante QVT), que partem da premissa de que existem fatores objetivos e subjetivos que humanizam o trabalho e aumentam o nível de satisfação e bem-estar dos trabalhadores. Isso faz com que a retenção de talentos e a produtividade aumentem em níveis consideráveis, reduzindo custos operacionais e melhorando a qualidade dos serviços.

Assim, os estudos da QVT “buscam verificar o bem-estar dos trabalhadores em seus postos de trabalho no decorrer diário de suas atividades laborais” (LEITE, TOMELIN, RAMOS, 2014, p.1). Os autores defendem que, para Walton (1973), O objetivo da QVT é:

“propor uma organização humanizada, na qual o trabalho envolva, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade, autonomia e nível do cargo, recebimento de recursos de opinião sobre o desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento no trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo” (LEITE, TOMELIN, RAMOS, 2014, p.1).

Não existe consenso sobre os modelos mais eficientes de análise da QVT na área e quais são os fatores que compõem, porém, existem diversos autores que discorrem sobre o tema, sendo considerados clássicos os modelos de Walton (1974), Westley (1979), Hackman e Lawler (1971), Hackman e Oldham (1974), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983). Além desses modelos, outros pesquisadores estudaram a conceituação da Qualidade de Vida no trabalho.

Uma vez definidos os fatores fragilizados de determinado ambiente laboral, é possível criar medidas para aumentar o bem-estar de seus trabalhadores e, em última instância, isso acaba por favorecer os empreendimentos hoteleiros.

Para autores como Mancebo, Mexas e Quelhas (2010, p.10), “a busca pela qualidade dos serviços prestados está associada ao nível de qualidade de vida do trabalhador”. Com isso, as empresas oferecem benefícios para seus empregados, não mais fora do ambiente laboral, mas dentro dele, de maneira compensatória. Dentre os benefícios, pode-se citar a flexibilização das tarefas e horários, e plano de saúde ao colaborador. Estes são fatores

“fundamentais à gestão que sinaliza novas práticas gerenciais” por dar importância ao fator humano no trabalho.

Pelo exposto até o momento – e pelo fato de o trabalho ocupar uma posição importante na vida do ser humano –, o tema “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” começa a ganhar atenção por parte dos gestores e administradores de recursos humanos na área hoteleira, embora timidamente. No entanto, considera-se que ainda existem poucos estudos dessa natureza relacionados às camareiras de hotel.

Diversos autores estudam a QVT, aplicada às diversas áreas, além disso, é crescente o número de pesquisas focadas na questão das relações de trabalho no turismo. Dentre eles estão Paula e Herédia (2019), Meliani e Gomes (2010), e Mota (2015). Com relação à QVT no turismo, é possível citar Alves (2016), que discorre sobre saúde e adoecimento no trabalho, Mancebo Mexas e Quelhas (2010) e Kandasamy e Anchieri (2009) que falam especificamente sobre o tema. Apesar da pouca quantidade de trabalhos científicos produzidos acerca das condições e das relações de trabalho das camareiras de hotel, como dito, nota-se crescente interesse pela temática. Na Espanha, por exemplo, há o movimento, *Las Kellys*, composto de camareiras que lutam por seus direitos. Além disso, no México foi produzido o filme “La Camarista” (2018), que sensibiliza o público a respeito destas trabalhadoras. Um dos principais autores a falar sobre esse coletivo, que já se tornou conhecido no meio acadêmico e empresarial, é Ernest Cañada (2017a, 2017b, 2017c, 2016, 2014a, 2014b, 2018).

Com base no estudo desses autores, levanta-se, então, a questão norteadora da presente pesquisa: Como é a Qualidade de Vida no Trabalho das Camareiras de hotéis da cidade de São Paulo, Brasil?

De modo a delimitar a pesquisa, optou-se por recortar o objeto de estudo, selecionando as camareiras de hotéis de luxo¹ em São Paulo. Tal categoria hoteleira foi selecionada pelo fato de os hotéis de luxo apresentarem infraestrutura mais bem consolidada e padronizada, principalmente para os clientes. Por essa razão, eles têm maior abertura para aderir à pesquisa. Além disso, decidiu-se por fazer uma reflexão sobre a diferença entre o tratamento oferecido aos hóspedes e aos funcionários. Mesmo com este recorte, optou-se no título por não delimitar esta análise, uma vez que as histórias de vida e trabalho das entrevistadas em hotéis de outras categorias ficaram em evidência.

¹ Neste trabalho, considera-se hotel de luxo aquele cuja diária está acima de R\$398,00, de acordo com a publicação da JLL “Hotelaria em números – Brasil (2019)”.

Para atender ao objetivo principal da presente pesquisa, que é o de definir e analisar como é a QVT das Camareiras nos hotéis em São Paulo, estabeleceram-se quatro objetivos específicos:

- a) Descrever como se deu o desenvolvimento do conceito QVT ao longo da história, fornecendo o *background* teórico da pesquisa.
- b) Traçar um panorama atual da hotelaria em São Paulo, contextualizando a pesquisa.
- c) Contextualizar o trabalho na rede hoteleira, seus cargos e salários, demonstrando a relevância do trabalho das camareiras e sua localização na escala hierárquica de um empreendimento hoteleiro.
- d) Analisar a QVT através da visão das camareiras dos hotéis, apresentando os elementos subjetivos e objetivos dessas relações de trabalho.

De modo a alcançar os objetivos propostos, adotou-se a pesquisa qualitativa, o que possibilitou a análise, também, dos aspectos subjetivos da QVT das camareiras, levantando novas hipóteses sobre os modelos e instrumentos de análise e possibilitando maiores reflexões sobre o tema. Após a contextualização, verificou-se que a metodologia utilizada vai ao encontro aos objetivos propostos. Optou-se pela análise de discurso, para tratar os dados, juntamente com a pesquisa bibliográfica e documental em bases de dados para contextualizar a pesquisa. Além disso, optou-se pela aplicação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA) de Mendes (2007), de modo a tornar alguns aspectos do estudo menos subjetivos, quantificando – por meio de uma escala numérica – o sentimento das camareiras com relação à sua Qualidade de Vida no Trabalho e tornando possível a mensuração dos fatores de QVT presentes nos hotéis pesquisados.

Ao agrupar os resultados de cada objetivo específico, a pesquisa está provida de ferramentas necessárias para estabelecer e descrever como é a QVT das camareiras de hotel em São Paulo, bem como para oferecer sugestões de soluções para os fatores de QVT desfavoráveis encontrados.

Sendo assim, fragmentou-se o presente trabalho em seis capítulos, sendo este o primeiro. O segundo capítulo versa detalhadamente sobre os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa, além das ferramentas de coleta e análise de dados e os aspectos éticos e legais deste tipo de pesquisa.

O Terceiro capítulo descreve o desenvolvimento e evolução cronológica dos conceitos relacionados à QVT, sendo seu resultado, uma linha do tempo que abrange os principais autores da área e seus respectivos modelos de análise.

O quarto capítulo contextualiza o trabalho na hotelaria apresentando, primeiramente um panorama atual da hotelaria, iniciando-se por uma análise macroambiental que se afunila ao Brasil, à cidade de São Paulo, ao funcionamento de um hotel, chegando, ao final, ao funcionamento do setor de governança especificamente. Este panorama engloba o início da pandemia do Covid-19 devido ao período em que a pesquisa foi feita.

O quinto capítulo exhibe os resultados das entrevistas feitas com camareiras de hotel e sua análise pelo panorama da QVT, sendo esta, dividida em caracterização dos participantes; relação trabalho-vida; condições de trabalho, características físicas e uso e desenvolvimento de habilidades; fatores políticos; fatores psicológicos e de saúde; fatores de integração social no trabalho; e percepção geral das camareiras sobre a QVT.

Por fim, se encontram as considerações finais que incluem soluções apontadas pelas próprias camareiras de hotel e pela pesquisadora, e também uma possibilidade de aplicação prática da pesquisa.

Após a exposição dos componentes da presente pesquisa, retorna-se, à primeira reflexão deste tópico: Se um dos objetivos que os planejadores de turismo — empresários, governos, gestores públicos ou privados etc. — têm é melhorar o bem-estar dos habitantes de determinado destino turístico, logo, é de extrema importância que se preze pelo bem-estar dos envolvidos com a atividade turística, ou seja, seus trabalhadores, e para isso é necessária, dentre outras ações, uma análise de Qualidade de Vida no Trabalho, que se inicia pela definição de sua metodologia.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Compreende-se que a metodologia é a etapa na qual se selecionam os instrumentos a serem utilizados para definir o tipo de pesquisa. Gil (2008) destaca que, na metodologia, se deve esclarecer os procedimentos para a obtenção dos dados da pesquisa e a maneira com a qual o pesquisador irá tratá-los com o objetivo de alcançar os objetivos propostos.

Este trabalho apresenta uma abordagem qualitativa, pois buscou a compreensão e a interpretação da rotina e vida das camareiras de hotéis da cidade de São Paulo por meio de entrevistas semiestruturadas por pautas.

De acordo com Grehardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa visa a compreensão aprofundada de um grupo social. Veal (2011, p.264) defende que o estudo qualitativo é mais “flexível e recursivo” do que o quantitativo, uma vez que “um dos pressupostos básicos da pesquisa qualitativa é de que a realidade não é construída de forma objetiva, mas social e subjetivamente”, fato que é defendido também por Orlandi (2005) e por Pêcheux (1975).

É importante salientar que a escolha de um método reflete questões epistemológicas, metodológicas e técnicas, pois, além de se escolher uma forma de conduzir um processo de investigação, ela reflete também a filosofia e os princípios em que o pesquisador está inserido.

Este estudo também se caracteriza como indutivo, uma vez que, a partir da observação, é possível formular uma hipótese explicativa da causa do fenômeno. Quanto à sua natureza, trata-se de uma pesquisa aplicada, pois “objetiva gerar conhecimentos para a aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos”, e envolve “verdades e interesses locais”. (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p.35).

Também se pode caracterizar este estudo como uma pesquisa exploratória, posto que procura tornar o problema de pesquisa mais explícito por meio de pesquisas bibliográficas, entrevistas e análises de exemplos que estimulem a compreensão. Desse modo, busca-se formular hipóteses sobre o assunto estudado.

Quanto aos procedimentos, o método escolhido para nortear a pesquisa é a análise de discurso, com a qual se busca compreender e descrever as condições, a QVT e a psicodinâmica do trabalho das camareiras de hotel através de suas perspectivas. De acordo com Orlandi (2005):

Diferentemente da análise de conteúdo, a análise de discurso considera que a linguagem não é transparente. Desse modo ela não procura atravessar o texto para encontrar um sentido do outro lado. A questão que ela coloca é: como este texto significa? (ORLANDI, 2005. p.17).

Assim como no processo de produção industrial, deve haver meios de produção. Na produção de sentido, precisamos preencher certas condições para que a interpretação ocorra. Tais condições podem ser identificadas como o contexto, ou seja, quem fala, para quem, quando, de que posição e com que propósito. Esse contexto é definido pela análise da formação sócio-histórica dos sujeitos que participam da produção discursiva.

Assim como é necessário um contexto para produzir um discurso, é necessário um pré-conceito sobre o interlocutor para que haja comunicação, ou seja, deduzir qual é a melhor maneira de transmitir a informação de maneira que o interlocutor a compreenda adequadamente. Por meio dessas falas, o analista consegue traçar uma hipótese com bases empíricas fornecidas pelos dizeres.

Reunindo estrutura e acontecimento, a forma material é vista como o acontecimento do significante (língua) em um sujeito afetado pela história. Aí entra então a contribuição da psicanálise, com o deslocamento da noção de homem para a de sujeito. Este, por sua vez, se constitui na relação com o simbólico, na história (ORLANDI, 2005. p.19).

Tanto o analista como o produtor do discurso apresentam suas próprias formações sócio-históricas, e ambos estão imersos em uma ideologia particular, tornando impossível ao analista, como ser humano, elaborar uma análise imparcial. Contudo, é possível que ele adote uma visão fora do contexto em que se produz o discurso. Por isso, torna-se importante buscar a base da análise em um referencial teórico cuidadosamente delimitado. Além disso:

Segundo o mecanismo da antecipação, todo sujeito tem a capacidade de experimentar, ou melhor, de colocar-se no lugar em que o seu interlocutor “ouve” suas palavras. Ele antecipa-se assim a seu interlocutor quanto ao sentido que suas palavras produzem. Esse mecanismo regula a argumentação, de tal forma que o sujeito dirá de um modo, ou de outro, segundo o efeito que ele pensa produzir em seu ouvinte. Este espectro varia amplamente desde a previsão de um interlocutor que é seu cúmplice até aquele que, no outro extremo, ele prevê como adversário absoluto. Dessa maneira, esse mecanismo dirige o processo de argumentação visando seus efeitos sobre o interlocutor (ORLANDI, 2005. p. 39).

Evidencia-se que, de acordo com Foucault (1996), Orlandi (2005) e Pêcheux (1975), o sujeito é movido pela ideologia e pelo inconsciente. Assim, informações do dia a dia, chegam até seus interlocutores “carregadas de sentidos, que não sabemos como se constituíram e que, no entanto, significam em nós e para nós” (ORLANDI, 2005, p.20).

Nessa conjuntura, toda leitura precisa de um artefato teórico para que se efetue: Althusser escreve sobre a leitura de Marx, Lacan propõe uma leitura de Freud que é um aprofundamento da psicanálise, Barthes considera a leitura como escritura, Foucault propõe a sua arqueologia. A leitura mostra-se como não transparente, articulando-se em dispositivos teóricos (ORLANDI, 2005. p.25).

Ainda para Orlandi (2005), para a execução da análise de discurso, levam-se em consideração três conceitos-chave:

- **Dois esquecimentos:** O primeiro é chamado ideológico, relacionado ao aspecto polissêmico da linguagem. Esse esquecimento:

“É da instância do inconsciente e resulta do modo pelo qual somos afetados pela ideologia. Por esse esquecimento temos a ilusão de ser a origem do que dizemos, quando, na realidade retomamos sentidos pré-existentes (ORLANDI, 2005. P. 35).

O segundo esquecimento é da ordem da enunciação, relacionado ao aspecto parafrástico da linguagem. Ao enunciarmos, articularmos o dizer “de uma maneira e não de outra “e, para fazê-lo, esquecemos das demais possibilidades que a língua fornece para construir sentidos” (ORLANDI, 2005, p.35).

- **Interdiscurso ou memória:** refere-se ao curso do discurso, à linguagem em movimento, ao ato de usar as palavras dos outros em nosso contexto, ou seja “o saber discursivo que torna possível todo dizer e que retorna sob a forma do pré-construído, o já dito que está a base do dizível, sustentando cada tomada da palavra” (ORLANDI, 2005. p.31).

Além disso, a memória não é individual. As palavras ativam uma memória coletiva e uma “teia de significados”. Sendo assim, nossas ideias são adquiridas por meio da linguagem e, conseqüentemente, adquirimos a ideologia dessa língua, uma vez que esta última possui caráter social.

- **Sujeito:** ao iniciar seu processo de desenvolvimento social e histórico, o indivíduo fica sujeito a uma ideologia, passando a ocupar o lugar de sujeito na produção do discurso. Por isso, precisa adequar sua fala ao seu interlocutor de acordo com as relações sociais estabelecidas, ou seja, a depender do interlocutor, assume-se uma identidade adequada à situação.

Essa identidade baseia-se numa posição dada pelo discurso (lugar do sujeito). Sendo assim, não faz sentido falar em uma identidade do sujeito, mas em identidades, no plural.

O sujeito se utiliza da memória discursiva (recorre a outros discursos para produzir novos sentidos) para elaborar a formação discursiva (coleção de discursos organizados), gerando assim, um efeito de sentido, que varia conforme a ideologia de cada interlocutor.

2.1 ASPECTOS PRÁTICOS DA METODOLOGIA

Como visto, para desenvolver a análise de discurso, é imprescindível originar-se em um *background* teórico. Empreendeu-se, então, uma pesquisa sobre o conceito e as características da QVT ao longo da história (capítulo 2) e, em seguida, foi desenvolvido um modelo teórico baseado em Walton (1973) e no modelo de Detoni (2001), aos quais foram adicionados conceitos da psicodinâmica do trabalho (DEJOURS, 1994) e conceitos apresentados pelos demais autores citados ao longo da presente pesquisa. O modelo se encontra no Quadro 1.

Quadro 1: Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho

Dimensão	Fatores
Condições de trabalho e características físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Equidade salarial • Remuneração adequada • Benefícios • Local de trabalho • Carga horária • Ambiente externo • Carga de trabalho por turno e sobrecarga • Ambiente de trabalho • Tecnologia do processo • Fornecimento e uso de EPI e EPC • Fadiga pelos serviços executados • Participação nos lucros • Enriquecimento no trabalho • Projeto de cargo • Saúde • Ergonomia da atividade • Direitos dos trabalhadores • Higiene no trabalho • Natureza do trabalho
Fatores políticos	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança no emprego • Atuação sindical • Retroinformação / feedback • Liberdade de expressão • Valorização do cargo • Relacionamento com a chefia • Autonomia • Importância do trabalho executado • Ética • Responsabilidade depositada pela empresa no trabalhador pelas tarefas executadas. • Equidade • Imagem da empresa • Descentralização do poder / participação na tomada de decisões • Responsabilidade social da empresa • Efetividade de comunicação e aprendizagem organizacional • Políticas de RH

Fatores psicológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfação no trabalho • Nível de desafio • Autoavaliação • Variedade da tarefa • Identidade da tarefa • Significância da tarefa / relevância do trabalho • Autorrealização • Felicidade no trabalho • Ansiedade • Estresse no trabalho • Adaptação pessoa-empresa
Fatores de integração social	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nas decisões • Relacionamento interpessoal • Grau de responsabilidade • Valor pessoal • Discriminação por parte da empresa ou equipe de trabalho. • Integração entre a equipe • Compromisso da equipe • Valorização das ideias apresentadas • Interação com os clientes
Relação trabalho-vida	<ul style="list-style-type: none"> • Possíveis influências das atividades na vida com a família • Espaço e possibilidade de lazer do trabalhador e da sua família. • Equilíbrio entre horário de trabalho e de descanso • Projeto de vida • Desenvolvimento pessoal
Uso e desenvolvimento de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade de crescimento profissional • Possibilidade de treinamentos promovendo conhecimento e o crescimento profissional • Incentivo aos estudos • Múltiplas habilidades (possibilidade de utilização de larga escala da capacidade e habilidades dos indivíduos pertencentes a organização) • Criatividade

Fonte: elaborado pela autora.

Para realizar a análise dentro do modelo teórico supracitado, foram elaboradas entrevistas semiestruturadas, em profundidade, fundamentadas nos autores citados no presente estudo, que foram divididas em 9 etapas e foram aplicadas com camareiras de hotéis *upscale* de São Paulo.

Quadro 2: Entrevista semiestruturada aplicada às camareiras

<p>Introdução Boas-vindas Apresentação da pesquisadora (nome, formação, experiência) Apresentação da pesquisa (objetivos e resultados esperados, abertura da Gerência Geral). Expectativa em relação aos participantes (participação, comprometimento, confiança) Aspectos éticos (confidencialidade, anonimato) Dúvidas?</p> <p>A — Caracterização dos participantes: A1: Cargo atual — A2: Gênero — A3: Idade — A4: Escolaridade — A5: Estado civil — A6: Tempo</p>
--

de empresa — A7: Tempo na função — A8: Experiência anterior em hotelaria — A9: Afastamento por saúde nos últimos 12 meses.

B — Relação trabalho-vida:

B1: qual é a sua história e o que mais gosta de fazer?

B2: quais são seus planos para o próximo ano? Próximos 5 anos? Próximos 10 anos?

B3: descreva o seu dia a dia, fora do trabalho, desde a hora que acorda até a hora em que vai dormir.

B4: com seu atual emprego e rotina você consegue alcançar seus planos?

C — Condições de trabalho e características físicas / uso e desenvolvimento de habilidades:

C1: qual é o seu horário de trabalho?

C2: descreva com detalhes o seu passo-a-passo diário no trabalho

C3: como você considera o volume de trabalho que lhe é destinado?

C4: você geralmente faz horas extras?

C5: quais as principais dificuldades encontradas no desempenho de suas funções?

C6: você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

C7: você considera seu trabalho desafiador?

C8: Você acredita que a empresa adere aos padrões de segurança e higiene

C9: você tem oportunidades de treinamento e crescimento dentro da empresa?

D — Fatores políticos:

D1: você já recebeu elogios pelo bom serviço?

D2: em que medida você recebe informações a respeito do seu desempenho no trabalho?

D3: o quanto você sente medo de perder seu emprego?

D4: em que medida você possui autonomia para escolher a forma como realizar as suas tarefas no trabalho?

D5: o quanto você está satisfeito com as normas da empresa em que você trabalha?

D6: você acredita que a sua empresa é um ambiente amigável de cooperação, confiança, comunicação e espírito de equipe?

E — Fatores psicológicos e de saúde

E1: você tem espaço suficiente, iluminação e circulação de ar para trabalhar?

E2: você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

E3: como você se sente fisicamente ao final e durante o expediente?

E4: já teve afastamentos por doenças ou acidente de trabalho? Quanto tempo?

E5: apresentou atestados médicos? Qual a razão?

E6: tem dores? Em que partes do corpo?

E7: em quais situações você utiliza sua memória e percepção?

E8: você acredita que possui qualificação correspondente para o cargo?

E9: você se sente interessada pelo seu trabalho?

E10: quais as principais situações constrangedoras em seu trabalho?

E11: o quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas e diversificadas, de forma que você não realize as mesmas atividades todos os dias?

E12: em que medida você aprende coisas novas por meio da empresa em que você trabalha, através de cursos ou simplesmente realizando seu trabalho?

E13: o quanto o trabalho que você realiza é reconhecido e valorizado?

F — Fatores de integração social

F1: como você faz para dar conta das dificuldades encontradas no desempenho de suas funções?

F2: como você resolve as situações de falta ou inadequação de material?

F3: como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada diária de trabalho?

F4: o que você faz para assegurar que as informações sejam lembradas?

F5: como você lida com o cansaço e as dores?

G — Percepção Geral

G1: o que significa qualidade de vida no trabalho em sua opinião?

G2: no seu trabalho, o que lhe causa mais bem-estar?

G3: no seu trabalho, o que lhe causa mais mal-estar?

G4: o quanto você está satisfeita com seu cargo?

G5: o quanto você está satisfeita por fazer parte da empresa em que trabalha?

G6: o quanto você está satisfeito com seu salário?

G7: a companhia em que trabalha se preocupa com sua qualidade de vida?

G8: o quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?

G9: como você considera as suas condições e qualidade de vida no trabalho com relação ao seu último emprego?

H — Possíveis soluções

H1: O que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida no trabalho?

Agradecimentos

Fonte: elaborado pela autora.

Ademais, foi estruturada uma entrevista destinada às governantas de tais hotéis, a ser utilizada de modo complementar à análise, e para que se obtivesse a perspectiva do hotel sobre a QVT das camareiras.

Quadro 3: Entrevista governantas

- Apresentação da pesquisa e da pesquisadora
- Qual é o seu cargo neste hotel?
- Gênero
- Existe algum canal de feedback tanto do hotel para os funcionários como dos funcionários para o hotel?
- Existe algum método de avaliação de desempenho tanto seu quanto das camareiras?
- Na sua opinião o que é Qualidade de Vida no Trabalho?
- Você acredita que a Qualidade de Vida no Trabalho está relacionada com a produtividade e a competitividade dos hotéis?
- Qual que é o salário da camareira aqui?
- Quais são os benefícios das camareiras?
- Quantas camareiras trabalham aqui atualmente?
- Quantas camareiras estão trabalhando aqui há mais de um ano?
- Houve algum afastamento por doença ou acidente no trabalho nos últimos 12 meses por parte das camareiras?

Fonte: elaborado pela autora.

Após a transcrição integral das entrevistas, os discursos foram agrupados por pergunta e analisados de acordo com as diretrizes de Análise de Discurso de Orlandi (2005), Foucault (1971) e Pêcheux (1995), sendo as respostas confrontadas com os aspectos teóricos previamente estabelecidos.

As camareiras tiveram os nomes trocados por códigos: Camareira 1, Camareira 2, Camareira 3, Camareira 4, Camareira 5, Camareira 6, Camareira 7, etc. As governantas também tiveram o mesmo tratamento, sendo seus nomes trocados pelos códigos: Governanta 1, Governanta 2 e Governanta 3. Os códigos estabelecidos não estão necessariamente

relacionados ao gênero dos participantes. Escolheu-se o feminino pelo fato de que a quase totalidade das entrevistadas é composta por mulheres.

O nome dos hotéis e empreendimentos, marcas de produtos e as pessoas citadas nas entrevistas foram ocultados e substituídos pelo símbolo: ****.

As questões também foram codificadas, e cada sessão apresenta uma letra (A, B, C etc.). Dentro das sessões, cada pergunta é identificada por um número (A1, A2, B1, B2). Tais aspectos se encontram tanto na estrutura das entrevistas, como na Análise de Conteúdo.

Por fim, foi aplicado o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento — ITRA (MENDES, 2007) (Anexo C) às entrevistadas, com o objetivo de fornecer dados numéricos sobre sua QVT e tornando os resultados da pesquisa menos subjetivos e mais mensuráveis, mesmo não sendo esta, uma pesquisa quantitativa.

O ITRA é composto por um questionário com respostas em escala numérica, que é dividido em quatro partes que estão detalhadas no quadro 4. Além das escalas do ITRA, foram analisados fatores dentro de cada escala, de acordo com Lima (2008), obedecendo à seguinte configuração:

Quadro 4: Fatores analisados do ITRA

Escalas	Fatores	Questões
Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)	Organização de trabalho	O ritmo de trabalho é excessivo; as tarefas são cumpridas sob pressão de prazos; existe forte cobrança por resultados; as normas para execução das tarefas são rígidas; existe fiscalização de desempenho; o número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas; os resultados esperados estão fora da realidade; existe divisão entre quem planeja e quem executa; as tarefas são repetitivas; falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho; as tarefas executadas sofrem descontinuidade.
	Condições de trabalho	As condições de trabalho são precárias; O ambiente físico é desconfortável; Existe muito barulho no ambiente de trabalho; O mobiliário existente no local é inadequado; Os instrumentos de trabalho são insuficientes para a realização das tarefas; Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários; O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado; As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas; O material de consumo é insuficiente; O posto/ estação de trabalho é inadequado para a realização das tarefas.
	Relações socioprofissionais	As tarefas não estão claramente definidas; A autonomia é inexistente; A distribuição de tarefas é injusta; Os funcionários são excluídos das decisões; Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados; Existem disputas profissionais no local de trabalho; Falta integração no ambiente de trabalho; A comunicação entre funcionários é insatisfatória; Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional; As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.
Escala de Custo	Custo físico	Usar a força física; usar os braços de forma contínua; ficar em posição curvada; caminhar; ser obrigado a ficar em pé; ter que

Humano do Trabalho (ECHT)		manusear objetos pesados; fazer esforço físico; usar as pernas de forma contínua; usar as mãos de forma repetida; subir e descer escadas.
	Custo cognitivo	Desenvolver macetes; ter que resolver problemas; ser obrigado a lidar com imprevistos; fazer previsão de acontecimentos; usar a visão de forma contínua; usar a memória; ter desafios intelectuais; fazer esforço mental; ter concentração mental; usar a criatividade.
	Custo afetivo	Ter controle de emoções; ter que lidar com ordens contraditórias; ter custo emocional; ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros; Disfarçar os sentimentos; ser obrigado a elogiar as pessoas; ser obrigado a ter bom humor; ser obrigado a cuidar da aparência física; ser bonzinho com os outros; transgredir valores éticos; ser submetido a constrangimentos; ser obrigado a sorrir.
Escala de Indicadores Prazer-Sofrimento no trabalho (EIPST)	Realização profissional	Satisfação; Motivação; Orgulho pelo que faço; Bem-estar; Realização profissional; Valorização; Reconhecimento; Identificação com as minhas tarefas; Gratificação pessoal com as minhas atividades.
	Liberdade de expressão	Liberdade com a chefia para negociar o que precisa; Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas; Solidariedade entre os colegas; Confiança entre os colegas; Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho; Liberdade para usar minha criatividade; Liberdade para falar sobre meu trabalho com as chefias; Cooperação entre os colegas.
	Esgotamento profissional	Esgotamento emocional; Estresse; Insatisfação; Sobrecarga; Frustração; Insegurança; Medo.
	Falta de reconhecimento	Falta de reconhecimento com o meu esforço; Desvalorização; Indignação; Inutilidade; Desqualificação; Injustiça; Discriminação; Falta de reconhecimento do meu desempenho.
Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)	Danos físicos	Dores no corpo; Dores nos braços; Dor de cabeça; Distúrbios respiratórios; Distúrbios digestivos; Dores nas costas; Distúrbios auditivos; Alterações do apetite; Distúrbios de visão; Alterações do sono; Dores nas pernas; Distúrbios circulatórios.
	Danos psicológicos	Amargura; Sensação de vazio; Sentimento de desamparo; Mau-humor; Vontade de desistir de tudo; Tristeza; Irritação com tudo; Sensação de abandono; Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas; Solidão.
	Danos sociais	Insensibilidade em relação aos colegas; Dificuldades nas relações fora do trabalho; Vontade de ficar sozinho; Conflitos nas relações familiares; Agressividade com os outros; Dificuldade com os amigos; Impaciência com as pessoas em geral.

Fonte: LIMA, 2008 (adaptado).

2.2 ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DA PESQUISA

Em respeito aos aspectos éticos, as camareiras foram entrevistadas perante autorização prévia dos gerentes gerais dos hotéis selecionados que concordaram em participar da pesquisa. Para isso, foi enviada, por correio eletrônico, uma solicitação de pesquisa em hotel, semelhante à Declaração de Compromissos (Apêndice B), elaborada de acordo com as especificações do Comitê de Ética em Pesquisa. Além disso, as camareiras foram selecionadas pelas governantas, sendo três camareiras por hotel, que participaram das entrevistas separadamente, em horário previamente acordado com o setor de governança.

A princípio, objetivava-se a realização de entrevistas com 30 camareiras de hotel e 10 governantas. No entanto, devido às circunstâncias de quarentena imposta pela pandemia da Covid-19 durante o período da pesquisa, foram realizadas 17 entrevistas em profundidade com camareiras, sendo duas por telefone e três entrevistas presenciais com governantas. No total, 5 hotéis localizados na cidade de São Paulo e 1 localizado na Baixada Santista entraram na pesquisa, e um dos hotéis participantes pode ser considerado de categoria superior².

Devido às questões éticas de confidencialidade e anonimato da pesquisa, os nomes dos hotéis, das camareiras, das governantas e das demais pessoas citadas nas entrevistas foram ocultados. Como já dito, uma vez que o objetivo da pesquisa é ter uma visão geral da QVT das camareiras, tais aspectos não interferem em seus resultados.

Essas observações foram apresentadas aos participantes por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) elaborado de acordo com a Resolução CNS 466/2012 e assinado pelas camareiras e governantas (Anexo A). Além disso, foi assinado o Termo de Autorização de Uso de Imagem e Depoimentos (anexo B), seguindo as orientações do Comitê de Ética em Pesquisa, para que as entrevistas pudessem ser gravadas e transcritas posteriormente. A transcrição das entrevistas se encontra no Apêndice A.

Cabe ressaltar que tais aspectos éticos podem ter gerado uma amostra de camareiras com bom desempenho nos hotéis e relativo grau de satisfação no trabalho, uma vez que as entrevistadas foram selecionadas pelos próprios hotéis que seriam analisados e que todos os aspectos da pesquisa foram esclarecidos antes da aplicação das entrevistas, mesmo assim, a pesquisa gerou discussões e análises profundas e pertinentes ao tema.

Ressalta-se também a omissão dos sindicatos responsáveis pela categoria, na cidade de São Paulo, durante o levantamento de dados, o que impossibilitou outro tipo de abordagem da pesquisa, porém forneceu indícios da fragilidade e importância do tema abordado.

A partir destas ferramentas é possível iniciar a discussão proposta, a partir do background teórico sobre o qual a pesquisa se debruça, que é a QVT como um processo em evolução, como será visto no capítulo 3.

² Os hotéis de categoria superior apresentam diárias Médias entre R\$234 e R\$398. Em geral, a categoria inclui hotéis com instalações e serviços de padrão médio, variando de três a quatro estrelas, dependendo de cada mercado. Esses hotéis têm uma média de 195 apartamentos. (JLL, 2019)

3. HISTÓRICO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para a elaboração do presente capítulo, utilizou-se a revisão de literatura. Assim, pesquisaram-se em bases de dados nacionais e internacionais, os temas: Gestão de Pessoas, Gestão de Recursos Humanos, QVT, Ergonomia, Psicodinâmica do trabalho, bem-estar no trabalho e mal-estar no trabalho.

Dessas pesquisas, extraíram-se os principais autores que estudam a QVT e o contexto histórico em que suas pesquisas estão inseridas. Os dados selecionados foram utilizados para a elaboração de uma linha do tempo que aborda a evolução da concepção do termo QVT.

Quando se fala neste tema, cabe ressaltar que a complexidade do assunto envolve distintas áreas do conhecimento, dentre elas, a Ecologia, Saúde, Economia, Engenharia, Ergonomia, Psicologia, Administração e Sociologia (MENDES; FERREIRA, 2004). Sublinha-se, que é através dessa multiplicidade de campos do conhecimento a QVT é compreendida de maneira mais ampla, e as soluções relacionadas ao tema tendem a ser mais assertivas (PATRÍCIO 1999).

A QVT está relacionada com uma visão mais humanizada do trabalho e pressupõe maior respeito pelos trabalhadores. (CHIAVENATO, 2004; AYRES, SILVA, SOTOMAIOR, 2004). Além disso, o termo tem sido utilizado como parâmetro para diagnosticar experiências humanas durante a rotina laboral e a satisfação dos trabalhadores (LEITE, TOMELIN, RAMOS, 2014).

Destaca-se a diferença entre a conceituação de QVT e de condições de trabalho, tema central de pesquisas sobre o trabalho em turismo, uma vez que ambos são utilizados, por alguns autores, para designar o mesmo objeto. A QVT visa a mensurar o grau de satisfação das pessoas ao exercerem determinada função e quais fatores determinam isso. Dentre esses fatores, encontram-se as condições de trabalho, ou seja, as questões legais que envolvem o desenvolvimento das atividades laborais, que consistem em salário, administração de horas extras, férias, carga horária, entre outras.

O tema Qualidade de Vida considera que a organização precisa, de um lado, ser capaz de atrair e reter as pessoas que necessitam para suas operações e para suas estratégias e, de outro, manter um clima organizacional que faça com que a força de trabalho explore ao máximo seu potencial, de forma a assegurar o alto desempenho. Contempla, também, uma orientação à organização para manter práticas compatíveis com a sua responsabilidade de zelar pela integridade física das pessoas que atraindo para sua força de trabalho (MANCIBO; MEXAS; QUELHAS, 2010, p.9).

A origem do termo QVT – que hoje integra a área de Psicologia Organizacional do Trabalho - descende do ramo da administração. De acordo com Bruce (2006), o fator humano

na indústria começa a receber atenção com Henry S. Dennison, presidente da Sociedade Taylorista, entre 1919 e 1921. A partir de 1925, o autor começa a publicar artigos que abordam o tema da psicologia organizacional e da motivação humana. Porém, no senso convencional dos estudantes de gestão e administração, quem deu início ao pensamento sobre as Relações Humanas e o fator humano no trabalho foi Elton Mayo, opositor do Taylorismo. Em 1923, ele iniciou seus estudos sobre o comportamento humano e o fator humano no trabalho, e a sua publicação mais relevante foi “Teoria das relações Humanas”, que veio a público em 1933.

Na teoria de Mayo (1933), observa-se o surgimento das primeiras concepções de fatores que hoje compõem o conceito de QVT. Ademais, a partir desse estudo, surge a ideia de trabalho em grupo. Além disso, relaciona-se, talvez pela primeira vez, a produtividade com as necessidades psicológicas dos operários. Também se considera que as Relações Humanas e a cooperação seriam a chave para evitar o conflito social.

Em 1951, Eric Trist e Kenneth W. Bamforth, influenciados principalmente pelos campos da Sociologia e Psicologia, analisaram, descreveram e inter-relacionaram os aspectos organizacionais, técnicos, psicológicos e sociais do trabalho de extração em uma mina de Londres. Assim, desenvolveu-se, pela primeira vez, um modelo do que se pode chamar de análise sociotécnica de organização do trabalho. Para autores como Chiavenato (1999) e Mancebo, Mexas e Quelhas (2010), Eric Trist foi o primeiro a fazer estudos relacionados à QVT, ao criar sua teoria com o *Tavistock Institute of Human Relations*, de Londres, estudo que seria continuado anos mais tarde.

De acordo com Biazzi Jr. (1994), o sistema sociotécnico (STS) consiste em uma concepção de projeto de trabalho organizacional complexo que abrange a interação entre os trabalhadores e a tecnologia nas organizações. O termo também se relaciona à interação entre as complexas infraestruturas da sociedade e ao comportamento humano.

Na época dos estudos na mina de Chopwell, reinavam na área organizacional as investigações sobre a burocracia, e a tecnologia só seria introduzida como uma variável mais tarde; por exemplo, com o trabalho de Woodward (1965). Na área epistemológica, a ciência era ciência — sem as dúvidas que seriam lançadas na década de 1960 e 1970 no debate entre Kuhn e Popper (Lakatos & Musgrave, 1970). No campo da teoria social, o impacto do giro linguístico (Wittgenstein, 1953) e a construção social da realidade (Berger & Luckmann, 1966) ainda estavam por vir. Quase o único modelo mais dinâmico e analítico para questões sociais e organizacionais que existia foi o modelo marxista que, enquanto trazia novos e importantes insumos para o terreno da sociedade e do trabalho (Polanyi, 1944), tinha pouco a contribuir — a não ser de maneira contextual — para os estudos organizacionais de micro e médio alcance. (SPINK, 2003, P. 126).

Como já é de amplo conhecimento entre os estudiosos de turismo, Maslow, em 1954, com a “hierarquia das necessidades humanas”, deu início o pensamento sobre as circunstâncias que levam à motivação humana e, como consequência, à motivação do trabalhador. De acordo com Zavattaro (1999) e Lima (1997), foi na década de 60 que houve um expressivo desenvolvimento de estudos relacionados à QVT, “cujas consequências foram a conquista de poder pelos trabalhadores e o despertar do interesse dos líderes sindicais e empresários sobre o tema” (KUROGI, 2008, p.63).

O próximo autor relevante a abordar o tema foi o psicólogo Frederick Herzberg, em parceria com Bernard Mausner e Bárbara Snyderman (1959), na teoria dos dois fatores, presente no livro “Motivação para Trabalhar”. Diferente de Maslow (1954), essa teoria focaliza especificamente o ambiente de trabalho. Os autores se basearam em entrevistas com diversos profissionais da área industrial de Pittsburg para criar sua teoria, que considera dois fatores como responsáveis pela satisfação e motivação das pessoas no ambiente de trabalho: os motivacionais e os higiênicos.

Os fatores higiênicos (salário, política da empresa, segurança, condições do ambiente de trabalho e relacionamento com outros funcionários) definem-se como aqueles necessários para evitar a insatisfação dos funcionários. Porém, eles não são capazes de gerar satisfação plena. Já os fatores motivacionais (realização, crescimento, reconhecimento, desenvolvimento e responsabilidade) são definidos como os que levam à satisfação do trabalhador.

Em 1959, Herzberg constatou, em seu estudo, que os fatores que causavam satisfação dos trabalhadores se relacionavam totalmente à sua função dentro da empresa. Em contrapartida, os fatores que levavam à insatisfação eram puramente ambientais.

No ano seguinte, surgiram as teorias X e Y, de Douglas McGregor, que nortearam as relações entre as empresas e seus trabalhadores. Ambas são antagônicas. Na teoria X, o trabalho é “desagradável para a maioria das pessoas” e, na teoria Y, o “trabalho é tão natural como o lazer, se as condições forem favoráveis”. Dessa forma, na teoria X, a motivação do trabalhador é o menor esforço, o que demanda supervisão do gestor; na teoria Y, o que motiva o trabalhador é o máximo esforço, o que demanda maior participação nas negociações e nas decisões da organização ou do setor em que trabalha (MCGREGOR, 1960).

Eric Trist *et. al.* (1963), na continuação de seus estudos sobre a extração nas minas de carvão, escreveram o livro “Escolha Organizacional: A perda, redescoberta e transformação de uma tradição de trabalho”. A obra focou nas variações dos “métodos de organização do trabalho encontrados na mineração de carvão do norte da Inglaterra, especificamente, as

mudanças introduzidas pelos mineiros na mina da aldeia Chopwell, no condado de Durham”. (SPINK, 2003, p.119).

Desse modo, surge o conceito de escolha organizacional, que defende que uma organização de trabalho “não é decorrente apenas da tecnologia utilizada. Mas depende do nosso conhecimento técnico, de nossas premissas sobre os indivíduos e todos os seus objetivos, sejam eles explícitos ou não”. (BIAZZI JR, 1994, p.32)

Mesmo que estes estudos tenham sido motivados, em parte, por seu caráter utilitarista de aumento de produtividade, foi a partir deles que, no final de 1968, ocorreram a diminuição da alienação, conquistas salariais, o desenvolvimento da criatividade e o crescimento da autonomia do trabalhador (KUROGI, 2008).

Em 1969, Locke definiu satisfação no trabalho como uma emoção de bem-estar que resulta da avaliação que o indivíduo faz sobre o trabalho. Ressalta-se que o autor faz uma distinção entre valores e necessidades: estas referem-se ao bem-estar e à sobrevivência do ser humano sendo comuns a todos; Já os valores são diferentes de acordo com o indivíduo, pois estão relacionadas com o que se anseia ou percebe como benefício (LOCKE, 1969).

O autor ainda considera a satisfação no trabalho como um estado emocional, uma vez que a emoção é gerada pela avaliação dos valores de cada um. Sendo um estado emocional, a satisfação é formada pelos efeitos de sofrimento e desprazer (insatisfação), e alegria (satisfação).

Embora relate a satisfação no trabalho como um fenômeno individual, Locke (1969, 1976) sublinha que suas causas podem ser separadas em dois conjuntos: eventos e condições do trabalho (pagamento, trabalho propriamente dito, reconhecimento, promoção condições e ambiente de trabalho); e agentes do trabalho (colegas e subordinados, supervisores e empresa/organização). Além disso, o autor assinala que se deve analisar as inter-relações entre estes fatores.

Goode (1989) e Alfenas (2013) associaram o surgimento do termo QVT, a Irving Bluestone, no final da década de 1960, ao projetar programas para aumentar a produtividade do trabalhador. Para Vieira (1996), as empresas da época deixavam as necessidades e anseios dos funcionários em segundo plano e focavam apenas em sua sobrevivência (VIEIRA, 1996).

De acordo com França, Bosquetti e Veloso (2005), Se retomaram os estudos relativos a QVT na década de 1970 pelos autores que hoje se conhecem como "formalmente pertencentes à área de QVT", como Walton (1973) e Hackman e Oldham (1974), sendo seu modelo derivado de um estudo anterior, realizado por Hackman & Lawer (1971).

No Estudo de Hackman e Lawer (1971), realizou-se um levantamento das características presentes no trabalho, estabelecendo os fatores motivadores do trabalho. Surgem, então, as “Dimensões Essenciais do Trabalho”, que são “variáveis passíveis de mensuração que apresentam as seguintes definições: “autonomia”, “variedade”, “*feedback*” e “identidade da tarefa”. (PEDROSO, 2010, p.104). O estudo demonstra que

o nível de satisfação dos trabalhadores diminui significativamente quando o *escore* de uma das dimensões é relativamente baixo em relação às demais dimensões” - fato que não ocorre quando os *escores* das quatro dimensões são reduzidos na mesma proporção. Assim sendo, as quatro Dimensões Essenciais do Trabalho possuem pesos igualmente distribuídos na determinação da motivação proporcionada pelo trabalho (PEDROSO, 2010, p.104).

Em estudo subsequente, Walton (1973) sugere oito fatores que caracterizam os fatores que influenciam a QVT, sendo eles: relevância social, compensação justa e adequada, uso das capacidades condições de trabalho, oportunidades, constitucionalismo e integração social (SIQUEIRA *et. al.* 2017). Para o autor, é possível gerar “novas categorias ou variáveis dessas dimensões dependendo de aspectos situacionais do ambiente” (MANCEBO MEXAS e QUELHAS, 2010, p.6).

Já Hackman e Oldham (1974) reformularam o modelo desenvolvido em 1971, incluindo uma quinta dimensão essencial do trabalho. A Dimensão adicional é chamada de Significância da Tarefa (o quanto a tarefa executada impacta na vida ou no trabalho de outros indivíduos, seja dentro ou fora da empresa).

Walton (1974) estabeleceu que oito fatores estão diretamente relacionados com a QVT. Seu modelo constituiu-se em oito dimensões, nas quais o ato de trabalhar deve passar a ser percebido, “não apenas por aspectos unicamente do local de trabalho”. Em outras palavras, “é necessário que o trabalhador seja visto também fora de sua zona de trabalho” (LEITE, TOMELIN, RAMOS, 2014, p.202). Entretanto, para Pedroso e Pilatti (2010), o modelo não explora de maneira satisfatória os aspectos fisiológicos e biológicos, o que seria considerado um aspecto frágil do modelo de Walton (1974).

As dimensões de Walton (1974) podem ser verificadas no quadro a seguir:

Quadro 5 — Dimensões da (QVT) de Walton (1974)

Dimensões	Descrições
1 Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa, justiça na compensação e partilha de ganhos de produtividade.
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável, e ausência de insalubridade;
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia, autocontrole relativo, qualidades múltiplas e informações sobre o processo total do trabalho.
4. Oportunidade de Crescimento e	Possibilidade de carreira, crescimento pessoal,

Segurança	perspectiva de avanço salarial e segurança de emprego.
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento e senso comunitário.
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial e direitos trabalhistas.
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho, estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas e tempo para lazer da família.
8. Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da empresa, responsabilidade social da empresa, responsabilidade dos produtos e práticas de emprego.

Fonte: MANCEBO; MEXAS; QUELHAS, 2010 (adaptado).

Apesar da fragilidade indicada, o modelo de Walton é reconhecido como um dos mais utilizados por autores brasileiros de acordo com autores como Goulart e Sampaio (2004), Garcia, (2007), Timossi *et al.* (2009), Silva *et al.*, (2010) e Vasconcelos *et al.* (2012). Os autores ressaltam que o modelo é o mais abrangente entre os clássicos da QVT.

De acordo com Tolfo e Piccini (2001) e Ruguê (2001), a primeira fase do movimento dos estudos da Qualidade de Vida no Trabalho se estendeu até 1974, quando houve uma queda no interesse pela QVT em decorrência da alta inflação, da crise do petróleo e da competição internacional acirrada pelas novas forças industriais, como o Japão. A atenção das organizações deslocou-se para a sobrevivência do país. Somente a partir de 1979 é que os estudos e pesquisas sobre QVT ressurgiram com grande perspectiva de desenvolvimento, agora em um contexto no qual o mercado internacional se tornava cada vez mais forte, notadamente no Japão. As organizações do Ocidente começaram a se preocupar com a ameaça de uma grande concorrência e, logo, a se interessar pelo estilo gerencial japonês, onde surgiram novas técnicas de administração como, por exemplo, os Círculos de Controle da Qualidade (CCQ) (KUROGI, 2008, p. 54).

Em 1976, Hackman e Oldham sugeriram, em seu estudo, que necessidades de crescimento psicológico, como identidade de tarefas, variedade de habilidades, significância de tarefas, *feedback* e autonomia deveriam ser usadas na conceituação da QVT. No mesmo ano, Locke defendia que a satisfação no trabalho poderia afetar a saúde física e aspectos comportamentais dos trabalhadores.

Já Lippitt (1978), assinalava que a concepção de QVT deveria ser ampliada para além do tecnicismo. Ele acreditava na necessidade de uma transformação política e ideológica dentro da organização. Para o autor, os fatores-chave da QVT envolvem dimensões instrumentais como a função e estrutura da organização, o trabalho em si, o indivíduo, a produção do trabalho – e principalmente – a ideologia organizacional sobre a valorização e o tratamento oferecido aos trabalhadores (FELL; MARTINS, 2015).

Taylor *et al*, em 1979 propunham que fatores extrínsecos ao emprego, como salário, horas e condições intrínsecas de trabalho, ou seja, da natureza de trabalho em si, que serviram como componentes ideais da QVT.

Em outra investigação de QVT, Warr *et al*. (1979) identificaram o envolvimento com o trabalho, a motivação intrínseca ao trabalho, a necessidade de força de ordem superior, características percebidas intrínsecas do trabalho, a satisfação no trabalho, a satisfação na vida, bem como a felicidade e a ansiedade, como fatores de QVT. Segundo os pesquisadores, esses seriam os chamados fatores-chave.

Ainda em 1979, surgiu o modelo de Westley. O autor defendia que,

Para delinear a abrangência da QVT, era preciso categorizar as mudanças que devem ocorrer nas organizações a fim de que a QVT se torne concreta. Para ele, “os problemas oriundos do ambiente de trabalho podem ser de ordem política (insegurança), econômica (injustiça), psicológica (alienação) e sociológica (anomia). Sendo que cada uma dessas categorias deve ser analisada individualmente para possível solução dos problemas existentes (SILVA, PEDROSO, PILATTI, 2010, p.16).

Através deste panorama, se alcança uma QVT conveniente quando se humaniza o trabalho minimizando as quatro problemáticas-chave, que são: injustiça (aspecto econômico), insegurança (aspecto político), alienação (aspecto psicológico) e anomia (aspecto sociológico). Embora tais termos tenham sentidos polissêmicos, Westley atribui-lhes as seguintes referências: insegurança (instabilidade no emprego), injustiça (desigualdade salarial); anomia (carência de uma legislação trabalhista); alienação (baixa autoestima).

O quadro a seguir resume os aspectos levantados por Westley (1979):

Quadro 5: Dimensões da QVT pela visão de Westley (1979).

Categorias de reivindicação	Problemática	Agente resolvente	Consequências	Formas de reversão
Econômica	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação	Descentralização do poder
			Greves	Compensação justa
			Queda da produtividade	Participação nos lucros e resultados
Política	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação	Autonomia
			Greves	
		II Guerra Mundial	Queda da produtividade	Feedback
Psicológica	Alienação	Agentes de mudança	Descompromisso	Enriquecimento do trabalho
			Absenteísmo	
			Rotatividade	
Sociológica	Anomia	Equipes de alta performance	Sentimento de insignificância	Grupos de trabalho fundamentados na abordagem sociotécnica
			Absenteísmo	
			Rotatividade	

Fonte: PEDROSO; PILATTI, 2009

Em 1993, Ruschel atribui indicadores a cada dimensão de Westley e apresenta um modelo com a seguinte estrutura:

Quadro 6: Indicadores das dimensões de QVT de Westley

Econômico	Equidade salarial
	Remuneração adequada
	Benefícios
	Local de trabalho
	Carga horária
	Ambiente externo
Político	Segurança no emprego
	Atuação sindical
	Retroinformação
	Liberdade de expressão
	Valorização do cargo
	Relacionamento com a chefia
Psicológico	Realização profissional
	Nível de desafio
	Desenvolvimento pessoal
	Desenvolvimento profissional
	Criatividade
	Autoavaliação
	Variedade da tarefa
	Identidade com a tarefa
Sociológico	Participação nas decisões
	Autonomia
	Relacionamento interpessoal
	Grau de responsabilidade
	Valor pessoal

Fonte: RUSCHEL, 1993, apud FERNANDES, 1996).

Em suma,

as dimensões levantadas por Westley são necessárias para que o empregado alcance suas pretensões. Pois a grande maioria dos trabalhos não proporcionam estabilidade e justa remuneração. Vivendo neste cenário, a alienação e a anomia agregam-se a tais problemas. As soluções para cada um deles devem ser formuladas de forma individualizada. Em problemas relacionados com a alienação ou anomia, um aumento salarial não proporcionará melhorias (ASSIS, 2019, p.54).

Diferindo dos modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983), que elencaram indicadores que deveriam estar presentes nas empresas para que exista QVT, Westley formulou indicadores “negativos”, que devem estar ausentes do ambiente laboral para que exista uma QVT.

O modelo de Werther e Davis foi publicado pela primeira vez em 1981, nos Estados Unidos, na forma de um capítulo do livro “*human resources and personnel management*”, intitulado “*Quality of Work Life*”. A versão em português foi publicada em 1983, sob o título “Administração de pessoal e recursos humanos” (PEDROSO; PILLATI, 2009).

Werther e Davis (1983) afirmaram que “os trabalhadores têm no trabalho uma fonte de realização pessoal, principalmente quando fazem aquilo de que gostam e, conseqüentemente, o fazem por prazer”. Isso reflete diretamente na sua qualidade de vida. O modelo dos autores ligava-se intimamente ao projeto de cargo, fazendo com que o mesmo se tornasse mais desafiador e interessante, considerando fatores organizacionais, ambientais e comportamentais. Sendo assim, ao equilibrar as necessidades ambientais, organizacionais e comportamentais, e o projeto do cargo, este último sucederá a melhoria da produtividade e a satisfação para os funcionários envolvidos.

Os estudiosos também defendiam a ideia de que as transformações da sociedade e do mundo do trabalho influenciaram a preocupação com a melhoria da QVT. As empresas se encontram compelidas a seguir tais tendências e notam a necessidade de profissionais qualificados, com oportunidades de utilizar suas habilidades inovadoras e criativas.

Ainda em 1983, Nadler e Lawler criaram seu modelo teórico sobre o tema, que na época estava sendo depreciado pelos gestores. Segundo esses autores, essa atitude era um erro grotesco (PEDROSO; PILATTI 2009).

O modelo de Nadler e Lawler (1983) é usado e referenciado na literatura brasileira. Em síntese, os estudiosos indicam que a efetividade de um programa de QVT está relacionada com diversos motivos e apresenta uma ordenação que deve ser seguida ao se implantar os programas mencionados. Através de um modelo em cascata, os autores sugerem: atividades que necessitam ser exploradas nos programas de QVT, os elementos que determinam o sucesso nestes programas e, por fim, os fatores centrais à serem gerenciados, resultando no Quadro 7:

Quadro 7: Fatores que fomentam a efetividade dos programas de QVT

Atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT	Participação na resolução de problemas
	Reestruturação do trabalho
	Inovação do sistema de recompensas
	Melhoria no ambiente de trabalho
Fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT	Percepção da necessidade
	Enfocar um problema saliente na organização
	Estruturação para a identificação e resolução de problemas
	Recompensar resultados positivos
	Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo
Pontos centrais que devem ser gerenciados	Envolver a organização como um todo
	Desenvolvimento de projetos em diferentes níveis da empresa
	Mudanças na gestão e no planejamento organizacional
	Mudança no comportamento dos gerentes mais velhos

Fonte: PEDROSO; PILATTI, 2009.

Nadler e Lawler priorizaram fazer uma conceituação teórica de QVT com base em uma análise espaço-temporal, em contextos distintos. Para tanto, apresentam-se as diferentes visões sobre a QVT ao longo da história. Assim, os autores dão prioridade para a retrospectiva histórica das concepções da QVT, abordando as perspectivas que se associaram a esse conceito, de 1969 até 1982, e uma projeção sobre o conceito de QVT, que não se cumpriu. Esta retrospectiva pode ser encontrada em diversos estudos sobre o tema (PEDROSO; PILATTI, 2009).

Quadro 8: Análise espaço-temporal da variável QVT

Concepções Evolutivas da QVT	Características ou Visão
QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passarão de apenas um modismo passageiro.

Fonte: NADLER; LAWLER, 1983, apud FERNANDES, 1996.

Katzell e Guzzo (1983) exploraram as conexões entre a QVT e as características associadas com a produtividade dos funcionários, enfatizando a relevância da formação, da supervisão, do enriquecimento do trabalho, da remuneração equitativa, bem como dos horários de trabalho flexíveis e dos integrados sistemas sociotécnicos.

Mirvis e Lawler (1984) destacaram a relevância de fatores como satisfação com salários, horas e condições de trabalho e sugeriram que os elementos básicos de uma QVT adequada abrangiam um ambiente de trabalho seguro, salários equitativos e oportunidades iguais de promoção no emprego.

Para Huse e Cummings (1985), a QVT enfatizava os aspectos físicos, emocionais e sociais dos trabalhadores, buscando aprimorar seu desempenho à nível individual. Os autores afirmavam que a QVT considera a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas

relacionados com o trabalho e a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional.

A abordagem desses pesquisadores reunia aspectos laborais que dariam ao trabalhador uma melhor QVT, a saber:

“adequada e satisfatória recompensa; saúde e segurança no trabalho; desenvolvimento da criatividade humana; crescimento e segurança profissional; integração social; direitos dos trabalhadores; espaço total de vida no trabalho e fora dele; relevância social”. (KUROGI, 2008, p. 58).

Tais aspectos tinham como objetivo, certificar que o ser humano, quando executa uma atividade prazerosa, num ambiente agradável, terá uma melhor QVT.

Segundo Levering (1986), um local adequado de trabalho “possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham outros compromissos em suas vidas, além do trabalho, como a família, os amigos e os *hobbies* pessoais (VASCONCELOS, 2001, p.33). Assim, a importância da QVT vai além de reduzir gastos, possibilitando um convívio agradável do indivíduo com o seu local de trabalho. Ter benefícios que satisfaçam seus anseios e um bom ambiente de trabalho pode garantir um vínculo mais sólido entre empresa e empregado (CAVASSANI, CAVASSANI E BIAZIN, 2008).

Em uma das primeiras definições nacionais, Fernandes e Gutierrez (1988) definiram QVT com base nas concepções de Walton, como algo novo (que envolvia atos legislativos para proteger o trabalhador e para atendê-lo em suas necessidades e aspirações humanas). Ressalta-se que essa definição se apoia na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa, elementos característicos da concepção de QVT da Escola Sociotécnica (ALFENAS, 2013, p.15).

A relevância do ambiente social dentro da organização e a relação entre a vida dentro e fora do trabalho também foram identificadas por Cunningham e Eberle (1990) como de particular importância em suas pesquisas.

Em 1991, surgiu a Fundação Nacional de Qualidade (FNQ) (MANCEBO, MEXAS E QUELHAS, 2010) que desenvolveu o Modelo de Excelência em gestão, que abrange diversos fatores, como: “liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, processos resultados, e pessoas”. Este último diz respeito a QVT. (FNQ, 2008).

Na imagem a seguir, é possível ver como esses aspectos se organizam dentro no modelo proposto:

Figura 1: Modelo de excelência em gestão

Fonte: FNQ, 2008.

Baba e Jamal (1991) listaram indicadores de Qualidade de Vida incluindo: satisfação no trabalho, sobrecarga no trabalho, estresse no trabalho, comprometimento organizacional, intenções de rotatividade e rotinização do conteúdo do trabalho. Já Loscocco e Roschelle (1991) identificaram a o comprometimento dos funcionários (trabalho e organização) e a satisfação no trabalho como relevantes para a QVT.

Em 1994, Dejours começou a estudar a psicodinâmica e a ergonomia do trabalho, conceitos relacionados à QVT. Surgiu, assim, a escola Dejouriana, que defende que o trabalho é produtor de novas formas de servidão e de patologias e, ao mesmo tempo, é uma forma de emancipação da mulher em relação ao domínio do homem. Segundo o autor, é necessária a flexibilização do trabalho, de modo a deixar os trabalhadores mais livres para que eles ajustem a forma de executar suas atividades laborais e encontrem maneiras prazerosas de executar suas funções laborais, ou seja, aumentar ou diminuir a carga psíquica do trabalho (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET 1994).

Cabe ressaltar que há diferença entre ergonomia do trabalho, psicodinâmica do trabalho e QVT.

Ferreira e Mendes (2003) indicam que a Ergonomia da Atividade analisa as situações concretas do trabalho, o visível, o manifesto, o observável, e a Psicodinâmica do trabalho evidencia a subjetividade, o invisível, o latente e a palavra como intermédio na interação do sujeito com a realidade. (LIMA, 2008, p.14)

Ambas integram a QVT.

Para Lima (1995, p.51) “é indispensável verificar o nível de satisfação dos empregados mediante a aplicação de técnicas de Qualidade de Vida no Trabalho”. Essa análise deve ser efetuada periodicamente e com certa regularidade, buscando identificar fatores negativos a serem explorados com maior profundidade, objetivando sua atenuação.

O modelo BPSO-96 foi elaborado e validado na década de 1990 por Limongi-França (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2010). É considerado um modelo abrangente e integrador, avaliando a QVT dos indivíduos sob as seguintes dimensões:

- a) **Dimensão biológica**, que se refere às características constitucionais herdadas e congênitas, incluindo os diferentes órgãos e sistemas que promovem o funcionamento do corpo humano (como sistema glandular, cardiovascular, gastrointestinal, entre outros), inclusive a resistência e a vulnerabilidade do corpo;
- b) **Dimensão psicológica**, que corresponde aos processos afetivos, emocionais e intelectuais conscientes ou inconscientes, caracterizando a personalidade, a vida mental, o afeto e o jeito de se relacionar com as pessoas e com o mundo que as rodeia;
- c) **Dimensão social**, relativa à incorporação e influências dos valores, das crenças e expectativas das pessoas com as quais se convive, dos grupos sociais e das diferentes comunidades com as quais o indivíduo entra em contato durante sua vida, desde o nascimento. Inclui o papel na família, no trabalho e em grupos e comunidades a que cada pessoa pertence e de que participa, o meio ambiente e a localização geográfica e também a influência do ambiente físico e as características ergonômicas dos objetos que utiliza;
- d) **Dimensão organizacional**, que envolve aspectos específicos do local onde as relações de produção ocorrem como: relações de trabalho, cultura, políticas, práticas e valores, processos de gestão e de controle, tecnologia, tempos e movimentos, produtividade, qualidade, critérios de competência e excelência, relações com o mercado. (ALFENAS, 2013, P.18)

Silva e Marchi, em 1997, defendiam que, entre os diversos obstáculos que se apresentam para as empresas, dois são essenciais: trabalhadores motivados, saudáveis e preparados para a acentuada competitividade entre as empresas; e uma empresa capaz de corresponder às necessidades dos trabalhadores, oferecendo uma QVT adequada.

Lau e Bruce (1998) sugeriram que o constructo QVT deveria ser visto como dinâmico, abrangendo dimensões como: segurança no emprego, sistemas de recompensa, oportunidades de treinamento e progressão na carreira e participação na tomada de decisão.

Em 1999, Chiavenato, em seu livro sobre gestão de pessoas, elaborou um capítulo específico sobre higiene, segurança e qualidade de vida. Para o autor, a gestão de pessoas é composta por diversos processos, sendo eles o de “agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar pessoas” (CHIAVENATO, 1999). A QVT se encontra nos processos de manter pessoas, como pode ser visualizado na Figura 2:

Figura 2: Os processos de manter pessoas

Fonte: CHIAVENATO, 1999 (adaptado).

Para o autor, a higiene no trabalho tem como objetivo manter o ambiente laboral seguro e saudável, e se refere a uma série de diretrizes e métodos que prezam por proteger a integridade mental e física do colaborador. Relaciona-se com a prevenção e o diagnóstico das doenças ocupacionais com base na administração de duas variáveis: o homem e seu ambiente de trabalho. O autor também ressalta os problemas que o estresse no trabalho pode causar para as empresas.

Ainda de acordo com Chiavenato (1999), políticas de QVT reduzem custos com saúde e têm caráter profilático.

Figura 3: Os estressores na vida de cada pessoa

Fonte: CHIAVENATO, 1999 (adaptado).

Pode-se declarar, também,

conforme o FNQ (2008), que o tema Qualidade de Vida considera que a organização precisa, de um lado, ser capaz de atrair e reter as pessoas de que necessita para suas operações e para suas estratégias e, de outro, manter um clima organizacional que faça com que a força de trabalho explore ao máximo seu potencial, de forma a assegurar melhor desempenho. Contempla, também, uma orientação a organização para manter práticas compatíveis com a sua responsabilidade de zelar pela integridade física das pessoas que atrai para sua força de trabalho (MANCIBO, MEXAS, QUELHAS, 2010, p. 10).

Em seguida, Chiavenato (1999) discute a segurança no trabalho, que envolve a “prevenção de acidentes, incêndios e roubos”. O autor afirma que os acidentes são fatos não premeditados dos quais resultam danos consideráveis. Para ele, é necessário reduzir as condições de insegurança nas empresas. Porém, as origens dos atos inseguros podem ser atribuídas a certas características dos próprios trabalhadores, que aumentam as chances de acidentes, como falta de controle emocional, ansiedade, agressividade, imperícia etc.

Ao lado da higiene e da segurança, do ponto de vista ambiental e físico, existe o bem-estar psicológico e social. O termo QVT, para o autor, agrupa dois conceitos antagônicos: “de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto à satisfação e ao bem-estar no trabalho; de outro, o interesse das organizações quanto aos seus resultados positivos em relação à produtividade e a qualidade” (CHIAVENATO, 1999, p. 486).

A QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e o grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. A competitividade organizacional — e obviamente, a qualidade e produtividade — passam obrigatoriamente pela QVT (CHIAVENATO 1999, p. 487).

Para satisfazer os clientes externos, as empresas precisam, primeiro, satisfazer os seus empregados, encarregados pelo serviço ou oferecido. Sendo assim, a QVT um objeto que possui grande complexidade, abrangendo diversos aspectos do trabalho, como: o salário percebido; as possibilidades de futuro na organização; a satisfação com o trabalho executado; o reconhecimento pelos resultados alcançados; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro da equipe e da organização; o ambiente físico e psicológico de trabalho; a liberdade de ação; a responsabilidade de tomar decisões; e as oportunidades de estar engajado e de participar ativamente (CHIAVENATO, 1999).

A QVT envolve os aspectos extrínsecos (contexto) e intrínsecos (conteúdo) do cargo e impactam comportamentos e atitudes pessoais relevantes para a produtividade grupal e individual, como: motivação, adaptabilidade, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças e, em especial, a agregação de valor à organização.

Para o autor, os processos de manter talentos são fundamentais no resultado global dos processos de Gestão de Pessoas (GP), pois garantem que os trabalhadores permaneçam na organização por mais tempo. Na verdade, todos os processos até agora abordados (desenvolver, recompensar, agregar, aplicar, e manter pessoas) constituem a base sobre a qual a gestão de pessoas contribui para o sucesso organizacional.

Figura 4: As fases preparatória, migratória e de colheita de resultados em consequência da GP.

Fonte: CHIAVENATO, 1999 (adaptado).

Em 2001, três modelos de QVT foram identificados por Arts *et al.*, (2001), sendo os focos variados: características do trabalho (HACKMAN, 1974, 1976), demanda e controle do trabalho (KARASEK E THEORELL, 1990) e capacidade de lidar com adversidades. Já a medida de QVT elaborada por Sirgy *et al.* (2001) tem sido usada por diversos autores nos EUA. (EASTON E LAAR, 2018).

Enquanto isso, Ferreira e Mendes (2001), ao analisarem os servidores de atendimento ao público, elaboraram o primeiro estudo que articulou psicodinâmica do trabalho e ergonomia do trabalho, de acordo com Lima (2008).

Em contrapartida, Bearfield (2003) distinguiu causas de insatisfação em profissionais como auxiliar de escritório intermediário, vendas e serviços.

Alguns anos depois, Mendes (2007) criou um instrumento chamado ITRA (Inventário sobre Trabalhos e Riscos de Adoecimento) ao estudar a psicodinâmica do trabalho, a ergonomia do trabalho e a QVT, que considera interligadas. O ITRA é dividido em 4 partes:

- Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT), que analisa a organização de trabalho, as condições de trabalho e as relações socioprofissionais.
- Custo Humano no Trabalho (ECHT), que analisa custo físico, custo cognitivo e custo afetivo do trabalho.

- c) Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), que analisam a realização profissional, a liberdade de expressão, o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento no trabalho.
- d) Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) que avalia os danos físicos, psicológicos e sociais do trabalho.

Em 2008, Holjevac enfatizou a ética como uma dimensão da QVT, por ser um fator que influencia este constructo. O autor foca na ética e na responsabilidade social das empresas do turismo e hotelaria, que além de ser um fenômeno social, é uma das maiores indústrias do mundo, que tende a se desenvolver e a se expandir, o que justifica a importância dos componentes de ética deste setor.

Para o autor, os gestores buscam, principalmente, o lucro, embora de forma que não infrinjam a lei e visando "nunca enganar o cliente". A ética empresarial preza pelo respeito aos princípios éticos e às normas. Melhorando, assim, a imagem e os aspectos de uma organização (HOLJEVAC, 2008).

Ainda em 2008, o *Employment Studies* apoiou a pesquisa de Denvir *et al.*, (2008) com uma pequena amostra que se valia de itens de perguntas extraídos de temas da literatura. Foram propostas diversas dimensões da QVT, refletidas nos principais fatores, incluindo a remuneração e os benefícios, o relacionamento com gerente e colegas, a natureza do trabalho e a forma como ele é organizado. A natureza díspar da literatura, dos métodos e das descobertas até o momento reflete que a QVT foi vista de várias maneiras: “(a) como um movimento [sócio-político]; (b) como um conjunto de intervenções organizacionais; e (c) como um modo de vida dos empregados no trabalho” (CARNEIRO, 2005, p.28).

Em 2009, Kandasamy e Anchieri começam a pensar na QVT na rede hoteleira. Para os autores, o setor hoteleiro precisa fornecer uma QVT adequada, de modo a atrair e reter empregados. Os autores realizaram uma pesquisa em três hotéis da cidade de Mangalore, na Índia e seu estudo gerou oito dimensões de QVT:

Quadro 10 — As oito dimensões da QVT de Kandasamy e Anchieri (2009)

Dimensões	Temas (Atributos)
Características do trabalho	A. Tarefa desafiadora B. Interesse e satisfação no trabalho C. Carga de trabalho que é administrável D. Horas de trabalho longas e imprevisíveis E. Autonomia
Adaptação Pessoa-emprego	A. Qualificação correspondente B. Interesse individual correspondente.
A imagem da empresa	A. Em termos de crescimento e desempenho B. Aderência aos padrões de segurança e higiene

	C. Imagem da organização na sociedade.
Políticas de RH	A. Compensação adequada e justa B. Oportunidades de treinamento e desenvolvimento. C. Boa Orientação D. Avaliação e desempenho E. Benefícios
Relacionamento do grupo de trabalho	A. Espírito de equipe B. Cooperação C. Ambiente Amigável D. Confiança E. Responsabilidade F. Respeito G. Suporte H. Comunicação.
Condições físicas de trabalho	A. Espaço de trabalho suficiente, melhor iluminação, e boa circulação de ar. B. Equipamentos e estações de trabalho ergonomicamente projetadas e uso de tecnologia de ponta.
Equilíbrio trabalho-vida	A. Tempo para vida social e familiar.
Interação com os clientes	A. Cliente mostrando desrespeito para com a hospitalidade dos empregados e uso de palavras ásperas B. Cliente elogiando o empregado pelo bom serviço / comida.

Fonte: KANDASAMY, 2009 (adaptado).

Para Cummings e Worley (2009) [...], a QVT se insere no contexto chamado *Organization Development and Change* — teoria de Desenvolvimento Organizacional, que tem como objetivo orientar a mudança empresarial direcionada para a resolução de problemas, responsabilidade, QVT e a efetividade. Neste contexto, os autores apontam as dimensões que trariam ao indivíduo uma melhor QVT. São eles: recompensa adequada; segurança e saúde no trabalho; desenvolvimento das capacidades humanas; crescimento profissional; integração social; direitos dos trabalhadores; espaço total de vida fora e dentro do trabalho (equilíbrio entre o tempo dedicado à vida profissional e à pessoal); e relevância social (ALFENAS, 2013, p.15).

Mancebo, Mexas e Quelhas (2010), baseando-se em Walton (1973), desenvolveram o modelo de excelência de Gestão, utilizando o critério de “pessoas” e as dimensões aplicadas por Kandasamy e Anchieri (2009). Com base nesses preceitos, desenvolveram as dimensões que consideraram fatores que caracterizam a Qualidade de vida no trabalho das instituições, presentes no Quadro 9:

Quadro 9: As dimensões da QVT propostas por Mancebo, Mexas e Quelhas (2010).

Dimensões	Temas (Atributos)
Políticas de RH	Compensação adequada e justa, oportunidades de treinamento, oportunidade contínua de desenvolvimento e segurança, avaliação de desempenho e benefícios.
Relacionamento do grupo de trabalho e Integração social na organização do trabalho	Espírito de equipe, cooperação, confiança, responsabilidade, respeito, suporte, comunicação, bem-estar, satisfação e a motivação das pessoas, e manutenção do clima organizacional.
Condições Físicas do trabalho (condições seguras e saudáveis de trabalho)	Espaço de trabalho suficiente, melhor iluminação, e boa circulação de ar, equipamentos e estações de trabalho ergonomicamente projetadas, uso de tecnologia de ponta,

	saúde ocupacional, segurança e ergonomia.
Características do trabalho	Tarefa desafiadora, interesse e satisfação no trabalho, carga de trabalho que é administrável, horas de trabalho longas e imprevisíveis, autonomia.
Equilíbrio trabalho-vida e Melhoria da qualidade de vida fora do ambiente da organização	Tempo para vida social e familiar, congruência do trabalho com o espaço total da vida.
Interação com os clientes	Cliente mostrando desrespeito para com a hospitalidade dos empregados e uso de palavras ásperas, cliente elogiando o empregado pelo bom serviço / comida.
A imagem da empresa	Em termos de crescimento e desempenho, aderência aos padrões de segurança e higiene, imagem da organização na sociedade.
Ética	Constitucionalismo na organização do trabalho, direitos de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial, e direitos trabalhistas.

Fonte: MANCEBO; MEXAS; QUELHAS, 2010 (adaptado).

Para os autores, uma organização que possui um programa de Qualidade de Vida no Trabalho “consegue competitividade no mercado, diferenciação, boa visibilidade pela sociedade, cultura organizacional forte e, conseqüentemente, um bom clima organizacional” (MANCEBO, MEXAS E QUELHAS, 2010, p.18).

Afirma-se que, de acordo com Pedroso (2008), uma projeção do mercado, no futuro, promete, cada vez mais, privilegiar o colaborador em sua rotina laboral para propiciar-lhe as melhores condições possíveis de trabalho. Dessa forma, ele pode aumentar seu desempenho e desenvolver o melhor de suas habilidades.

Sant’Anna *et al.* (2011), ao observar as forças e fraquezas e, articulando críticas aos estudos sobre o tema, consideraram a existência de uma quantidade representativa de estudos quantitativos, o que torna importante sua complementação com estudos qualitativos para melhor compreender as situações estudadas. Nesse sentido, a maioria das pesquisas deixa de lado a complexidade das variáveis que influenciam a configuração da QVT. Além disso, existem poucos estudos sobre o tema que abordam a percepção dos próprios trabalhadores estudados; há um caráter elitista de diversas pesquisas e intervenções nessa área, focando a alta e média administrações, principalmente empresas de grande porte. Assim, é necessário buscar compreender a QVT por um panorama menos diagnóstico e mais relacionado à noção de gestão de QVT (ALFENAS, 2013).

Em 2011, Medeiros e Oliveira (2011), desenvolvem um modelo que consiste em 10 dimensões da QVT, inspirados nos autores clássicos e contemporâneos que estudam a área. Essas dimensões são:

- a) Execução do trabalho — aborda, especificamente, a tarefa ou o trabalho desenvolvido pelo sujeito, ou seja, refere-se às características objetivas do trabalho;
- b) Autorrealização — refere-se ao quanto o trabalho proporciona satisfação e realização para o indivíduo que o desempenha, seja na profissão ou na vida pessoal.
- c) Equidade no Trabalho — envolve a disposição de reconhecer, igualmente, o direito de cada indivíduo no espaço de trabalho;
- d) Relação com a organização — contempla os valores, princípios e normas da organização;
- e) Organização do trabalho — reporta-se às formas e aos arranjos organizacionais, o que inclui processos de trabalho, procedimentos administrativos e políticas organizacionais;
- f) Adequação da Remuneração — estabelece a relação entre a realização do trabalho e sua devida remuneração;
- g) Relação Chefe-Subordinado — implica na satisfação do funcionário no que concerne ao seu relacionamento tanto pessoal como profissional com seu chefe;
- h) Efetividade da Comunicação e Aprendizagem Organizacional — representa o nível de eficácia do processo de transmissão de informações na organização, em todas as direções, assim como a possibilidade de se qualificar no trabalho;
- i) Relação Trabalho e Vida Pessoal — Reflete as relações entre as atividades profissionais e a vida pessoal dos trabalhadores;
- j) Efetividade dos Processos de Trabalho — relaciona-se com a forma de trabalho da organização e sua contribuição para o alcance das metas organizacionais (ALFENAS, 2013, P. 17).

Em 2013, Alfenas (2013, p.19) desenvolveu uma tabela com os principais benefícios da gestão de QVT para as organizações e os colaboradores ao longo da história. De acordo com sua revisão de literatura, os benefícios da QVT são:

- a) Incremento da produtividade;
- b) Aumento da participação, envolvimento e/ comprometimento dos colaboradores;
- c) Ampliação da motivação;
- d) Minimização do estresse;
- e) Redução de despesas relativas à saúde do colaborador;
- f) Melhoria da saúde física e emocional;
- g) Vantagem competitiva para as empresas;
- h) Melhoria do clima ou ambiente organizacional;
- i) Melhoria da eficiência e da eficácia do serviço;
- j) Melhora na capacidade de atração e retenção de talentos;
- k) Melhoria das condições de vida dos trabalhadores;
- l) Aumento do Bem-Estar dos colaboradores;
- m) Aumento da lucratividade ou produtividade;
- n) Redução da rotatividade;
- o) Aumento da qualidade do trabalho e dos produtos/serviços;
- p) Melhor uso das potencialidades e da força de trabalho existentes e ambiente de trabalho mais profissional e eficiente;
- q) Melhoria na satisfação dos empregados;
- r) Melhoria do comportamento do funcionário no atendimento aos clientes, gerando o aumento da satisfação destes últimos;
- s) Diminuição de problemas de dependência química nas corporações;
- t) Redução do absenteísmo funcional;
- u) Redução de conflitos;

- v) Diminuição do número de afastamentos;
- w) Prevenção e redução dos índices de acidentes e/ou doenças laborais;
- x) Melhoria da relação entre os colaboradores e os fornecedores;
- y) Auxílio no alcance das metas empresariais;
- z) Aumento na disposição e energia;
- aa) Melhoria na comunicação empresarial;
- bb) Redução de custos;
- cc) Aumento do orgulho dos colaboradores em fazer parte da organização;
- dd) Possibilidade de desenvolvimento pessoal, profissional e social;
- ee) Melhoria da imagem organizacional;
- ff) Desenvolvimento de felicidade / alegria;
- gg) Aumento da possibilidade de melhor vivência dentro da empresa;
- hh) Redução dos índices de insatisfação salarial, sabotagem, militância sindical e ações na Justiça do Trabalho;
- ii) Contribuição para que os colaboradores fiquem mais preparados para gerir mudanças;
- jj) Contribuição para reforçar a aprendizagem com o ambiente;
- kk) Aumento do prazo de relacionamento com os clientes, o que leva ao crescimento das empresas;
- ll) Criação de mais oportunidades de participação para os empregados;
- mm) Aumento da responsabilidade e autonomia dos funcionários;
- nn) Geração de atitude mais favorável no trabalho;
- oo) Desenvolvimento de segurança;
- pp) Redução da fadiga;

Fell e Martins (2015) fizeram uma análise crítica sobre os modelos de QVT. Em seu estudo, concluíram que:

As ferramentas de controle tanto objetivas quanto subjetivas presentes nos modelos de QVT, ao atuarem sobre a conduta e o comportamento do indivíduo (instrumentalização), em busca de maior eficiência para a produtividade (lógica organizacional), desencadeiam a banalização das injustiças sociais e culminam na alienação do homem no trabalho, o que garante a manutenção do sistema (FELL, MARTINS, 2015, p.46).

Para os autores:

as recompensas diretas e indiretas, a concepção do trabalho, o ambiente de trabalho seguro e atrativo, a autonomia e a participação do indivíduo, a imagem social da empresa e o equilíbrio entre trabalho, família e lazer, na realidade, promovem a instrumentalização do trabalhador por meio de métodos cada vez mais sofisticados de controle social (FELL, MARTINS, 2015, p.46).

Os pesquisadores entram em uma análise macro do tema, que embora mereça atenção, não será abordada com profundidade no presente estudo.

Acredita-se que Fell e Martins (2015) estejam corretos ao demonstrar como as políticas de QVT estão sendo utilizadas pelas empresas. Porém, acredita-se que estas consequências negativas sejam geradas por uma utilização distorcida do conceito de QVT na tentativa de beneficiar o lucro empresarial e convergir com a lógica capitalista atual. Porém,

uma política correta e embasada de QVT não geraria desconfortos aos trabalhadores e, apesar de não prejudicar as empresas, em última análise, não converge com os interesses predatórios da lógica de produção atual.

De acordo com Alfenas (2013), referências à QVT não são frequentes no Brasil antes da década de 1990. Autores como Leite Júnior *et al.* (2011), Vieira e Limongi-França (2003), Molina e Ruiz (2011) e Rodrigues (2009), que discorrem sobre a evolução das concepções de QVT ao longo da história, não a mencionam no Brasil antes do período supracitado. As publicações de Fernandes e Gutierrez (1988) e de Quirino e Xavier (1987) foram as nacionais mais antigas encontradas sobre o tema e discutiam a QVT como algo novo no país.

Lima (1994) explica por que os estudos sobre QVT começam a ganhar expressividade no Brasil a partir da década de 1990.

Para a autora, a abertura do mercado nacional promovida pelo governo Collor, em 1990, teve como uma de suas consequências a implantação de programas de Qualidade Total em empresas locais. Esses programas visavam ganhos de qualidade e produtividade para as organizações, mas não eram acompanhados, no Brasil, de contrapartidas para os funcionários (como se via em empresas estrangeiras, como no Japão). Identificando este descompasso nos programas brasileiros de Qualidade Total, começou-se a buscar, na QVT, as compensações justas aos colaboradores. Esse processo ajudaria na consolidação dos programas de Qualidade Total, como considera a autora. (ALFENAS, 2013, p.10).

Para facilitar a visualização e as reflexões, desenvolveu-se, ao final deste capítulo, uma linha do tempo com os principais autores que escreveram sobre QVT ao longo da história, visualizada no Quadro 10:

Quadro 10: Linha do tempo da QVT

Dennison (1925)	➤ Artigos sobre psicologia organizacional e motivação humana.
Elton Mayo (1933)	➤ Teoria das relações humanas — surgimento da ideia de trabalho em grupo, relação entre produtividade e necessidades psicológicas, relações humanas e cooperação como chave para evitar conflitos sociais.
Eric Trist e Kenneth w. Bamforth (1951)	➤ Primeira análise sociotécnica da organização do trabalho. Para diversos autores, o primeiro estudo relacionado a QVT.
Maslow (1954)	➤ Hierarquia das necessidades humanas.
Herzberg, Mausner e Snydeman (1959)	➤ Teoria dos dois fatores — higiênicos e motivacionais, com foco no trabalho.
Douglas McGregor (1960)	➤ Teorias X e Y.
Eric Trist (1963)	➤ Livro “Escolha Organizacional: a perda, redescoberta e

	transformação de uma tradição de trabalho", com foco nas variações nos métodos de organização de trabalho. Surgimento do termo escolha organizacional.
Locke (1969)	➤ Satisfação do trabalho como resultado da avaliação do trabalhador. Diferenciação entre valores e necessidades.
Irving Bluestone (1976)	➤ Surgimento do termo "Quality of Work Life". O autor sugeriu programas para aumentar a produtividade do trabalhador.
Louis Davis (1970)	➤ Criação do <i>Center of Quality of Working Life</i> .
Hackman e Lawler (1971)	➤ Surgimento das quatro "Dimensões Essenciais do Trabalho" (variedade, autonomia, identidade da tarefa e feedback) — O nível de satisfação diminui quando o escore de uma das dimensões do trabalho é baixo em relação às demais.
Walton (1973)	➤ Oito categorias influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho (compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida e relevância social). Novas categorias podem ser geradas, dependendo de aspectos situacionais. Necessidade de se observar o trabalhador fora do contexto de trabalho.
Hackman e Oldham (1974)	➤ Reformulação para cinco dimensões essenciais do trabalho (inclusão da dimensão significância da tarefa).
Locke (1976)	➤ Satisfação no trabalho como um fenômeno individual, cujos fatores causais são: eventos e condições no trabalho; e agentes do trabalho.
Hackman e Oldham (1976)	➤ Necessidade de crescimento psicológico (como variedade de habilidades), identidade de tarefas, significância de tarefas, autonomia e feedback são fatores a serem usados na conceituação de QVT.
Lippitt (1978)	➤ Necessidade de uma transformação ideológica e política no ambiente organizacional. Preconização de fatores instrumentais como o trabalho em si, o indivíduo, a produção do trabalho, a função e a estrutura da organização e, principalmente, a ideologia organizacional, no que diz respeito ao tratamento e à valorização das pessoas.
Taylor <i>et al.</i> (1979)	➤ Fatores extrínsecos ao emprego e condições intrínsecas da natureza do trabalho como componentes ideais da QVT.
Warr <i>et al.</i> (1979)	➤ Envolvimento no trabalho, motivação no trabalho, necessidade de força de ordem superior, características percebidas do trabalho, satisfação no trabalho, satisfação na vida, felicidade e ansiedade classificados como fatores-chave da QVT.
Westley (1979)	➤ Os problemas do ambiente de trabalho podem ser de ordem política, econômica, psicológica e sociológica.

	<p>Cada uma dessas categorias deve ser analisada individualmente para a busca de soluções para problemas existentes. Diferentemente dos outros autores, Westley formula indicadores negativos que devem estar ausentes no ambiente de trabalho.</p>
Werther e Davis (1981)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Os trabalhadores têm no trabalho uma fonte de realização pessoal, principalmente quando fazem aquilo de que gostam. Isso tem reflexo direto na QVT. Sendo assim, quando se consegue um equilíbrio entre as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais e o projeto de cargo apropriado, este último resultará em produtividade e satisfação para os funcionários envolvidos.
Nadler e Lawler (1983)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A efetividade de um programa de QVT está inter-relacionada a uma série de fatores: atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT; fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT; e pontos centrais que devem ser gerenciados.
Katzell e Guzzo (1983)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conexões entre QVT e características associadas à produtividade dos funcionários, enfatizando: a relevância da formação, a supervisão, o enriquecimento do trabalho, a remuneração equitativa, os horários de trabalho flexíveis e os integrados sistemas sociotécnicos.
Mirvis e Lawler (1984)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relevância de fatores como satisfação com salários, horas e condições de trabalho. Uma boa QVT incluía ter um ambiente de trabalho seguro, salários equitativos e oportunidades iguais de promoção no emprego.
Huse e Cummings (1985)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A QVT engloba dois fatores: preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e nos problemas relacionados com o trabalho.
Levering (1986)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Um bom lugar para se trabalhar possibilita, entre outras coisas, que as pessoas tenham, além do trabalho, outros compromissos em suas vidas. A política da QVT é mais que uma política de redução de custos. Ela possibilita o convívio do indivíduo com a organização em que trabalha.
Fernandes e Gutierrez (1988)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uma das primeiras definições nacionais. Baseados em Walton, os autores se apoiam na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa (elementos característicos da concepção de QVT, segundo a escola socioeconômica).
Karsek e Theorell J (1990)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Foco da QVT em demanda e controle do trabalho.
Cunningham e Eberlee (1990)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A relevância do ambiente social dentro da organização e a relação entre a vida dentro e fora do trabalho como sendo de particular importância para iniciativas de QVT.
Fundação nacional da Qualidade (1991)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualidade de Vida no Trabalho, incluída no fator pessoas, na gestão de pessoas.

Baba e Jamal (1991)	➤ Indicadores de QVT: satisfação no trabalho, sobrecarga no trabalho, estresse no trabalho, comprometimento organizacional, intenções de rotatividade e rotinização do conteúdo do trabalho.
Loscocco e Roschelle (1991)	➤ Satisfação no trabalho e o comprometimento dos funcionários como relevantes para a QVT.
Dejours (1994)	➤ Estudos em psicodinâmica do trabalho.
Lima (1995)	➤ Análise da QVT deve ser realizada de forma periódica visando a identificar pontos negativos que podem ser mais bem explorados para a sua diminuição.
França (1996)	➤ Fatores intervenientes na QVT das pessoas sobre quatro dimensões: biológica, psicológica, social e organizacional.
Silva e De Marchi (1997)	➤ Desafios fundamentais para o mundo empresarial: necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição existente; e capacidade de empresa responder à demanda de seus funcionários, em relação a uma melhor qualidade de vida.
Leu e Bruce (1998)	➤ O constructo QVT deve ser visto como dinâmico, abrangendo dimensões como: segurança no emprego, sistemas de recompensa, oportunidades de treinamento e progressão na carreira e participação na tomada de decisão.
Chiavenato (1999)	➤ Dentro da gestão de pessoas, a QVT se insere no processo de manter pessoas, juntamente com higiene e segurança no trabalho. As políticas de QVT teriam caráter profilático. O termo QVT comporta duas posições: de um lado, a reivindicação dos colaboradores quanto ao bem-estar no trabalho; do outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade.
Sirgy <i>et al.</i> (2001)	➤ Modelo de QVT focado na capacidade de lidar com adversidade.
Mendes (2007)	➤ Criação do instrumento de pesquisa ITRA, trabalhando tanto a psicodinâmica do trabalho, como a ergonomia da atividade para medir a Qualidade de vida no Trabalho.
Holjevac (2008)	➤ Ênfase na ética como uma dimensão da qualidade de vida no trabalho. Seu estudo está centrado na ética empresarial e na responsabilidade social nos setores do turismo e da hotelaria.
Denver <i>et al.</i> (2008)	➤ Proposta de diversas dimensões de QVT baseadas nos fatores: remuneração e benefícios, relacionamento com o gerente e colegas, natureza do trabalho e a forma como está organizado. QVT vista como um movimento, como um conjunto de intervenções organizacionais e como um tipo de vida profissional dos funcionários.

Kandasamy e Anchieri (2009)	➤ QVT na rede hoteleira dividida em oito dimensões: características do trabalho, adaptação pessoa-emprego, imagem da empresa, políticas de RH, relacionamento do grupo de trabalho, condições físicas de trabalho, equilíbrio trabalho-vida e interação com os clientes.
Cummings e Worley (2009)	➤ A QVT tem, como objetivo, orientar a mudança empresarial direcionada para a resolução de problemas, a responsabilidade, a qualidade de vida e a efetividade. Dimensões que trariam ao indivíduo uma melhor QVT: recompensa adequada, segurança e saúde no trabalho, desenvolvimento das capacidades humanas, crescimento profissional, integração social, direitos dos trabalhadores, espaço total de vida fora e dentro do trabalho e relevância social.
Mancebo, Mexas e Quelhas (2010)	➤ Dimensões da QVT nas instituições: políticas de RH, relacionamento do grupo de trabalho e integração social na organização, condições físicas do trabalho, características do trabalho, equilíbrio trabalho-vida e melhoria da qualidade de vida fora do ambiente da organização, interação com os clientes, imagem da empresa e ética.
Sant'Anna <i>et al.</i> (2011)	➤ Análise dos avanços e limitações dos estudos em QVT: poucos estudos sob a percepção dos próprios indivíduos e caráter elitista de diversos estudos sobre o tema.
Medeiros e Oliveira (2011)	➤ Elaboração de 10 dimensões de QVT baseadas na literatura: execução do trabalho, autorrealização, equidade no trabalho, relação com a organização, organização do trabalho, adequação da remuneração, relação chefe-subordinado, efetividade da comunicação e aprendizagem organizacional, relação trabalho - vida e efetividade dos processos de trabalho.
Alfenas (2013)	➤ Tabela com os principais benefícios da gestão de QVT para as organizações e os colaboradores ao longo da história.
Fell e Martins (2015)	➤ QVT como forma de manipular os trabalhadores.

Fonte: elaborado pela autora.

Observa-se que, a partir de 1988, os autores que estudam QVT tendem a fundamentar suas pesquisas em estudos realizados previamente sobre o tema, o que torna os fatores determinantes da QVT repetitivos. Por isso, optou-se por finalizar a linha do tempo em 2015, priorizando, ao longo da história, o propósito da QVT de acordo com os autores citados.

“Diante dessas perspectivas, uma é comum a todos os autores: a necessidade de observar-se o elemento humano enquanto trabalhador e agente social, o qual vê refletido em si as características dos locais onde trabalham” (LEITE; TOMELIN; RAMOS, 2014, p.203).

Apesar das diversas conceituações sobre o tema, os esforços para aprimorar a QVT continuam sendo um foco para as organizações (GROTE E GUEST, 2017).

Frente ao panorama observado no que tange à QVT, essa é uma temática com relativo grau de importância a ser pesquisada pelos meios de hospedagem. Em se tratando da qualidade, a questão central e motivadora dessa pesquisa pode ser percebida ao se levar em conta o pensamento de Crozier (1989) quando o autor suscita o seguinte questionamento: [...] não se pode falar da qualidade de produtos ou serviços sem aqueles que vão produzi-los (LEITE; TOMELIN; RAMOS, 2014, p.202).

Ampliar a concepção sobre a relevância e o significado de se investir recursos financeiros e tempo em programas de QVT “alinhando metas com os objetivos da organização, refletindo na estratégia global da empresa, as ações ali implantadas” (LEITE; TOMELIN; RAMOS, 2014, p.201).

Em suma, estudiosos da área reconhecem que, embora recente e pouco desenvolvido como disciplina científica, o desenvolvimento da QVT se mostra expressivo e perdurável, indo além dos modismos que configuram alguns instrumentos gerenciais (SOUZA e FONTES, 2010; MEDEIROS e OLIVEIRA, 2011; PILATTI, 2012; ALFENAS, 2013).

Após traçado o histórico conceitual de QVT, é necessário, agora, traçar um panorama da hotelaria e discutir o trabalho dentro dos empreendimentos hoteleiros, a fim de complementar a elaboração do *background* teórico da presente pesquisa.

4. CONTEXTUALIZAÇÃO DO TRABALHO NA HOTELARIA

Para contextualizar o trabalho na área hoteleira, foram utilizados documentos e relatórios do Ministério do Turismo, do IBGE, da JLL, entre outros. Pelo fato de algumas entidades ainda não terem desenvolvido relatórios para o ano de 2020 até o fim do levantamento bibliográfico em outubro de 2020, o panorama baseia-se na comparação do cenário hoteleiro entre os anos 2018 e 2019 e em alguns dados obtidos sobre o ano de 2020.

Antes de discorrer sobre a hotelaria, é necessário apresentar um panorama da economia brasileira e mundial no ano de 2019. De acordo com a SPTuris (2019), o turismo, como categoria de exportação mundial, corresponde a 10% do PIB mundial e “somente fica atrás da indústria química e de combustíveis”. Além disso, o setor é responsável por “1 em cada 10 empregos no mundo. Esse número representa cerca de 300 milhões de pessoas que exercem atividades turismo”. (SPTURIS, 2019, p.10)

O aumento do número de turistas pelo mundo diminuiu em 2019, sendo de apenas 4%. Em 2017 e 2018, o número de turistas internacionais havia aumentado, respectivamente 7% e 6%. Entre os motivos dessa redução elencados pela Organização Mundial do Turismo (OMT), estão o enfraquecimento da economia mundial, as incertezas geopolíticas e o Brexit (saída do Reino Unido da União Europeia) (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019, p.5).

Nesse ano, a economia nacional mostrou:

sinais de retomada do crescimento, apesar do desempenho econômico não ter sido uniforme durante todos os meses. Ao longo do ano, ocorreram diversas causas – como o rompimento da barragem de Brumadinho, a crise na Argentina e a desaceleração global – que impediram o processo mais firme de recuperação (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019, p.3).

Fatores específicos incentivaram o crescimento econômico, particularmente a partir de julho de 2019, como a liberação dos saques do FGTS\PIS, o que estimulou o comércio e favoreceu a ampliação do crédito e incrementou o consumo familiar. Ademais, os investimentos ganharam robustez, beneficiados pelo aumento da confiança das organizações, posteriormente a aprovação da reforma da previdência e o anúncio de uma agenda de novas determinações governamentais, como a reforma tributária, o pacto federativo e a reforma administrativa (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019).

Sobre o perfil dos turistas internacionais, de acordo com o boletim informativo do turismo brasileiro mais recente, publicado em julho de 2019, 58,8% dos turistas internacionais vieram ao país motivados pelo lazer, seguido pelo motivo de visita a amigos e parentes (24,1%) e negócios, feiras e convenções (13,5%). (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019a).

Cabe ressaltar que São Paulo é o principal destino de negócios de quase todos os países dos quais os turistas se originaram, assim como o Rio de Janeiro é o segundo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019a).

A quantidade de postos de trabalho nos segmentos de Alimentação e Alojamento, atividades ligadas ao setor de turismo, aumentou 3,7% em 2019 em comparação com 2018. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e estatística). Os dois ramos ocuparam um total de 5,5 milhões de trabalhadores em 2018 (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019, p.5).

Destaca-se que, de acordo com o Ministério do Turismo (2006), o custo da criação de postos de trabalho na hotelaria

“é um dos mais baixos na economia, exigindo um valor de produção de R\$ 16 mil. Se comparada com outros setores da economia, como, por exemplo, o da construção civil ou o têxtil, observa-se que o custo para gerar emprego requer quase o dobro (cerca de R\$28 mil). Já o setor da siderurgia, apresenta um custo quatro vezes maior (R\$68 mil) (Ministério do Turismo, 2006, p.10).

Apesar de a referência ser de 2006, é a mais recente encontrada nos relatórios oficiais do Ministério do Turismo.

Em 2019, o InFOHB, informativo desenvolvido pelo Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB), que contempla 430 hotéis de redes associadas em todo o país, mostra que houve aumento em todos os indicadores avaliados, sendo 4,1% na taxa de ocupação, 6,5% na diária média e 10,9% no RevPAR (*Revenue per available room* ou receita por quarto disponível). Esses dados confirmam o desempenho positivo da cadeia hoteleira brasileira no último ano (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019, p.5).

Já no primeiro trimestre de 2020, o InFOHB apresenta elevada redução nos indicadores, com exceção da diária média, quando comparados ao mesmo período de 2019. Isso mostra uma redução de 20% na taxa de ocupação e de 17,3% no RevPAR, além de um aumento de 3,5% na diária média. Ressalta-se que essas reduções nos índices foram causadas pela pandemia da Covid-19.

Na tabela a seguir, é possível verificar que a diminuição nos índices foi maior em hotéis de categoria *upscale* ou luxo:

Tabela 1: Indicadores da hotelaria no primeiro trimestre de 2020

Categorias jan a abr/20	Econômico			Midscale			Upscale		
	2019	2020	Variação	2019	2020	Variação	2019	2020	Variação
Taxa de ocupação	54,38	45,94	-15,5%	59,62	46,48	-22,2%	55,98	40,36	-27,9%
Diária média	185,56	191,08	3%	249,69	259,51	3,9%	356,94	366,51	2,7%
RevPar	100,91	87,78	-13%	148,87	120,35	-19,2%	199,82	147,91	-26%
UHs		32.438			29.322			10.779	

Fonte: FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL, 2020 (adaptado).

A classificação dos hotéis econômicos, *midscale* (categoria superior) e *upscale* (luxo) se encontra a seguir:

A amostragem foi dividida de acordo com as diárias médias alcançadas pelos hotéis em 2018. Essa classificação assume que as diárias médias são um reflexo do nível de instalações e serviços. Assim, a amostragem foi dividida nas seguintes categorias:

- Diárias Médias acima de R\$398 – São considerados os hotéis de luxo, e, em geral incluem os hotéis que oferecem todas as instalações e serviços de alto padrão. Com base na amostragem, esses hotéis possuem uma média de 261 apartamentos.
- Diárias Médias entre R\$234 e R\$398 – São os hotéis de categoria superior. Em geral, incluem hotéis com instalações e serviços de padrão médio, variando de três a quatro estrelas dependendo de cada mercado. Com base na amostragem, esses hotéis possuem uma média de 195 apartamentos.
- Diárias Médias abaixo R\$234 – São hotéis considerados econômicos e oferecem instalações e serviços enxutos. Com base na amostragem, esses hotéis possuem uma média de 158 apartamentos (JLL, 2019, p. 17).

Cabe ressaltar que não existem dados oficiais sobre o número total de hotéis no Brasil, fato considerado já pelo Ministério do Turismo (2015). Sendo assim, todos os dados são uma estimativa dos órgãos responsáveis. A JLL identifica os hotéis afiliados a cadeias hoteleiras nacionais e internacionais e faz uma estimativa dos hotéis independentes. Além disso, considera como independentes, “os hotéis pertencentes às cadeias hoteleiras nacionais com menos de 600 quartos” (JLL, 2019, p.12).

O percentual de empreendimentos afiliados a cadeias hoteleiras ainda é pequeno em número de hotéis (12,2%), mas em número de apartamentos é mais representativo, chegando a 36,9% do total de apartamentos disponíveis no Brasil (JLL, 2019, p.12).

Por meio dessas estimativas, a JLL chegou aos seguintes resultados no total de hotéis, *flats* e *resorts* inaugurados até julho de 2019:

Tabela 2: Total de hotéis e flats inaugurados no Brasil até julho de 2019

Tipo	Hotéis	%	Quartos	%
Hotéis e flats de marcas nacionais	668	6,4%	100.181	18,0%
Hotéis e flats de marcas internacionais	607	5,8%	105.347	18,9%
Hotéis independentes com até 20 quartos	3.374	35,5%	41.395	7,4%
Hotéis independentes com mais de 20 quartos	5.502	52,4%	309.257	55,6%
Total	10.501	100%	556.180	100%

Fonte: JLL, 2019 (adaptado).

A tabela 2 indica que, no Brasil, predominam os hotéis independentes com mais de 20 quartos, tanto em número de UHs como em número de hotéis. Porém, a quantidade de quartos de hotéis de marcas nacionais e internacionais é de 47%, enquanto o número de hotéis é de apenas 12%.

Sendo assim, as redes hoteleiras abrangem números expressivos na área e são um objeto de estudos que apresenta dados oficiais e de possível mensuração. Portanto, ao efetuar o panorama hoteleiro no país, optou-se por fazer o aprofundamento nos dados de hotéis pertencentes às redes.

Ao analisar o desempenho dos estabelecimentos hoteleiros no Brasil no quarto semestre de 2019, em relação ao mesmo trimestre de 2018, obtém-se o gráfico 1:

Gráfico 1: Desempenho dos estabelecimentos hoteleiros no Brasil no quarto semestre de 2019

Fonte: MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020a (adaptado).

Verifica-se que 56,5% dos empresários informaram que houve estabilidade no número de empregados. Quanto à demanda pelos serviços ofertados, 39,9% dos empresários afirmaram que houve estabilidade, enquanto 37,1% informaram aumento. Para o faturamento, 40% das empresas indicaram aumento e 31,5%, estabilidade.

A respeito da pretensão de investimentos, 70,5% dos empresários se mostraram favoráveis a investir em seus estabelecimentos no primeiro semestre de 2020, sendo que, destes, de acordo com o relatório, 16,9% afirmaram que investiriam com certeza.

Ainda sobre a hotelaria no território nacional, a JLL (2019) levanta – em seu estudo mais recente antes da publicação da presente pesquisa – o número de funcionários por apartamento disponível, como pode ser visualizado na tabela 3:

Tabela 3: Número de funcionários por apartamento disponível nos hotéis em 2018

Departamento	Diária média acima de R\$ 398	Diária média entre R\$234 - R\$398	Diária média abaixo de R\$234
Apartamentos	0,27	0,18	0,13
Alimentos e bebidas	0,23	0,19	0,08

Outros departamentos	0,05	0,02	0,01
Administração	0,09	0,05	0,03
Marketing e Vendas	0,04	0,01	0,01
Manutenção	0,05	0,03	0,02
Outros	0,02	0,01	0,00
Total	0,75	0,49	0,28

Fonte: JLL, 2019 (adaptado).

Verifica-se que os hotéis de categoria *upscale* (diárias médias acima de R\$ 398,00) apresentam o maior número de funcionários por apartamento disponível, tendo o setor de apartamentos, em média, 0,27 funcionário por apartamento, ou seja, cerca de 4 UHs disponíveis para cada funcionário do setor. Já os hotéis econômicos dispõem, em média, de 8 UHs disponíveis para cada funcionário do mesmo setor, que inclui governanta, supervisores, camareiras, turnantes, entre outros, como será visto adiante. Ressalta-se que as UHs disponíveis não são necessariamente UHs ocupadas. A taxa de ocupação dos hotéis de luxo, superiores e econômicos foi, respectivamente, de 58,7%, 58,8% e 57,4% em 2018.

Outro dado interessante são os resultados operacionais dos hotéis em 2018:

Tabela 4 Análise dos resultados operacionais dos hotéis 2018

R\$ por apartamento disponível	Diária média acima de R\$398		Diária média entre R\$234 – R\$398		Diária média abaixo de R\$234	
Receitas operacionais R\$ %						
Total receitas de apartamentos	128.472	66,0%	62.802	70,1%	35.932	75,8%
Total de A&B	59.553	30,6%	24.131	26,9%	10.249	21,6%
Outros departamentos	4.550	2,3%	1.331	1,5%	568	1,2%
Outras receitas	2.177	1,1%	1.325	1,5%	643	1,4%
Receitas brutas	194.752	100,0%	89.590	100,0%	47.392	100,0%
Impostos (-)	17.591	9,0%	7.834	8,7%	3.913	8,3%
Receitas líquidas	177.161	91,0%	81.756	91,3%	43.479	91,7%
Custos e despesas departamentais R\$ %						
Apartamentos	34.651	27,0%	17.184	27,4%	9.766	27,2%
Alimentos e bebidas	31.568	53,0%	16.458	68,2%	7.150	69,8%
Outros departamentos operacionais	3.293	72,4%	1.219	91,5%	928	163,2%
Total de custos e despesas	69.512	35,7%	34.860	38,9%	17.844	37,7%
Resultado departamental bruto	107.648	55,3%	46.896	52,3%	25.635	54,1%
Despesas operacionais não distribuídas R\$ %						
Administração	21.546	11,1%	10.518	11,7%	5.712	12,1%
Sistemas e Telecomunicações	1.664	0,9%	654	0,7%	516	1,1%
Marketing e Vendas	8.359	4,3%	3.134	3,5%	1.553	3,3%
Energia	10.241	5,3%	6.522	7,3%	4.152	8,8%
Manutenção	9.948	5,1%	5.068	5,7%	2.191	4,6%
Total	51.758	26,6%	25.897	28,9%	14.125	29,8%
Resultado operacional bruto	55.891	28,7%	20.999	23,4%	11.510	24,3%

Fonte: JLL, 2019 (adaptado).

A tabela 4 demonstra que cada quarto disponível de um hotel de luxo gerou um lucro de, em média, R\$55.891,00 no ano de 2018, sendo responsável por 66% das receitas e 27%

das despesas geradas pelo setor de apartamentos. É possível verificar que, em todas as categorias de hotéis, o setor de apartamentos é o que mais gera receitas e o que menos gera despesas entre os departamentos de um hotel. Destaca-se que esses cálculos incluem apartamentos não ocupados.

Apesar dos dados supracitados, o salário médio de contratação das camareiras de hotel,³ no Brasil, é de R\$ 1.272 e, em São Paulo, de R\$1.386. Já nessa análise superficial, pode-se considerar que o investimento no setor poderia ser maior ou, pelo menos, proporcional às receitas geradas.

Ao analisar o cenário hoteleiro na região sudeste no quarto trimestre de 2019, se comparado ao mesmo trimestre de 2018, obtivemos o gráfico 2:

Gráfico 2: desempenho dos estabelecimentos hoteleiros no quarto trimestre de 2019 se comparado ao mesmo trimestre de 2018

Fonte: MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020b (adaptado).

Nota-se que cerca de 40% dos empreendimentos hoteleiros tiveram aumento no faturamento e na demanda pelos serviços oferecidos. Além disso, 51,7% dos empresários de meios de hospedagem da região sudeste informaram estabilidade no número de empregados no quarto semestre de 2019, se comparado ao mesmo semestre de 2018 (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020b).

Além disso, a pesquisa comunica que 69,9% dos empresários de meios de hospedagem da região sudeste pretendiam investir em seus estabelecimentos no primeiro semestre de 2020.

³ Nas contratações observadas entre julho e dezembro de 2019. Disponível em <http://salarimetro.fipe.org.br/pesquisa-salarial>. Acesso em: 01 de outubro 2020

4.1 SÃO PAULO

Em 2019, a cidade de São Paulo recebeu um total de 15.751.733 passageiros nos terminais rodoviários Tietê, Barra Funda e Jabaquara, o que representa uma queda de 0,2% em relação ao ano anterior. Contudo, a cidade recebeu 75.550.866 passageiros nos aeroportos de Congonhas, Guarulhos e Viracopos, o que representa um aumento de 3,9% em relação ao ano anterior. Apesar do aumento do número de passageiros nos três principais aeroportos que servem à cidade de São Paulo, houve uma queda de 2,3% no total de pousos e decolagens (608.236) (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019).

De acordo com o Ministério do Turismo (2020c), dos turistas que chegaram a São Paulo em 2019, 2.358.979 vinham de outros países; destes, 2.322.772 chegaram por via aérea e 36.207 por via marítima. Esse número de turistas equivale a praticamente 30% do número total de turistas internacionais que chegaram ao Brasil em 2019 (6.621.376). Entretanto, o fato de os turistas terem chegado ao país por São Paulo não significa que a cidade era seu destino final. Tais dados podem ser visualizados na Tabela 5:

Tabela 5: Principais portões de entrada de turistas no Brasil

Principais portões de entrada		
Unidade da federação	Chegada de turistas 2018	Chegada de turistas 2019
São Paulo	2.250.994	2.358.979
Rio de Janeiro	1.293.342	1.252.267
Rio Grande do Sul	1.087.191	772.686
Paraná	948.388	1.006.752
Santa Catarina	226.362	200.746
Brasil	6.621.376	6.353.141

Fonte: MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019b (adaptado).

Além disso, 12,8 milhões de brasileiros vieram à capital paulista, o que corresponde a 82% dos turistas que visitaram São Paulo em 2019. A maior parte deles é do próprio estado de São Paulo, seguido por Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina e Rio de Janeiro. Dentro do estado de São Paulo, Santos é a cidade que mais envia turistas à capital. (VISITE SÃO PAULO, 2019). De acordo com o Ministério do Turismo (2019d), o Setor do turismo corresponde a 8,1% do PIB nacional; segundo a fundação “Visite São Paulo” (2019), a representatividade da atividade turística da cidade de São Paulo equivale a 9,8% do PIB nacional do turismo.

O principal motivo de viagem para a cidade de São Paulo é “Negócios” (46,7% dos turistas), seguido por “Lazer” (25,1%) e por “Visita a amigos e parentes” (13,6%). Ademais, as principais atividades na cidade são: “gastronomia, compras, visita a amigos e vida noturna, e os principais atrativos visitados são: a Avenida Paulista, o Parque do Ibirapuera e a Rua 25 de março” (VISITE SÃO PAULO, 2019).

Dos visitantes com motivação de negócios e eventos (principal motivação de visita na cidade), 73,9% chegam à cidade de carro próprio, 62,2% viajam sozinhos e 26,3% hospedam-se em hotéis. Dos visitantes com motivação “lazer”, 84,1% chegaram na cidade de carro próprio e 31,2% hospedaram-se na casa de amigos e parentes; além disso, 33,5% viajam com a família (VISITE SÃO PAULO, 2019).

De acordo com o Observatório de Turismo da cidade de São Paulo (2019, p.20), “410 hotéis fazem de São Paulo a capital sul-americana com o maior parque hoteleiro da região”. Além disso, a cidade oferece 45 mil apartamentos, o que permite a “realização de diversos eventos simultâneos sem exceder sua capacidade de hospedagem da cidade”. São Paulo também conta com cerca de 70 *hostels*, oferecendo “meios de hospedagem alternativos ao público interessado nesta experiência” (SPTURIS, 2019, p.20). Na imagem a seguir é possível visualizar a distribuição dos hotéis na cidade no ano de 2018.

Figura 5: Distribuição dos meios de hospedagem em São Paulo

Fonte: VISITE SÃO PAULO, 2019.

Nota-se que a distribuição dos meios de hospedagem se assemelha à distribuição de atrativos turísticos da cidade, como pode ser observado no mapa a seguir:

Figura 6: Mapa da oferta turística de São Paulo

Fonte: VISITE SÃO PAULO, 2019.

De acordo com o observatório de turismo e eventos (2020), a ocupação hoteleira na cidade de São Paulo, no ano de 2019, foi de 68,56%, o que representa um aumento de 0,6% com relação a 2018. A diária média dos hotéis na cidade foi de R\$: 340,35, o que revela um aumento de 8,3% em relação ao ano anterior. (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019). Ao observar a performance histórica da hotelaria em São Paulo, nota-se uma queda dos índices em 2016 e, em seguida, um aumento gradual dos índices, que se manteve no ano de 2019, como pode ser observado nos Gráficos 3 e 4:

Gráfico 3: Desempenho hoteleiro em São Paulo ano a ano.

Fonte: JLL, 2019 (adaptado).

Fonte: JLL, 2019 (adaptado).

O termo G.O.P., presente no Gráfico 4, é uma abreviação do termo em inglês “*Gross Operating Profit*”, que pode ser traduzido como Resultado Operacional Bruto. Trata-se do somatório de todas as receitas operacionais, subtraindo o somatório de todos os custos operacionais. Ou seja, o lucro bruto por apartamento (GESTÃO HOTELEIRA, 2017).

Os meios de hospedagem fecharam o ano de 2019 com crescimento de 0,6% na Taxa de Ocupação e 8% na diária média. (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2019)

O quarto semestre de 2019, no estado de São Paulo, apresenta cenário semelhante ao da região sudeste e do Brasil em sua totalidade, com relação ao desempenho dos estabelecimentos hoteleiros, como pode ser observado no gráfico 5:

Gráfico 5: Desempenho dos estabelecimentos hoteleiros em São Paulo no quarto semestre de 2019 comparado ao mesmo período em 2018

Fonte: MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020c (adaptado).

Observa-se que 50,5% dos empresários de meios de hospedagem de São Paulo informaram que houve estabilidade no número de empregados no 4º trimestre de 2019, se comparado ao mesmo trimestre de 2018. Quanto à demanda pelos serviços ofertados, 41,8% desses empresários afirmam que houve aumento, enquanto 36,2% disseram que houve estabilidade. No que tange ao faturamento da empresa, 40,7% desses empresários informaram aumento, e 30,7%, estabilidade.

Com uma porcentagem superior às da região sudeste e do Brasil, na totalidade, 78% dos empresários de meios de hospedagem de São Paulo pretendiam investir em seus estabelecimentos no primeiro semestre de 2020.

4.2 A HOTELARIA EM SÃO PAULO E A COVID-19

Em maio de 2020, a Central de monitoramento do Turismo na cidade de São Paulo emitiu dois boletins – que seriam mensais, porém não foram publicadas novas edições até outubro de 2020 - focalizando o impacto causado pela pandemia do coronavírus no turismo paulistano, nestes boletins constavam pesquisas específicas sobre os diversos elos que compõem a cadeia do turismo (SÃO PAULO TURISMO, 2020).

Os hotéis registraram perdas de 91,4% na ocupação em abril de 2020, se comparada a abril de 2019, fechando o mês com ocupação de 5,8%, o pior número desde o início do monitoramento desse indicador, em 2005. A diária média se manteve estável até o mês de março (R\$ 359,70) porém sofreu uma queda de 15,5% em abril de 2020. Ainda que a diária média tenha se mantido estável, a receita por unidade habitacional disponível já apresentou forte queda no mês de março, de quase 37% e de 93% no mês de abril, se comparado ao mesmo mês do ano anterior. Como referência, a maior queda da RevPAR (*Revenue per Available Room*) observada desde 2005 havia sido de 20,4%, em agosto de 2016, com relação ao mesmo mês de 2015. A comparação entre as taxas de ocupação dos hotéis paulistanos em 2019 e 2020 pode ser verificada no gráfico 6:

Fonte: SÃO PAULO TURISMO, 2020 (adaptado).

No gráfico 7, é possível visualizar um comparativo entre o desempenho dos hotéis no primeiro quadrimestre de 2019 e de 2020.

Gráfico 7: Evolução da diária média e do RevPAR no primeiro quadrimestre 2019\2020

Fonte: SÃO PAULO TURISMO, 2020 (adaptado).

É possível visualizar um aumento da diária média de 2019 para 2020, porém o RevPAR, em 2020, começa a ser inferior ao de 2019 a partir de fevereiro, devido à pandemia da Covid-19, chegando a R\$ 17,00 em abril.

Nos terminais rodoviários turísticos da capital, o declínio do número de passageiros embarcados foi de 90,4% no comparativo entre abril de 2019 e 2020. Também foi registrada queda de 87,6% no fluxo de ônibus nesses terminais, com uma redução na circulação de mais de 45 mil veículos (SÃO PAULO TURISMO, 2020).

Já nos principais aeroportos que atendem à cidade (Congonhas, Viracopos e Guarulhos), com a interrupção total de voos por algumas companhias aéreas – em especial para os internacionais –, a queda apontada na movimentação de aeronaves foi de 85,4%, enquanto a baixa na movimentação de passageiros foi de 35,4%, o que representa 2.219.592 pessoas a menos. No contexto nacional, a variação de passageiros foi negativa em 92,8% (5.641.393 a menos), enquanto, no internacional, foi de 96,4% (4.443.997 a menos) (SÃO PAULO TURISMO, 2020).

Além disso, o calendário de eventos da cidade de São Paulo, um dos principais motores da economia do turismo local, foi severamente comprometido pela pandemia. Segundo dados da Visite São Paulo (2020), considerando o calendário organizado pela entidade, a cidade recebeu 79 eventos entre janeiro e março de 2020, até a publicação do

decreto estabelecendo a quarentena. Esses eventos reuniram pouco mais de 980 mil participantes.

Considerando a impossibilidade da realização a partir de então, o levantamento indica que 114 eventos que ocorreriam entre março e julho de 2020 foram cancelados. A perda de público é estimada em cerca de cinco milhões de pessoas. Em paralelo, existem 99 eventos adiados (SÃO PAULO TURISMO, 2020).

Acerca do impacto da Covid-19 sobre os meios de hospedagem paulistanos, o Observatório de turismo e eventos da cidade de São Paulo fez um levantamento com participação de 53 estabelecimentos hoteleiros entre os dias 05 e 15 de maio de 2020 (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2020).

De acordo com o levantamento, a média é de 49 funcionários por estabelecimento, distribuídos de acordo com o gráfico 8:

Gráfico 8: número de funcionários trabalhando nos estabelecimentos pesquisados

Fonte: OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2020.

Ainda segundo o levantamento, destes estabelecimentos, 37,7% estavam totalmente fechados, e 47,2% estavam com disponibilidade reduzida até março de 2020 (OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2020). Dos estabelecimentos que não estavam totalmente fechados, 62,3% tiveram redução no faturamento desde o início da pandemia. A porcentagem de redução do faturamento pode ser observada no gráfico 9:

Gráfico 9: Redução estimada do faturamento hoteleiro entre março e abril de 2020

Fonte: OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS, 2020 (adaptado).

Além disso, a média de demissões ocorridas no setor em São Paulo foi de 14%. A seguir, os dados podem ser verificados com mais detalhes:

Gráfico 10: Respostas dadas pelos empresários para a pergunta “A pandemia provocou demissões no seu estabelecimento?”

Fonte: adaptado de Observatório de Turismo e Eventos (2020).

Sobre os impactos do coronavírus, o Ministério do Turismo lançou, em maio de 2020, uma cartilha com o objetivo de “levar informações a empresários do setor e garantir o alinhamento com as iniciativas desenvolvidas” (MINISTÉRIO DO TURISMO 2020d).

Nesse material, constam as principais medidas tomadas pelo governo federal que impactam o setor do turismo. Para lidar com a crise, decidiu-se por agir por três linhas: proteger os meios de subsistência dos trabalhadores, por meio de ajuda financeira; oferecer apoio fiscal, por meio de empréstimos ilimitados e sem juros para empresas globais, assim como médias e pequenas empresas para impedir o colapso do setor; injetar liquidez e dinheiro, por meio da assistência ao fluxo de caixa. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d).

As ações tomadas para alcançar tais objetivos são: a MP 907, que favorece o turismo doméstico pós-pandemia, e a campanha de promoção do turismo denominada “o Brasil espera por você” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d).

A MP 936, criada para a manutenção de empregos, flexibilizou salários e jornadas de trabalho por três meses – prorrogada até dezembro de 2020 - com redução proporcional da remuneração. Em contrapartida, o trabalhador recebeu o proporcional em parcelas do seguro-desemprego (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d). Além disso, empresas com renda anual menor que 4,8 milhões puderam suspender 100% dos seus contratos, e os empregados receberam 100% do seguro-desemprego. As empresas com renda anual superior deveriam pagar 30% do salário, enquanto o governo “arca” com 70% do benefício, descontado do seguro-desemprego (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d).

A medida era válida para pequenas, médias e grandes empresas. Apesar de oferecer um suporte para os empresários na área, os trabalhadores de turismo se veem prejudicados, uma vez que parte dos cargos no setor ocupa categorias de base com salários baixos – como será discutido mais à frente –. Além disso, com a redução de até 70% do salário, os trabalhadores da área se encontram em situação de subsistência e desamparados por medida.

Estabeleceu-se, ainda, a MP 948 sobre o cancelamento de serviços turísticos e culturais e concederam-se linhas de crédito extraordinárias, por meio das quais o Ministério do Turismo se propôs a disponibilizar até 5 bilhões de crédito do governo federal para empresas do setor de turismo e da cultura (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d).

Criou-se também o FUNGETUR para redução de juros e aumento de prazo, com objetivo de facilitar o acesso a linhas de crédito. Além disso, criaram-se linhas de crédito que permitiriam que pequenas e médias empresas quitassem suas folhas de pagamento por dois meses (até maio) por meio do BNDES (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d).

Outra ação a ser citada é a possibilidade de trabalhador e empregador celebrarem acordos individuais durante o estado de emergência, sem necessidade de contatar sindicatos. O governo criou o programa “antidesemprego” para evitar demissões durante a pandemia,

visando “facilitar as negociações trabalhistas”, para “reduzir custos do contrato de trabalho e preservar vínculos empregatícios, dentro dos limites previstos na constituição” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d, p.9).

Embora as medidas apresentadas beneficiem as empresas, elas novamente são problemáticas em diversos sentidos para os trabalhadores, que se sentem pressionados a aceitar acordos desfavoráveis. Essa pressão ocorre por parte dos empresários e também pelo receio de o trabalhador ficar sem a parcela de salário a que ainda tem direito, tudo isso celebrado longe das vistas dos sindicatos de suas respectivas áreas.

No programa “antidesemprego” ainda constam o teletrabalho, antecipação de feriados, férias individuais e coletivas, ampliação de banco de horas, redução proporcional de salários e jornada de trabalho e o deferimento do recolhimento do FGTS no decorrer do estado de emergência.

A questão do banco de horas também se torna problemática, uma vez que o trabalhador, parte mais vulnerável da relação de trabalho, será obrigado a suprir horas extras intermináveis ao fim da crise, sem receber a mais por isso, depois de ter passado longo período recebendo apenas uma fração de seu salário. Tal condição pode ser verificada com clareza no seguinte trecho da cartilha: “Tornar o uso do banco de horas mais dinâmico para permitir que o trabalhador fique em casa nesse momento contando os dias não trabalhados como banco de horas para ser utilizado em favor da empresa no futuro” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2020d, p.10).

Mesmo com todos os pontos negativos para os trabalhadores na área, diversos gestores na área do turismo (Manoel Cardoso Linhares, presidente da ABIH; Vanessa Costa, presidente da ADIBRA; Simone Scorsato, diretora-executiva da BLTA, Alexandre Sampaio, presidente da FBHA, Orlando de Souza, presidente executivo da FOHB, Sérgio Souza, presidente da associação Brasileira de Resorts; Murilo Pascoal, presidente do SINDEPAT e Toni Sando, presidente da UNEDESTINOS) escreveram, em 26 de maio de 2020, uma carta aberta do turismo, destinada ao Congresso Nacional.

No documento, eles solicitavam a prorrogação da Medida Provisória n.º936 por mais 180 dias, com a autorização de suspensão do contrato de trabalho para mais 90 dias, bem como a permissão para que se mantenha a redução de jornada e salários, o que manteria os trabalhadores por mais três meses em uma situação de subsistência. Tal solicitação tinha, como prerrogativa, evitar a falência das empresas na área o que, de acordo com a carta, seria “pior” do que a demissão em larga escala de trabalhadores.

Apesar disso, a parte que mais chama a atenção na carta é o trecho a seguir, no qual é apresentada uma sugestão de redação para a Medida Provisória n. °927:

“Casos de contaminação do coronavírus (Covid-19) não serão considerados doenças ocupacionais para nenhum efeito, exceto para os profissionais que atuem no tratamento de infectados desde que comprovado o nexo causal entre o contágio e o exercício das atividades, por ser o vírus uma epidemia, que para seu contágio, necessária a apuração da responsabilidade subjetiva do empregador”(ABIH *et al.*, 2020, p. 2).

Os empresários solicitavam que, caso os trabalhadores contraíssem coronavírus pelo fato de terem retornado às atividades (por solicitação das empresas) em meio a uma pandemia, a responsabilidade não recaísse sobre os empresários, e sim sobre os funcionários. Ou seja, além de trabalharem em condições limitadas, desproporcionais e incoerentes com o que se espera de um profissional nesse posto, com uma remuneração baixa e arriscando suas vidas, os trabalhadores da área do turismo não teriam respaldo ou compensação caso contraíssem a doença, ficassem debilitados ou até mesmo perdessem suas vidas.

Nota-se que tal fato já era uma previsão feita pelos hoteleiros, o que pode ser visto na seguinte sentença: “Caso contrário, poderá ser instalado um verdadeiro caos jurídico, com grande insegurança para as empresas que conseguirem passar esse período de calamidade pública”(ABIH *et al.*, 2020). Diante disso, é possível refletir sobre o valor dado ao trabalhador do turismo no Brasil. Cabe ressaltar que a MP 936 foi prorrogada, a sugestão dos hoteleiros foi aceita em 1 de setembro de 2020, porém foi tornada sem efeito no dia seguinte, e o coronavírus pode ser considerado doença ocupacional durante a vigência da MP⁴.

Ainda dentro do panorama da hotelaria, tem-se a questão dos salários dentro do hotel, que em 2019, de acordo com o site pesquisa salarial Catho⁵, pode ser visualizado na tabela a seguir:

Tabela 6: Média salarial dos cargos na hotelaria brasileira pela Catho

Posição	Cargo	Salário
1	Gerente de Planejamento e Controle Econômico	R\$ 10.969,22
2	Gerente de Planejamento e Controle Financeiro	R\$ 10.014,93
3	Gerente de Manutenção	R\$ 9.289,29
4	Gerente de Hospedagem	R\$ 6.300,92
5	Gerente de Atendimento de Hotelaria / Turismo	R\$ 6.232,69
6	Gerente de Hotel	R\$ 5.406,9

⁴ Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-set-03/pratica-trabalhista-covid-19-ou-nao-doenca-ocupacional-trabalho> Acesso em: 04 out 2020

⁵ Pesquisa Salarial e de Benefícios Online. Disponível em: <https://www.catho.com.br/salario/pesquisa-salarial/cargos-salarios/hotelaria-turismo/hotel>. Acesso em: 01 jun 2019.

7	Gerente de Auditoria de Operações de Hotelaria / Turismo	R\$ 5.366,14
8	Coordenador de Mesa	R\$ 5.340,52
9	Gerente de Produção de Alimentos	R\$ 5.172,09
10	Gerente de Alimentos e Bebidas	R\$ 4.371,63
11	Coordenador de Hotelaria	R\$ 4.039,32
12	Gerente de Governança	R\$ 4.036,15
13	Gerente de Lazer	R\$ 3.880,74
14	Consultor Gastronômico	R\$ 3.837,82
15	Chefe de Segurança	R\$ 3.828,90
16	Coordenador de Grupo	R\$ 3.721,47
17	Supervisor de Alimentos e Bebidas	R\$ 3.505,83
18	Executivo de Contas de Hotel	R\$ 3.238,20
19	Gerente de Recepção	R\$ 3.226,49
20	Gerente de Restaurante	R\$ 3.133,05
21	Coordenador de Alimentos e Bebidas	R\$ 3.118,13
22	Encarregado de Health Club	R\$ 3.086,93
23	Representante da Administração	R\$ 3.064,25
24	Supervisor de Segurança	R\$ 3.029,62
25	Supervisor de Reservas	R\$ 2.857,32
26	Coordenador de Reservas	R\$ 2.777,43
27	Auditor de Receitas	R\$ 2.750,45
28	Chefe de Bar	R\$ 2.666,09
29	Coordenador de Recepção	R\$ 2.550,81
30	Nutricionista de Produção	R\$ 2.512,96
31	Governanta	R\$ 2.458,24
32	Técnico em Panificação	R\$ 2.441,13
33	Supervisor de Lavanderia	R\$ 2.424,07
34	1º Maitre	R\$ 2.392,01
35	Nutricionista Comercial	R\$ 2.384,77
36	Trainee de Hotel	R\$ 2.240,96
37	Supervisor de Hotelaria	R\$ 2.225,20
38	Chefe de Confeitaria	R\$ 2.219,55
39	Chefe de Cozinha	R\$ 2.115,00
40	Supervisor de Recepção	R\$ 2.078,32
41	Concierge	R\$ 1.982,55
42	Chefe de Fila	R\$ 1.962,29
43	Atendente de Hotel Sênior	R\$ 1.952,22
44	Supervisor de Limpeza	R\$ 1.916,11
45	Encarregado de Turno	R\$ 1.905,09
46	Sub - Chefe de Cozinha	R\$ 1.875,32
47	Supervisor de Andares	R\$ 1.873,12
48	Trainee de Gerência de Hotelaria	R\$ 1.819,86
49	Auditor Noturno	R\$ 1.803,04
50	Supervisor de Restaurante	R\$ 1.765,06
51	Sommelier	R\$ 1.697,97
52	Assistente de Governança	R\$ 1.662,59
53	Coordenador de Restaurante	R\$ 1.660,65
54	Cozinheiro Líder	R\$ 1.648,69
55	2º Maitre	R\$ 1.629,99
56	Líder de Recepção	R\$ 1.627,73
57	Auxiliar de Contas de Hotel	R\$ 1.620,20
58	Encarregado de Padaria	R\$ 1.568,67
59	Assistente de Reservas	R\$ 1.566,50

60	Hostess	R\$ 1.531.71
61	Conferente de Rouparia de Hotel	R\$ 1.513.13
62	Atendente de Hotel Pleno	R\$ 1.510.50
63	Agente de Hotel	R\$ 1.433.16
64	Padeiro	R\$ 1.426.90
65	Estágio em Hotelaria e Turismo	R\$ 1.426.72
66	Garde Manger	R\$ 1.398.11
67	Capitão Porteiro	R\$ 1.385.96
68	Segurança	R\$ 1.385.34
69	Recepcionista de Hotel	R\$ 1.371.91
70	Costureira de Hotel	R\$ 1.359.93
71	Caixa – Hotelaria	R\$ 1.359.18
72	Cozinheiro A	R\$ 1.358.63
73	Mensageiro de Hotel	R\$ 1.342.09
74	Barman	R\$ 1.341.07
75	Auxiliar de Governança	R\$ 1.338.67
76	Trainee de Restaurantes e Serviços de Alimentação	R\$ 1.317.19
77	Atendente de Hotel Júnior	R\$ 1.311.50
78	Ajudante de Rouparia	R\$ 1.298.83
79	Manobrista	R\$ 1.298.48
80	Atendente de Restaurante	R\$ 1.283.63
81	Auxiliar de Restaurante	R\$ 1.278.97
82	Faxineiro	R\$ 1.275.56
83	Auxiliar de Barman	R\$ 1.275.17
84	Lavadeiro	R\$ 1.273.12
85	Cumim	R\$ 1.268.36
86	Mensageiro	R\$ 1.266.87
87	Barista	R\$ 1.265.87
88	Auxiliar de Lavanderia	R\$ 1.264.22
89	Ajudante de Arrumadeira	R\$ 1.262.52
90	Lavador	R\$ 1.262.34
91	Auxiliar de Cozinha	R\$ 1.262.20
92	Arrumadeira / Camareira	R\$ 1.261,56
93	Garçom	R\$ 1.261.39
94	Cozinheiro B	R\$ 1.256.89
95	Aprendiz na área de Cozinha	R\$ 985.99
96	Estágio na área de Recepção	R\$ 965.86
97	Estágio em Hotelaria	R\$ 908.69

Fonte: Elaborado pela autora⁶

Como é de conhecimento comum, os cargos na área de gerência apresentam as maiores remunerações, e os estágios e funções auxiliares – incluindo as arrumadeiras – apresentam as menores.

⁶ Através de: Catho. **Pesquisa Salarial e de Benefícios Online**. Disponível em: <https://www.catho.com.br/salario/pesquisa-salarial/cargos-salarios/hotelaria-turismo/hotel> Último acesso em: 01 jun 2019.

Nota-se que as camareiras têm, em média, um dos menores salários de um hotel, e estão, nesse caso, acima dos cargos de Garçom, Cozinheiro B, aprendizes e estagiários. Tal discussão oferece abertura para o próximo tópico.

4.3 FUNCIONAMENTO E SETORES DE UM HOTEL

Um aspecto inerente ao segmento hoteleiro é que a maior parte das atividades desenvolvidas se relaciona aos hóspedes. Por isso, a mão de obra é intensiva, e a qualificação dos funcionários é fundamental para a qualidade dos serviços. Os principais agentes desse segmento são os proprietários dos bens imóveis e as empresas operadoras; são eles os responsáveis pela modernização, reforma e manutenção da infraestrutura do hotel, e por investir na qualificação de seus funcionários (FRIZO; GRECHI, 2018).

Segundo Andrade (2002), existe um modelo da setorização dos serviços hoteleiros, que pode variar de acordo com o porte dos hotéis. O autor apresenta quinze setores dentro de um hotel, entre eles, os principais, de acordo com Frizo e Grechi (2018), são: o café da manhã ou cozinha, citado por 10 empreendimentos, a camararia, a lavanderia, o administrativo–financeiro, o RH, a controladoria, a governança e a segurança. Além destes, outros foram citados em função da especificidade de alguns, como: piscina, eventos e compras.

Diante disso, a formatação dos hotéis varia de acordo com seu tamanho e categoria. A fim de definir quais são os departamentos do hotel, o presente estudo se baseia no Sistema Uniforme de contabilidade para o setor de alojamento ou *Uniform System of Accounts for the Lodging Industry* (USALI), o mais utilizado pelos hoteleiros (FARIA; TRIGUEIROS; FERREIRA, 2015) por consultorias – como a JLL, (2019) – e por órgãos governamentais quando se realizam pesquisas sobre a área hoteleira.

A última versão do USALI entrou em vigor em 2015, porém a ferramenta foi criada pela *Hotel Association of New York City*, com o nome *Uniform System of Accounts for hotels* (USAH), em 1926.

O USAH foi uma das primeiras ações providenciadas, por parte de uma indústria dos Estados Unidos, para desenvolver procedimentos para o desenvolvimento de normas de contabilidade e práticas de relato financeiro que refletissem a terminologia e as atividades específicas do setor de alojamento.

Em 1996, uniu-se a 8ª edição do USAH à 9ª edição do *Uniform System of Accounts and Expense Dictionary for Small Hotels, Motels and Motor Hotels* (USASH), transformando a ferramenta na 9ª edição do USALI (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*). Em 2015, entrou em vigor a 11ª edição do USALI, a mais atual.

Ele pode ser caracterizado como um sistema de contas que define modelos normalizados e classificações de contas visando conduzir a preparação e a apresentação de demonstrações financeiras. A normalização que resulta desse modelo permite aos seus usuários comparar a posição financeira e o desempenho operacional da unidade com unidades semelhantes do setor de alojamento (FARIA; TRIGUEIROS; FERREIRA, 2015).

A primeira parte do USALI, chamada Demonstrações Operacionais, divide o hotel nos seguintes departamentos:

- a) Apartamentos
- b) Alimentos e bebidas
- c) Outros departamentos operacionais
 - Campo de Golfe e Loja
 - Health Club/SPA
 - Parking
 - Restantes departamentos operacionais e departamentos menores
- d) Administrativo e Geral
- e) Vendas e Marketing
- f) Manutenção e reparação

Caso um hotel tenha um departamento que não esteja descrito no USALI, este último permite a sua criação definindo, nestes casos, uma estrutura genérica para essas ocasiões (JORGE, 2010).

No presente estudo, os principais cargos na hotelaria foram separados por setor, de acordo com as diretrizes utilizadas pela JLL e apresentam a seguinte configuração:

Quadro 11: Setores e funções de um hotel de acordo com a JLL

Setor	Subsetor e funções
Apartamentos	<p>Recepção: Gerente de Hospedagem Chefe de Recepção Recepcionista Sênior Recepcionista Jr Guest Relations Concierge Encarregado de reservas Auxiliar de reservas Capitão porteiro Mensageiro</p> <p>Governança: Governanta Assistente de governança Auxiliar de rouparia Auxiliar de lavanderia Supervisora Arrumadeira Supervisora de serviços gerais Auxiliar de limpeza</p>

Alimentos e Bebidas	Restaurante: Maitre 1 Maitre 2 Hostess Supervisor de Room Service Atendente Room Service Garçom Room Service Supervisor Bares Barman Bar back Garçom Garçom Piscina Commings Sommelier Supervisor steward Steward	Cozinha: Chefe Cozinheiro Cozinheiro A Cozinheiro B Patisserie Ajudante de Patisserie Refeitório Ajudante de cozinha Eventos: Gerente de eventos Assistente de eventos Auxiliar de eventos Outros: Assistente de A&B
Administração	Gerente Geral Secretária Controller Aud. Noturno Assistente Adm. Financeiro Comprador Almoxarife Caixa	Contas a Pagar Auxiliar de escritório Departamento Pessoal Assistente Depto. Pessoal Motorista Chefe de segurança Assistente de segurança
Marketing	Gerente de Vendas Assistente de Contas Secretária	
Manutenção	Gerente Ajudantes Auxiliares	Ajudantes Piscina e Praia Jardineiro
Outros departamentos operacionais	Telefonistas Atendente de Business Center Supervisor de Lazer Gerente SPA	Terapeuta Recepcionista SPA Monitores Apoio Praia

Fonte: elaborado pela autora.

O aspecto positivo de muitas redes hoteleiras utilizarem o mesmo sistema de divisão de setores e controle financeiro é a possibilidade de se compararem hotéis, bem como a hotelaria de diversos países, como visualizado no capítulo “Panorama da hotelaria”.

4.4 O SETOR DE GOVERNANÇA E O TRABALHO DAS CAMAREIRAS

Dentro do setor de serviços da área hoteleira, de acordo com Oliveira (2014), empreendimento hoteleiro não existe sem o Departamento de Governança, responsável por oferecer aos hóspedes um quarto confortável e limpo para que possam descansar ou pernoitar, “camas arrumadas, enxoval limpo e macio, equipamentos e utensílios em perfeito funcionamento e áreas sociais limpas e higienizadas, proporcionando satisfação para seus hóspedes” (p.44).

Para Ismail (2004), o setor de governança é essencial ao departamento de hospedagem, pois trabalha diretamente com a recepção a fim de assegurar que os produtos principais do hotel (UH) estejam prontos para a venda.

A estrutura organizacional dos hotéis e do setor de governança, como já visto, varia de acordo com o tamanho do hotel. Quanto maior o hotel, mais complexa será a sua estrutura, e vice-versa. Segundo Mota (2010), este é o organograma do setor de governança de um hotel de médio porte:

Figura 7: Organograma do setor de governança de um hotel de médio porte

Fonte: MOTA, 2010 (adaptado).

Cada cargo acima citado está numa escala hierárquica, ocupa uma posição específica e diz respeito a diferentes funções e níveis de responsabilidade do hotel.

De acordo com Yanes (2014), a governança é um dos setores que mais dispõem cargos em seu organograma, dadas a complexidade e amplitude do setor. Cabe ressaltar, então, o sistema de administração montado pelas governantas executivas de acordo com a política e padrão de cada hotel, o que depende de sua estrutura e categoria.

Deste modo é possível detectar quais conhecimentos, habilidades, capacidades e requisitos físicos são necessários ao desempenho das responsabilidades e como o trabalho deve ser feito. Facilita ainda o treinamento, pois mostra a ordem em que os processos devem ocorrer para que o empreendimento “rode” de forma natural, sem atropelos e em ambiente agradável. Mostra as tarefas que devem ser executadas, explica ao colaborador o motivo por que faz, a importância de seu desempenho e talvez este seja “o pulo do gato” para que o colaborador entenda as suas responsabilidades (YANES 2014, p. 40).

Além dos fatores supracitados, para Mota (2010), um dos principais fatores que faz o setor de governança funcionar bem é a comunicação do setor com os demais setores do hotel, o que evita erros e conflitos organizacionais. Além disso, segundo o autor, os apartamentos estão sob a responsabilidade direta das camareiras, supervisoras e governanta, cuja responsabilidade é acolher bem o hóspede, fazendo com que ele se sinta bem-vindo, bem cuidado e bem acolhido pelo hotel.

O trabalho das camareiras no setor pode ser dividido em trabalho prescrito e trabalho executado. De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT NBR 15047 (ABNT, 2004), à camareira – ou arrumador – “competem: limpar, higienizar e arrumar as unidades habitacionais e áreas sociais; inspecionar *check-out*; repor e controlar material; atender pedidos e reclamações”.

Sobre o dia a dia laboral das camareiras, cabe citar o filme “La Camarista” (2018), que estreou no dia 19 de novembro, não coincidentemente, no dia das camareiras e arrumadeiras. O filme tem caráter quase documental ao aproximar o espectador do dia a dia de uma camareira em um hotel luxuoso na cidade do México. A produção demonstra a invisibilidade das camareiras no trabalho, além das situações estranhas que vivenciam com os hóspedes.

É possível notar a relação da camareira ao trabalhar para oferecer um produto que não teria condições financeiras de consumir e também o abismo social existente entre estas trabalhadoras e os hóspedes. O filme evidencia essa divisão, principalmente quando mostra a camareira optando por tomar banho no banheiro de funcionários do hotel e dizendo que, em sua casa, teria de utilizar baldes.

Mesmo não sendo um documentário, a produção demonstra com maestria e realismo o dia a dia laboral das camareiras de hotel e serve como uma forma de conscientizar o público sobre o trabalho delas e, principalmente, sobre sua existência.

Para Magalhães (2006):

Ao contrário do que a maioria das pessoas imagina camareira não é sinônimo de “arrumadora de camas”, pelo menos não somente. A etimologia da palavra nos mostra que Camareira vem de Câmara + eira. A palavra câmara tem origem no latim camera, originado do grego kamara. Historicamente

câmara significava teto abobadado, bastante comum nas construções dos antigos castelos, assim como retratam as assembleias políticas e comerciais que ocorriam em ambientes com tetos com esta formatação. Santo Agostinho no século IV, provavelmente baseado nos quartos dos castelos com teto abobadado, atribuiu ao termo o sentido de quarto (OLIVEIRA, 1998). Assim, Camareira era aquela “serviçal encarregada da manutenção dos aposentos de uma rainha, princesa ou outra mulher considerada importante, e de prestar a ela serviços pessoais”. Para o presente estudo, tem o sentido de “aquela que atende hóspedes, passageiros etc. em seus aposentos e cuida da arrumação destes” (MAGALHÃES, 2006, p. 62).

De acordo com Jibran (1974) e Davies (2001), as camareiras possuem designações no âmbito operacional (relacionadas à limpeza e manutenção de UHs), e de relação com o hóspede. De acordo com os autores, os dois aspectos influenciam diretamente a imagem do hotel. Ressalta-se que “a camareira precisa constantemente exceder a expectativa dos hóspedes, oferecendo-lhes serviços acima dos padrões, fazendo o que for possível e razoável” (MAGALHÃES, 2006, p.50).

Para o hóspede, esta profissional não é apenas a pessoa que higieniza as UHs, mas a própria imagem do hotel (VIEIRA, 2003). Conforme Laus (2006), a maneira com que a camareira presta os serviços interfere no desempenho do empreendimento. Sendo assim, é necessária “mão de obra qualificada, treinada para atender as expectativas dos hóspedes, cada vez mais exigentes” (PIROLO E TORRES, 2008, P.10). Como as máquinas não podem substituir o serviço das camareiras, Vieira e Limongi-França (2003) e Pirolo e Torres (2008), dissertam sobre a relevância do desempenho humano.

O trabalho das camareiras de hotel está sujeito a danos musculoesqueléticos se resumem a levantar pesos, realizar agachamentos e posturas inadequadas, rotacionar o tronco e utilizar unilateralmente um membro. Com o passar dos anos e após constantes repetições, esses movimentos expõem mais facilmente tais profissionais a lesões, como as alterações osteomusculares (GOMES *et al.*, 2010).

Porém, mesmo com esta série de fatores, existe um número reduzido de estudos sobre a QVT das camareiras de hotel. Esse fato pode estar relacionado à baixa valorização da profissão. Porém, Laus (2006 p. 165) ressalta que “a camareira é responsável pelo principal produto vendido no hotel, deve zelar para que a unidade habitacional esteja impecável, a fim de que o hóspede se sinta bem e confortável no hotel”.

A seguir, descreve-se o trabalho prescrito das camareiras no setor de governança, que são as funções arroladas nas normas ABNT e nos livros. Além disso, discorre-se sobre a

organização ideal do setor. Conforme descreve Cândido (2001, p.39), estas são as funções no setor de andares:

- a) **Governanta geral ou executiva:** sua atividade principal é dirigir, coordenar e controlar todas as atividades dentro do setor de governança. Sua chefia imediata é o (a) gerente de hospedagem e/ou gerente geral, dependendo do sistema adotado pelo hotel;
- b) **Governanta assistente de andares:** encarrega-se principalmente de dirigir, coordenar e supervisionar as tarefas da área de andares. Sua chefia imediata é a governanta geral ou executiva;
- c) **Supervisora de andares:** supervisiona as atividades nas áreas de andares, dando, assim, um auxílio para a governanta assistente no caso de hotéis de grande porte. Sua chefia imediata é a governanta assistente de andares;
- d) **Supervisora noturna:** supervisiona as atividades consideradas noturnas, executadas a partir das 17 horas: abertura de camas dos apartamentos, entrega de roupas dos hóspedes vindas da lavanderia, etc. Sua chefia imediata é a governanta geral ou executiva e/ou governanta assistente de andares, dependendo do sistema adotado pelo hotel;
- e) **Camareira:** sua função principal é manter a ordem e asseados os apartamentos do hotel. Seu chefe imediato é a governanta assistente de andares e/ou supervisora de andares, dependendo da categoria do hotel.

Como o trabalho consiste, praticamente, na limpeza das UH, cabe citar como se determina o tempo de limpeza por UH, bem como a quantidade de camareiras necessárias em determinado hotel. O primeiro passo é definir os fatores que determinam o tempo de limpeza por UH, que são:

- a) **Tipo de trabalho a ser realizado:** existe diferença de tempo médio de limpeza entre uma unidade habitacional ocupada e uma unidade habitacional vaga. A governanta deve levar em consideração que no tempo médio de limpeza de uma unidade habitacional vaga, a limpeza será mais profunda, exigindo maior dedicação da camareira.
- b) **Categoria do hotel:** quanto mais personalizados o atendimento e a qualidade dos serviços, maior é o número de pessoas que compõem a equipe. Exemplo: em um hotel de categoria 5 estrelas, é comum trocar a toalha de banho pelo menos duas vezes ao dia. Consequentemente, maior deverá ser o número de trocas, mais vezes a camareira deverá entrar na unidade habitacional, maior a quantidade de roupa para ser lavada e maior o tamanho da equipe para dar conta do recado;
- c) **Tamanho da Unidade Habitacional:** Quanto maior a unidade habitacional, maior o tempo médio de limpeza.
- d) **Em alguns hotéis existe a figura do valete:** que normalmente auxilia a camareira em procedimentos mais pesados, como por exemplo virar os colchões, retirar as cortinas etc. Também auxilia em buscar os itens necessários para limpeza e organização da unidade habitacional, fazendo com que o tempo de limpeza diminua
- e) **Móveis e decoração:** a quantidade de móveis, se o banheiro tem banheira, boxe ou cortina, etc. Cada um desses detalhes vai influir.

- f) **Materiais de limpeza e equipamentos:** é essencial a pesquisa de produtos de limpeza para cada procedimento. A governanta deve reduzir ao máximo os tipos de produtos, evitando que a camareira se confunda e cause alguma avaria
- g) **Treinamento de pessoal:** para dimensionar o tempo médio de limpeza, a governanta e uma camareira devem cronometrar cada procedimento e depois somá-los para chegar ao tempo médio de limpeza. O treinamento e a repetição são essenciais para redução do tempo.
- h) **Taxa de ocupação prevista:** algumas vezes, na época da alta temporada, o hotel é 100% de saídas (grupos principalmente) e 100% de entrada. Dependendo de como a equipe é dimensionada, é necessária a contratação de extras, ou o remanejamento, e nem sempre o profissional está acostumado ou treinado nos procedimentos, aumentando o tempo médio de limpeza. O contrário também acontece – em época de baixa temporada, a governanta deve planejar limpezas especiais – lavagem de cortinas, cobertores, limpeza mais detalhada, etc.
- i) **Supervisão e controle:** são essenciais para que as tarefas sejam cumpridas (YANES, 2014, p. 58).

Como metodologia de escalonamento e divisão de tarefas, indica-se que os hotéis utilizem o sistema *room par* (YANES, 2014). Nele, as camareiras recebem o mesmo montante de apartamentos para limpar, determinado pelo cálculo do número de unidades habitacionais sujas que cada camareira pode limpar em um dia de trabalho normal. Além disso, na distribuição do trabalho, consideram-se somente as unidades habitacionais sujas e ocupadas e os projetos especiais de faxina. Portanto, o número de camareiras varia de acordo com a ocupação do hotel.

Yanes (2014) também exibe o cálculo do número de UHs sujas que a camareira consegue limpar (*room par*)

Uma camareira trabalha 8 horas por dia, que equivale a 480 minutos.

(-) intervalo para refeição = 60'

(-) tempo de preparação do chegar = 15'

(-) outros intervalos (ir ao sanitário, espera de elevador, etc.) = 15'

(-) tempo de locomoção dentro do hotel = 10'

Tempo efetivo de trabalho = 380', que equivale a 6,33 horas. (Yanes, 2014, p. 41)

Para calcular o número de camareiras em determinado hotel, utiliza-se a seguinte fórmula:

$$\left(\frac{\text{nº de UHs} \times \% \text{ de taxa de ocupação}}{\text{room par}} \right) \times \left(\frac{7 \text{ dias}}{6 \text{ dias trabalhados (folga)}} \right)$$

Fonte: YANES, 2014 (adaptado)

O contingente de camareiras pode ser distribuído e aproveitado para outros tipos de atividades. Se a ocupação efetiva for diferente da média prevista é possível:

- a) Chamar camareiras extras
- b) Utilizar bancos de horas
- c) Suspender projetos de limpeza
- d) Deixar unidades habitacionais para o dia seguinte (*hanging room*) se a ocupação efetiva for maior que a previsão
- e) Limpar *hanging room*
- f) Planejar projetos especiais
- g) Dar folgas e/ou férias (compensar horas extras acumuladas no banco de horas) (YANES, 2014, p.45).

Tais tarefas auxiliam no quesito variedade da tarefa, analisado no capítulo a seguir. Existe também o sistema setorial, no qual o número de camareiras é calculado pelo número de setores do hotel mais o número de turnantes necessárias para cobrir folgas das que têm setor fixo (em média uma turnante para cada cinco camareiras). Além disso, para cada camareira, são determinados setor ou ala fixos, e cada setor é estabelecido pelo número máximo de UHs que a camareira pode limpar. Nesse modelo, o número de camareiras necessário para realizar a tarefa torna-se fixo, independentemente da ocupação do hotel (YANES, 2014).

Cañada (2014) sugere o cálculo de produtividade das camareiras por metro quadrado, uma vez que, devido aos diferentes tipos de unidades habitacionais existentes no mercado e aos distintos procedimentos de limpeza utilizados em cada lugar, a quantidade de UHs que uma camareira limpa pode variar substancialmente de um hotel para outro. Esse cálculo, por ser de passível utilização independentemente do tipo de UH, pode ser um instrumento a servir como base nas negociações coletivas e sindicatos.

Para o autor, os procedimentos de limpeza e qualidade do hotel são os fatores que podem alterar os metros quadrados de produtividade diária de uma camareira. De acordo com suas investigações as camareiras limpam:

Em hotéis de 4 e 5 estrelas entre 35 e 40m²/h, só UHs e banheiro e em hotéis de 1,2 e 3 estrelas, entre 45 e 55m²/h incluindo a limpeza de áreas comuns e públicas do hotel. Além disso, deve-se estabelecer intervalos para comidas e bebidas, para que se recupere a energia e não afete o rendimento (CAÑADA, 2014).

Ainda de acordo com Cañada (2014), entre os aspectos a se priorizar durante as negociações coletivas sindicais relacionadas às camareiras, destacam-se:

- a) Uniformes e tipo de calçado que se deve prover.
- b) Materiais de trabalho e ferramentas (elementos para proteger mãos, olhos e vias respiratórias, carros para o transporte de elementos com *design* ergonômico, que facilite e diminua o esforço no deslocamento e manobras).

- c) Mobiliário de quartos e banheiros (camas com rodas para facilitar o deslocamento, com sistema de elevação e rebaixamento que evite lesões, colchões divisíveis, que evitem sobre-esforços).
- d) Capacitação sobre manipulação de peso, de elementos e produtos químicos.
- e) Capacitação sobre os riscos ao pessoal e evacuação do ambiente.
- f) Provisão de medidas de segurança pessoal, tais como botão anti-pânico, rádios, portas das UHs abertas durante a limpeza, bloqueio da entrada de hóspedes com carros de limpeza.

Com o objetivo de tornar visível a relação entre as lesões musculoesqueléticas e as condições em que se desenvolve o trabalho das camareiras de hotel, Mantovano (2015) escreveu um compêndio por intermédio da UTHRA (*Unión de trabajadores del turismo hoteleros y gastronómicos de la república argentina*) que, por sua vez, é filiada à UITA (*Unión Internacional de Los Trabajadores de la alimentación, agrícolas, hoteles, restaurantes, tabaco y afines*).

O compêndio “*Recomendación de Buenas Prácticas em Prevención de la Salud y seguridad del sector Camareras de Piso*” oferece noções básicas sobre a prevenção dos riscos laborais em saúde e segurança associados ao posto e destina-se, principalmente, ao departamento de Camareiras de Hotel. Nele, Mantovano (2015) demonstra preocupação com o estado de saúde das camareiras, que tende a se agravar em face do excessivo ritmo de trabalho, da elevada quantidade de quartos a limpar cotidianamente, da monotonia do trabalho, da falta de medidas preventivas e de capacitação em posturas físicas e de manipulação de pesos e volumes. Por essa razão, afirma-se que é imprescindível a implementação de medidas preventivas a fim de mitigar as doenças laborais que acometem a categoria, para que o ciclo vicioso (trabalho precário – danos à saúde) em que vivem as camareiras seja rompido.

Em uma entrevista com Norberto Latorre – presidente mundial do grupo profissional de hotéis, restaurantes, *catering* e turismo, HRCT –, levantaram-se os principais problemas de saúde mencionados pelas camareiras de hotel. Entre eles, destacam-se as alterações músculo esqueléticas, transtornos físicos que afetam tanto a zona lombar, como os tendões, músculos, nervos e articulações dos membros superiores e colo. Eles provocam sintomas crônicos como condições agudas, que têm se convertido em um dos principais motivos de baixas no trabalho, especialmente na atividade hoteleira (CAÑADA, 2014).

O autor ainda ressalta que a alta quantidade de metros quadrados de limpeza diária e os altos ritmos de trabalho dessas trabalhadoras e desses trabalhadores são uma preocupação para a UTA. Somado à falta de capacitação em medidas preventivas – tais como o reconhecimento de posturas físicas e manipulação de carga –, isso faz com que as pessoas da categoria não possam identificar os riscos e danos proporcionados pela atividade (CAÑADA, 2014).

Mota (2015), em sua pesquisa, desenvolve um quadro de ameaças e oportunidades, desenvolvido com base em entrevistas entre alunas da APAF (Associação Paulista de apoio a Família), que estagiaram em um hotel, e uma psicóloga. O resultado pode ser visto a seguir:

Quadro 12: Oportunidades e ameaças da profissão camareira

Profissão camareira	
Oportunidades	Ameaças
Várias vagas no mercado	Esforço físico e Problemas de saúde (coluna, tendinite, câimbras)
Conhecimento	Quantidade de apartamentos
Agilidade	Produtos fortes
Troca de informações	Dinâmica (correria)
Convivência e novas amizades	
Contatos	

Fonte: MOTA, 2015 (adaptado).

Nota-se que as ameaças elencadas pela autora relacionam-se mais às condições de trabalho do que à própria função e poderiam ser amenizadas por uma melhor gestão hoteleira, contratando, por exemplo, um número suficiente de funcionárias. Um argumento que reforça esse ponto é quando a autora cita o depoimento de uma entrevistada que diz ter trabalhado sem o carrinho de produto, tendo de carregar uma sacola durante toda a sua jornada laboral. Ainda sobre isso, ressalta-se o fato de esses pontos negativos terem sido levantados já durante o tempo de estágio.

Mota (2015) ainda ressalta a importância dada pelas camareiras às relações socioprofissionais, citando que elas chegaram a desenvolver “certo encantamento pelo ambiente de trabalho” (MOTA, 2015, p. 90). Durante a análise das entrevistas, no próximo capítulo, este fator também se evidencia.

É relevante citar o seguinte trecho, obtido na pesquisa de Mota (2015, p.90):

Quando foram questionadas pela psicóloga se alguma 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 conseguir coisa melhor*” concluiu uma aluna. As outras cinco participantes disseram que não seguiriam a profissão, pois não a consideravam “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 duvet, 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.

A autora também defende a terceirização como medida para aumentar a competitividade hoteleira e reduzir custos. Além disso, em seu trabalho, ela cita que, em 2015, o setor ainda estava se profissionalizando e faz a previsão de que as condições de trabalho tenderiam a melhorar com o passar dos anos e com a profissionalização. Hoje, cinco anos depois, a situação de precariedade permanece, porém, após a legislação trabalhista de 2017, os trabalhadores agora têm ainda menos direitos.

O Terceiro Setor ainda está se profissionalizando e com essa profissionalização, as questões de salários e benefícios para os colaboradores tendem a melhorar. É um setor que demanda muita energia das pessoas que trabalham (MOTA, 2015 p. 89).

Para Cañada (2017), quando se analisa a literatura acadêmica sobre condições de trabalho no âmbito turístico em destinos tão díspares como Londres, Paris, Cancún ou Punta Cana, entre outros, aparece a mesma constante: a crescente degradação nas condições de trabalho das trabalhadoras e trabalhadores do setor. A necessidade de multiplicação do capital deveria estar na base de qualquer análise com o objetivo de explicar por que as empresas turísticas reduzem seus custos laborais. Os hotéis se comportam como faria qualquer empresa capitalista ante seus trabalhadores em busca de maximizar os lucros (CAÑADA, 2017).

Nos últimos anos, um quadro global de crescente concorrência consolidou-se, vinculado às mudanças produzidas pela crise financeira internacional de 2008 e às mudanças tecnológicas, especialmente o desenvolvimento da internet, ocorrido fundamentalmente na última década. Isso se traduz em maior pressão da comunidade empresarial no trabalho (CAÑADA, 2017).

Paula e Herédia (2019) falam sobre a qualificação profissional das camareiras de hotel. As autoras defendem que:

A precarização do trabalho é a peça-chave para a acumulação capitalista num contexto de mercado neoliberal. A exploração do trabalho das camareiras de hotéis é manifestada em razão dos baixos salários, jornada extensa de trabalho, sobrecarga de trabalho e alta rotatividade. Assim, a qualificação profissional libertadora estimula a construção da consciência crítica de classe dos trabalhadores. E, além disso, porque os cursos rápidos e com apelo tecnicista de capacitação de camareiras de hotéis atendem necessidades imediatistas do mercado hoteleiro, demonstrando a perspectiva de “adestramento” dos centros de treinamento – habilitando os trabalhadores para o uso de equipamentos e materiais do setor de governança e para a

manutenção e limpeza dos apartamentos. Assim, a qualificação profissional libertadora não adentra os trabalhadores para reprodução de técnicas. Finalmente, compreendemos que, se a educação libertadora leva a uma significativa conscientização quando aos modos de dominação, especialmente os de classe, a qualificação profissional também pode contribuir como mecanismo para a libertação dos indivíduos e emancipação dos trabalhadores (PAULA; HERÉDIA, 2019, p. 159).

Meliani e Gomes (2010), apesar de não falarem especificamente sobre as camareiras, falam sobre a desvalorização do trabalho no turismo. Eles citam as exigências das funções no setor, facilmente percebidas por meio dos questionários de satisfação preenchidos pelos clientes. Em seguida, os autores fornecem dados de outros pesquisadores e também da OIT, mostrando que os salários no turismo estão entre os menores na escala nacional e nos países da União Europeia, 20% abaixo da média salarial daquelas economias (MELIANI; GOMES, 2010).

Também são citados os trabalhadores imigrantes que, em geral, recebem salários mais baixos que as médias salariais desses países, não estão organizados em sindicatos e têm, muitas vezes, relações informais de trabalho (MELIANI; GOMES, 2010).

Assim como Paula e Herédia (2019), os autores também aludem à informalidade e à terceirização como características de apoio ao turismo, que funcionam como “uma forma de compensação pelas perdas econômicas que as empresas têm com a sazonalidade ou estacionalidade” (MELIANI; GOMES, 2010, p. 7). Menciona-se, ainda, a “instabilização” gerada pela terceirização, com a precarização dos vínculos empregatícios e o uso da força de trabalho.

Cañada (2016) evidencia que a expansão das terceirizações nos setores-base em hotéis gerou cinco grandes processos:

- a) O aumento no processo de precarização no trabalho entre o coletivo de camareiras e governantas;
- b) O aumento das dificuldades das trabalhadoras para se organizar e defender seus interesses, bem como a clara hostilidade empresarial contra as organizações sindicais, que ameaçava diretamente seu funcionamento e representação;
- c) A perda da qualidade no serviço, que pode resultar em uma progressiva desprofissionalização do pessoal dos departamentos de andares;
- d) A especialização neste tipo de atividade, que mostra que em contextos de crise, amplos setores da classe trabalhadora veem seus salários reduzidos e a precarização de suas condições, através de reformas trabalhistas.

- e) A externalização, que tem sido questionada como mecanismo adequado de gestão empresarial, concentrando muitos benefícios a curto prazo, porém, a médio e longo prazo, é posto em dúvida.

Ainda para Cañada (2016), a terceirização supõe que o trabalho dos hotéis se afaste cada vez mais do conceito de “trabalho decente”, formulado pela organização Internacional do turismo (OIT): Trabalho produtivo em condições de liberdade, igualdade, segurança e dignidade, no qual os direitos são protegidos e que conta com remuneração adequada e proteção social (OIT, 1999). Além disso, segundo o autor, a remuneração por intermédio das empresas multisserviços é insuficiente para manter condições de vida dignas.

Os trabalhadores do turismo prestam muito mais serviços do que aqueles necessários para o pagamento de seus salários. Em termos teóricos, é desse excedente de trabalho, dessa prestação de serviços que vai além da necessária para cobrir os custos trabalhistas, que advém a exploração da “mais-valia” pelos empresários, ou seja, a exploração da força de trabalho. A exploração da mais-valia é incrementada pela informalidade e pela flexibilização das relações de trabalho, já que desobriga os empresários de pagar os direitos que formalmente teriam os trabalhadores, além de transferir a eles os riscos das oscilações do mercado (MELIANI; GOMES, 2010 p. 124).

Conforme Meliani e Gomes (2010, p.14), a exploração da mais-valia é feita num contexto de precarização, e “se estabelece como uma contradição de um sistema produtivo que exige eficiência de seus empregados”. As consequências dessas contradições se tornam visíveis nas condições objetivas de vida dos trabalhadores, que muitas vezes recebem, “menos que o mínimo necessário para a própria reprodução da força de trabalho” (MELIANI; GOMES, 2010, p. 14). Para as empresas, isso acaba sugerindo limites ao desenvolvimento, impostos pela própria desvalorização imposta aos trabalhadores.

Ainda para os autores, o trabalhador se vê alienado, possuindo, além do estranhamento com seu objeto de trabalho, o estranhamento entre trabalhador e turista e o estranhamento do trabalhador com sua própria cidade “pois por vezes seu local de trabalho é um espaço de sua própria cidade, daquela em que nasceu e se criou, e que só pode ser plenamente vivido por ele como lugar de trabalho” (MELIANI; GOMES, 2010 p. 124).

Em sua pesquisa, Cañada (2017a), cita exemplos de lugares do mundo, como Las Vegas, onde a organização sindical dos trabalhadores e trabalhadoras tem conseguido impor condições laborais favoráveis a seus interesses em um contexto altamente competitivo em escala internacional. Isso nos permite afirmar que o turismo não necessariamente tem de funcionar à base de salários baixos e de situações de abuso patronal.

Cabe citar o programa *FairHotel*, também é mencionado por Cañada (2017b). Ele constitui, atualmente, uma referência internacional na construção de novas alianças entre movimentos pelo consumo responsável e organizações sindicais.

Os sindicatos locais dos estados unidos e Canadá fazem o trabalho cotidiano de organizar os trabalhadores para que consigam bons empregos. Seu trabalho tem construído uma base de dados de hotéis justos, que podem ser usados facilmente para construir o site do *FairHotel*. Na página, há três listas:

- a) hotéis sindicalizados, com contratos que garantem a seus trabalhadores salários benefícios e um tratamento justo, nos quais os clientes são encorajados a se hospedarem.
- b) hotéis em “risco de disputa”, onde a possibilidade de disputa trabalhista está aumentando. Os clientes são alertados sobre esta situação.
- c) hotéis com disputas de trabalho ativas ou sob boicote. Os hóspedes são aconselhados a não ficarem.

Os trabalhadores dão um passo incrivelmente difícil ao pedir o boicote e sacrificar seus ganhos de curto prazo, a fim de melhorar suas condições de vida. Ao tomar essa decisão, os eles assumem grande responsabilidade pelo mau comportamento de seus empregadores (CAÑADA, 2017b).

Os critérios para estar na lista de hotéis recomendados são: hotéis sindicalizados, onde os trabalhadores têm um contrato justo com seu empregador; contratos nos quais os empregadores se comprometem a proporcionar salários dignos, bons benefícios e um acordo justo.

O programa *FairHotel* tem 95 organizações sociais, que incluem sindicatos internacionais e locais, grupos comunitários progressistas, grupo de direitos dos imigrantes, organizações de mulheres, organizações religiosas e acadêmicas, grupos que planejam encontros e organizações políticas. Alguns dos nomes conhecidos são: AFL-CIO, *Laborers*, *Teamsters*, *Democratic National committee*, *Fair Trade America*, MALDEF e *Netroots Nation*.

Os empregadores apreciam o reconhecimento de fazer a coisa certa. A maioria tem programas de Responsabilidade Social Corporativa, e isso pode realmente servir para reforçar essas credenciais. Além disso, alguns sindicatos colocaram cartazes nos *lobbies* de hotéis, declarando serem *FairHotel*. Do mesmo modo, quando o programa recomenda um hotel nas mídias sociais, esses hotéis geralmente compartilham e retuitam a indicação (CAÑADA, 2017b).

Cañada (2018) cita o coletivo de camareiras *Las Kellys*, surgido na Espanha com a finalidade de reivindicar o fim da externalização dos departamentos de base, a regularização das cargas de trabalho, a aposentadoria antecipada, a ampliação do catálogo de enfermidades profissionais, a luta contra a fraude e os abusos dos patrões e, finalmente, o seu reconhecimento como coletivo, que está se tornando amplamente conhecido.

Entre os autores que fizeram estudos sobre a QVT e principalmente sobre a classe das camareiras, destacam-se os seguintes: Barbosa, (2017), que estuda o direito trabalhista na hotelaria. O autor defende que condições corretas de trabalho, cumprimento dos direitos aplicáveis aos trabalhadores, bem como um ambiente agradável e harmonioso influenciam diretamente no rendimento e produção do trabalhador.

Em seu estudo, ele ainda aborda os direitos do trabalho, quais sejam: “registro na carteira de trabalho, salário mínimo, jornada de trabalho, descanso semanal remunerado, saúde e segurança no trabalho, licença-maternidade, férias, fundo de garantia por tempo de serviço, 13º salário e verbas rescisórias” (BARBOSA, 2017, p.10).

De acordo com o estudo de Rocha (2010), quando se compara o trabalho executado pelas camareiras e o indicado nos manuais de hotelaria, três elementos se destacaram: a aparência e o asseio; a comunicação entre camareiras, superiores e hóspedes; e a corrida contra o tempo.

A comunicação tende a ser unilateral, de cima para baixo. Há um clima em que as camareiras só recebem e cumprem ordens. Evidentemente que, entre as camareiras, a comunicação é tranquila, informal, de cooperação e muitas vezes em tom de brincadeiras. [...] Quanto às exigências de aparência, que requer asseio, dentes “apresentáveis”, uniforme impecável, e maquiagem e joias discretas, é fato que tais exigências não condizem com a realidade de trabalho que se impõe às camareiras. Primeiro, é impossível manter-se asseada no “corre-corre”, “sobe-desce”, “abaixa-levanta” exigido pelo trabalho. Elas estão sempre muito suadas, descabeladas, com o uniforme amassado pelos movimentos e molhado pela lavagem dos banheiros e pelo suor (ROCHA, 2010, p.163).

Quanto ao quesito dificuldade e limpeza, de acordo com Colombo (2008), as camareiras originárias de agências ou de cooperativas são encaminhadas para os apartamentos *standard*, em que a oscilação da demanda é maior do que nos outros.

Inicialmente, elas executam a rotina laboral acompanhadas por camareiras contratadas, porém, quando começam a atuar conforme com os padrões de limpeza, começam a atuar de forma autônoma (COLOMBO, 2008). Cabe ressaltar que, de acordo com o tamanho da UH, “a camareira tem de 20 a 40 minutos para realizar todos os procedimentos”. (BAËTA, 2015, p. 74).

Além da limpeza e organização das unidades habitacionais, conforme os Procedimentos Operacionais Padrão (POP), “à camareira compete verificar todos os equipamentos eletroeletrônicos, e também os hidráulicos, como torneiras, chuveiro e ducha” (BAÊTA, 2015, p.83).

Quando são retratadas as condições de trabalho na hotelaria brasileira, um assunto que se destaca é a legislação trabalhista de 2017, que modificou intensamente a forma de contrato de trabalho no Brasil, principalmente dos prestadores de serviço, setor em que estão incluídas as camareiras de hotel. De acordo com Alves (2017, p.128):

Por um lado temos a realidade do trabalhador que necessita de ganhos previsíveis e constantes para fazer frente às suas necessidades cotidianas, bem como atividades empresariais que necessitam de trabalhadores continuamente aptos e treinados para a produção de bens e serviços em um modelo econômico que exige cada vez mais eficácia e eficiência em prol da produtividade e competitividade. De outro lado, temos a autorização legal para que o contrato de trabalho seja firmado sem continuidade, de modo intermitente, o que significa imprevisibilidade de ganho para os trabalhadores e, como consequência imediata, o rompimento da linha de continuidade que deve existir para atualização constante e melhoria da qualidade profissional dos trabalhadores, ou seja, a atualização cotidiana realizada no local de trabalho em razão do acompanhamento das atualizações dos modos de produção.

Percebe-se, então, que a qualidade dos serviços está diretamente relacionada à qualidade de vida dos indivíduos que fazem parte do processo inerente ao seu contexto de produção. Mesmo sendo um dos principais empregadores, o setor de turismo não reconheceu totalmente a importância de adotar práticas e políticas organizacionais, de acordo com Arbache (2001).

Isso afeta, sobretudo, “o ramo de hospitalidade, no qual registram-se: alta rotatividade (com tempo médio de quatro anos de serviço), baixos salários, condições insalubres de trabalho, carga horária extensa e irregular e pouco ou nenhum investimento em sua Qualidade de Vida (MANCIBO; MEXAS; QUELHAS, 2010, p.11).

Pelo fato de a hotelaria ser um setor com potencial de criação de postos de trabalho, é pertinente que se invista na qualidade de vida de seus empregados (MANCIBO; MEXAS; QUELHAS, 2010). Isso porque, já de acordo com Campos e Gonçalves (1998), nenhuma organização pode atuar bem com colaboradores insatisfeitos ou frustrados, enfrentando uma produção incorreta e baixa produtividade, somada a hostilidade e ineficiência.

O emprego de mais de medidas que resultem no bem-estar dos trabalhadores da área do turismo será conveniente na atual fase do mercado, na qual se demandam práticas que venham reduzir situações danosas ao indivíduo. (MANCIBO; MEXAS; QUELHAS, 2010).

Para Hoefel (2005, p.80), “o trabalho ocupa posição central no processo saúde-doença”, e os colaboradores “acabam se submetendo a qualquer condição de trabalho” para que não fiquem sem renda. Por outro lado, o empregado, as vezes não possui conhecimento das consequências prejudiciais à sua saúde e, quando possui, outras questões se sobrepõem, como, por exemplo, a subsistência familiar (MAGALHÃES, 2006).

A temática da centralidade do trabalho na vida das pessoas não é nova nem se reserva a uma única área de investigação. A discussão dos sentidos e significados do trabalho entrelaça várias disciplinas e abordagens. Da sociologia à psicologia social, passando pela psicodinâmica do trabalho, diversos autores vêm analisando esse fenômeno que, num contexto de capitalismo globalizado apoiado em políticas neoliberais, é visto ora como uma bênção, ora como um castigo. Trabalhar é atividade fundante do ser humano e, por isso, sem trabalho não há vida, ou trabalhar é uma fonte de eterna escravidão à qual, homens e mulheres estão condenados em todo o mundo? (PADILHA; GRANDE, 2011, p.2).

Mesmo que o trabalho seja “central na vida das pessoas, não significa que as realidades de trabalho – com toda a sua diversidade – sejam imunes a angústias, sofrimentos, fadigas, acidentes ou adoecimentos” (PADILHA; GRANDE, 2011, p.114).

Pedroso e Pilatti (2010) sublinham que são indivíduos que possuem sentimentos e aspirações que correspondem à mão de obra que se necessita para a produção, e que seu estado emocional pode prejudicar o resultado do serviço.

A partir disso, percebe-se que o ambiente laboral detém características que podem vir a originar diminuição da produtividade e consequente perda da competitividade empresarial. É diante dessa probabilidade que as empresas devem passar a observar o trabalhador em seu local de trabalho, uma vez que, frente a essa proposição, fica claro que um ambiente com melhores condições de trabalho propicia uma melhor produção (LEITE; TOMELIN; RAMOS, 2011, p.212).

Alves (2016) discorre sobre a saúde dos trabalhadores na área de turismo e hospitalidade, inclusive sob o prisma da psicossociologia e da ergonomia, citando diversos aspectos do trabalho em turismo. A autora, assim como Paula e Herédia (2019) e Meliani e Gomes (2010), trata da formação do trabalhador dentro da empresa “direcionada a formação técnica, operada por meio de treinamento para a tarefa, o que contrasta com o discurso em prol de uma exigência genérica e aprofundada da qualificação profissional” (ALVES, 2016, p. 110).

Ela defende que a doença mental surge quando o indivíduo - nesse caso, no local de trabalho – “se vê confrontado com uma norma ou moral introjetada, que impede sua realização como sujeito (...) Assim, um sujeito entraria em desequilíbrio a partir do momento

em que não conseguisse se adaptar às normas do trabalho, dessa forma adoecendo” (ALVES, 2016, p. 116). Tal argumento, quando confrontado com os argumentos supracitados, suscita a indagação sobre como poderia uma camareira não adoecer física e mentalmente em um ambiente de trabalho precário no qual, como visto em Mota (2015), metade das pessoas que estagiam desistem de seguir carreira na área devido às condições de trabalho. Conforme a autora, a saúde, pelo viés da subjetividade humana, “é a capacidade de criar novas normas em polaridade dinâmica com o meio, inclusive o meio de trabalho” (ALVES, 2016, p. 122).

Alves (2016) ainda cita o trabalho de Marx, que se opõe ao ponto de vista da economia política, reduzindo as ações humanas aos elementos de ordem econômica. De acordo com a autora,

Assim, quando se discute a respeito do que caracteriza o processo de trabalho no turismo e na hospitalidade, de maneira ampla, aparecem as características da hospitalidade, entendida como comprometimento com a qualidade no atendimento e a busca da fidelização. Entretanto, na tentativa de entender o que desencadeia o adoecimento no trabalho, outras características são apontadas pelos trabalhadores, sejam elas: o caráter relacional da atividade embutido nas regras de sentimento usadas para moldar as emoções em situação de trabalho, a falta de incentivos à profissionalização, a dificuldade nas relações interpessoais (funcionário e chefia), a responsabilização do funcionário por sua condição de trabalho, a sobrecarga física e “psíquica” (ALVES, 2016, p. 274).

Ainda para a pesquisadora,

Em todas as áreas pesquisadas, há um movimento contraditório dos trabalhadores entre o reconhecimento do adoecimento diante das exigências laborais durante a efetivação das tarefas – as queixas de dor de cabeça, dor de estômago, dores na coluna, estresse, problemas de relacionamento com colegas, insônia, irritação, angústia – e, ao mesmo tempo, a negação do trabalho como responsável por sua condição de adoecido. Entretanto, o fato é que os profissionais do setor estão propensos a serem acometidos por problemas tanto físicos quanto psicológico-afetivos, vindo a adoecer por vários fatores relacionados ao trabalho e cujo adoecimento ainda não tem visibilidade nas estatísticas oficiais e nem no *trade* turístico (ALVES, 2016, p. 275).

Do mesmo modo que os trabalhadores não reconhecem o adoecimento diante das exigências laborais, na análise dos dados, discute-se no próximo capítulo visão das camareiras sobre sua QVT, bem como as contradições similares implícitas em seus discursos.

Como visto, as condições de trabalho no turismo – e até no setor de governança – são estudadas por diversos autores. Além disso, a luta das camareiras para melhorar tais condições está cada vez mais evidente na academia e no turismo em geral. Como já discorrido, as condições de trabalho fazem parte de um dos fatores da QVT, que também são relevantes para o bem-estar dessas profissionais. Para que sejam criadas ações que aumentem esse bem-estar,

antes é necessário fazer-se ouvir a voz dessas trabalhadoras, bem como seus anseios, problemas e elogios à hotelaria.

5. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DAS CAMAREIRAS DOS HOTÉIS DE ALTO PADRÃO DE SÃO PAULO

Para que as camareiras compreendessem melhor o trabalho a ser desenvolvido, antes do início de cada entrevista, a pesquisadora se apresentou, deu uma explicação geral sobre as etapas da pesquisa e seus objetivos e também informou que as entrevistas estavam sendo feitas com consentimento da gerência geral do hotel. Além disso, falou-se acerca da expectativa em relação aos participantes (comprometimento, participação e confiança) e sobre os aspectos éticos da pesquisa (confidencialidade e anonimato). Em seguida, abriu-se espaço para possíveis dúvidas, porém nenhuma camareira fez perguntas.

O primeiro passo foi analisar o lugar de fala dos interlocutores. É importante ressaltar que a pesquisadora estava falando como analista, com procedimentos éticos a seguir e com respaldo da gerência e da governança. Já as camareiras estavam no lugar de empregadas do hotel, sendo entrevistadas por alguém que mantinha contato com as chefias. Notou-se que tal situação as deixou inibidas e inseguras em algumas partes da entrevista, o que fez com que buscassem, em geral, preservar a imagem do hotel em que trabalham, bem como sua imagem como boas funcionárias.

Assim, todas as entrevistas foram observadas sob essa relação. Além disso, notou-se leve desconfiança com relação aos propósitos da pesquisa. Outro ponto a ser levantado foi o do perfil das entrevistadas. Todas elas, exceto as Camareiras 13 e 14 (pesquisa por telefone devido à situação de quarentena), foram escolhidas por suas respectivas governantas. Apesar de terem sido entrevistadas e esclarecidas sobre o propósito da pesquisa, não se pode ignorar a possibilidade de as governantas terem escolhido as camareiras que aparentavam ser mais satisfeitas ou que não teriam a intenção de passar uma imagem negativa do hotel. A camareira 16 diz, inclusive, na sua entrevista, que é tida como “puxa-saco” pelas demais camareiras. “Tem muitas colegas que não gosta de mim né, fala assim que eu sou puxa-saco. Eu não sou puxa-saco, eu faço o meu serviço” (Camareira 16, E3). Além disso, as entrevistas foram realizadas em horário de trabalho, o que comprometeu parte de sua carga horária, fazendo com que algumas camareiras falassem pouco em relação ao esperado.

Apesar desses fatores, levantaram-se questões mais delicadas sobre a QVT das camareiras na hotelaria de alto padrão e padrão superior na cidade de São Paulo.

Cabe ressaltar que, nesta análise, deu-se preferência à transcrição de expressões e palavras tal como foram ditas nas entrevistas, por uma questão de tolerância e, assim, aceitação tanto das camareiras, quanto de seu modo de falar. De acordo com Machado (1990),

“A ideia de tolerância funda-se no reconhecimento da existência do outro, que, como eu, ocupa um espaço, tem direitos e deveres, mas é essencialmente diferente de mim” (p.30).

Ainda de acordo com Machado (1990), para exercer a tolerância:

Além de tomar conhecimento, é necessário buscar compreender o outro, o que exige a disponibilidade para colocar-se em seu lugar e enriquecer a própria perspectiva com a percepção das relações originadas no novo ponto de vista. Tal atitude compreensiva costuma ocorrer por meio da assimilação das características do “compreendido” pelo referencial daquele que “compreende”, como se se realizasse certa tradução dos horizontes “estranhos” na linguagem compreensiva, mantendo-se uma expectativa de simetria. (p.31).

Sendo assim, a própria análise de discurso só é efetiva e possível sob o prisma da tolerância, iniciando-se, então, pela caracterização dos participantes.

Por fim, cabe ressaltar que, apesar das entrevistas estarem separadas em sessões, os fatores de QVT surgem ao longo de todo o discurso das camareiras, o que ocasionou a análise de alguns fatores fora de suas sessões designadas.

5.1. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Ao analisar as respostas da questão A1 “Qual o seu cargo atual neste hotel?”, é possível iniciar a discussão a respeito do trabalho na hotelaria e suas condições. Como dito anteriormente, foi solicitado às governantas que indicassem **camareiras** para as entrevistas, porém, na pergunta A1, foram obtidas 4 respostas diferentes, sendo oito camareiras (Camareira 13, 2, 3, 4, 5, 6, 11 e 12), uma atendente de apartamento (Camareira 1), três auxiliares de serviços gerais (Camareira 10, 9, 8), uma auxiliar de limpeza (Camareira 7), e uma supervisora (Camareira 14) recém promovida. As outras três entrevistas foram realizadas no pré-teste, no qual esta pergunta ainda não havia sido inserida (Camareiras 15, 16 e 17).

Ao analisar as respostas, é possível levantar duas hipóteses. A primeira é de que a designação “camareira” está além do cargo descrito na carteira de trabalho, passando a designar todo o coletivo de pessoas encarregadas da limpeza de quartos de hotel. A segunda hipótese foi levantada ao tentar responder ao questionamento: “Porque não estão todas registradas como camareiras?”. Acredita-se que os hotéis comecem a sua jornada de corte de custos já na contratação das funcionárias, uma vez que os cargos auxiliares têm remuneração inferior. Porém, independente do cargo registrado em carteira de trabalho, as funções executadas são as mesmas, o que pode demonstrar desrespeito às trabalhadoras, de certa maneira, e às normas trabalhistas.

Uma fala que demonstra a falta ou desconhecimento dos limites da função ou até variações da função dentro de um mesmo hotel é a da Camareira 5, que demonstra uma fragilidade no fator equidade, em que sua definição estaria ligada à disposição de reconhecer igualmente o direito de cada trabalhador dentro da organização (MEDEIROS;OLIVEIRA, 2011):

Eu sou camareira, eu faço quartos na verdade. Eu faço os quartos, faço arrumação, esse tipo de trabalho. Mas como a gente entra a tarde a gente também trabalha como equipe de apoio, então a gente ajuda na entrega de solicitações, a fazer tudo o que tem na parte de organizações e tudo, porque a gente trabalha a tarde, é um trabalho um pouco diferente (Camareira 5, A1).

A segunda pergunta (A2) foi feita para traçar o perfil das pessoas que exercem a função de camareira, segundo o gênero. Como resposta, obteve-se o resultado de 16 mulheres e 1 homem (Camareiro 14). É possível levantar as questões de gênero que rondam tal resultado, tais como: “Porque as camareiras são predominantemente mulheres?” Fontoura e Piccini (2016) abordam tal questão em sua pesquisa:

Na otimização dos papéis profissionais, a atribuição de qualidades naturais contrapõe-se a de qualificação profissional: as qualidades femininas percebidas como naturais seriam as relacionadas à paciência, destreza, detalhismo e movimentos finos. Assim, são entendidos como sendo serviços de mulher aqueles que demandam maior disciplina e organização (...) e que remetem ao universo da casa, revertendo-se, na esfera laboral, em trabalhos de limpeza, arrumação e apoio nas cozinhas. (...) Nos serviços de governança e nas cozinhas e restaurantes de hotéis o trabalho feminino remete, analogamente, à intercambialidade das peças no ambiente fabril da era fordista, pois revela que bastaria ser mulher para estar naturalmente apta a realizar estes trabalhos. Neste sentido não importariam suas qualificações, pois a natureza do trabalho só demandaria suas aptidões natas, assim, qualquer trabalhadora teria condições de desempenhar essas tarefas, refletindo, também, na remuneração inferior. Tal argumento justifica, também, a ínfima presença de homens nessas posições. (FONTOURA e PICCINI, 2016, p.13).

Como essa é uma questão que gera extensa discussão e que já foi abordada em outros estudos, optou-se por não realizar seu aprofundamento, mas acredita-se que o bem-estar das camareiras no trabalho e a baixa autoestima (como se verá adiante) descendam já destas questões.

Quanto à faixa etária (A3), tem-se duas camareiras com idade de 20 a 29 anos (Camareiras 16, 2), cinco camareiras na faixa de 30 a 39 anos (Camareiras 1, 10, 5, 6, 12) , seis camareiras na faixa de 40 a 49 anos (Camareiras 13, 14, 4, 8, 9, 11) e duas na faixa entre 50 e 59 anos (Camareiras 3, 7).

Das entrevistadas, 12 cursaram o ensino médio (1º ao 3º ano) (Camareiras 10, 13, 15, 9, 11, 12, 16, 2, 3, 5, 6, 7) e, dessas, 6 terminaram o terceiro ano. 1 (Camareiras 2, 3, 5, 6, 7,

13). Uma camareira estudou até o ensino fundamental 1 (4º ano) (Camareira 8), três até o ensino fundamental 2 (sexto ao nono ano) (Camareiras 1, 4 e 17), e uma iniciou a graduação, mas trancou a matrícula (Camareira 14).

Sobre o estado civil (A5) das entrevistadas, 8 estão casadas (Camareiras 10, 13, 3, 8, 15) ou moram junto com os respectivos parceiros (Camareiras 14, 7, 9), uma é divorciada (Camareira 1) e 7 estão solteiras (Camareiras 2, 4, 6, 11 e 12 e 17) ou namorando (Camareira 5).

Sobre o tempo que trabalham na mesma empresa (A6), tem-se respondentes a partir de um mês e de um mês até vinte anos, como pode ser verificado na tabela abaixo:

Tabela 7: Entrevistados por tempo de trabalho na empresa	
Tempo de trabalho na empresa	Número de entrevistados
Até 2 anos	8
De 2 anos e 1 mês a 6 anos	3
De 6 anos e 1 mês à 9 anos	4
Acima de 9 anos	1

Fonte: elaborado pela autora

Cabe ressaltar que um dos entrevistados está na mesma empresa há 20 anos (Camareira 13). Como a pesquisa é qualitativa, não cabem aqui deduções sobre a quantidade de tempo que as pessoas permanecem no mesmo hotel na função de camareira ou camareiro, porém é possível verificar a alta rotatividade no setor. Além disso, ao confrontar esses dados com as respostas da questão A7 (tempo total como camareira), podem-se levantar pontos relevantes sobre a função.

A pergunta A7 tinha como objetivo verificar a trajetória dos entrevistados dentro da mesma empresa, porém, nota-se o seguinte fato: O camareiro 13, que tem 20 anos de trabalho no mesmo hotel, exerceu a mesma função durante todo o período e, excluindo-se as camareiras que se encontram no primeiro emprego (Camareiras 2, 3, 8), as demais passaram mais tempo trabalhando como camareiras do que tempo na empresa (Camareiras 1, 10, 4, 5, 9, 11, 14, 15 e 12) ou têm o mesmo tempo de empresa e de função (Camareiras 13, 3, 6, e 7). Isso significa que o cargo não oferece muitas oportunidades de crescimento, mesmo quando ocorre mudança de empresa. Porém, uma das entrevistadas trabalhou como camareira por um período e depois se tornou supervisora em outro hotel, como pode ser analisado no seguinte discurso:

Eu comecei a trabalhar na hotelaria, no hotel **** e era camareira lá. Trabalhei um ano e seis meses no **** e trabalhei 2 anos e 6 meses no **** como camareira também. Trabalhei oito meses no **** como camareira e desde 2018 eu estou no **** como supervisora. (Camareira 14, A7).

Mesmo esta camareira passou por diversos hotéis na mesma função antes de conseguir sua promoção, o que demonstra, novamente, alta rotatividade no setor. Ressalta-se que ela é a única das entrevistadas que iniciou o ensino superior.

Na questão A8, sobre experiências anteriores em hotelaria excluindo o cargo de camareira, das entrevistadas que não se encontram no primeiro emprego, dez disseram que não têm outras experiências (Camareiras 1, 10, 15, 4, 5, 6, 7, 9, 12). Entre as que citaram funções anteriores fora da área hoteleira têm-se “bicos” (Camareira 15), “garçonete, doméstica e babá” (Camareira 5), trabalho em produção (Camareira 7) e trabalho com vendas em barracas (Camareira 1). Quatro entrevistadas dizem terem exercido outras funções na área (Camareiras 13, 16, 17, 11) e, entre os cargos citados, estão trabalho em restaurante do hotel (Camareiras 16, 11) e auxiliar de lavanderia (Camareira 17).

5.2. RELAÇÃO TRABALHO-VIDA

Nesta parte da entrevista, buscou-se verificar a existência de equilíbrio entre o tempo dentro e fora do trabalho. Entre os fatores a serem analisados nesta etapa, estão as possíveis influências do trabalho na vida com a família, o espaço e a possibilidade de lazer das camareiras e de sua família, o equilíbrio entre horário de trabalho e de descanso, os projetos de vida das camareiras e seu desenvolvimento pessoal ao longo da carreira.

Das entrevistadas, ao serem questionadas sobre *hobbies* e coisas de que gostam e fazem fora do trabalho (B1), sete citaram os fatores “apenas” cuidar dos filhos e da casa e descansar (Camareiras 1, 10, 17, 8, 9, 11 e 15).

Assim, eu só trabalho aí tem os meus filhos daí quando eu vou para casa geralmente quando a gente tem umas dobradinha assim, a gente sai para curtir cinema circo clube e essa é minha vida com eles (Camareira 1, B1).

Eu gosto de dormir. Amo dormir (risos) amo dormir. E eu fico um pouco com meus filhos né, que a gente tem que conversar bastante porque eu tenho um adolescente, converso bastante com eles, aí deito eles comigo aí fico conversando coisa de escola. E eu gosto de dormir. Quando chega minha folga meio dia eu tenho que acordar (risos) (Camareira 10, B1).

Só daqui para casa, coisa da minha casa, coisa dos meus filhos e quando eu tenho um tempinho saio com meus filhos, faço alguma coisa com eles com meu esposo. Meu dia a dia é esse aí. (Camareira 8, B1).

Ai, fora do trabalho eu gosto de ficar em casa (risos) gosto de cuidar da minha filha, gosto de ficar em casa. (Camareira 9, B1).

Alguns pontos podem ser observados nesses discursos. O primeiro deles se encontra nestas duas falas: “só daqui pra casa, coisa da minha casa, coisa dos meus filhos” (Camareira

8, B1) e “eu só trabalho, daí tem meus filhos” (Camareira 1, B1) Ao utilizar os aspectos da análise do discurso concernentes ao segundo esquecimento de Orlandi (2005), podem-se reescrever estas duas frases de outra maneira, obtendo-se o seguinte resultado “Não pratico nenhuma atividade de lazer fora do meu trabalho. Vou para minha casa cuidar das tarefas domésticas e dos meus filhos” e “não pratico nenhuma atividade de lazer fora do meu trabalho e cuido dos meus filhos”

Nota-se que as camareiras citadas utilizam seu tempo livre para descansar, preparar-se para um novo dia de trabalho e realizar tarefas domésticas. Além disso, seu tempo de lazer é exclusivamente direcionado para os filhos. Na expressão “só” utilizada pelas camareiras 1 e 8, nota-se certa consciência de que não existe um tempo, em suas rotinas, direcionado ao seu bem-estar.

A camareira 11 diz que separa um momento para fazer caminhadas. Em seu discurso, os pontos acima referidos também podem ser verificados:

Eu gosto de fazer caminhada, de cuidar da minha família, no caso, minha filha, a caçula de 12 anos e meu neto de 3. Ficar em casa um pouco né, dormir um pouco a tarde pra repor energia pros próximos dias até a próxima folga, e cuidar da casa né. Tem que cuidar da casa toda folga (Camareira 11, B1).

Outro ponto considerado relevante no perfil das camareiras foi o fato de cinco das entrevistadas não terem nascido em São Paulo (Camareiras 13,14, 16, 4 e 6) e nenhuma delas citou que tem filhos. Este grupo de entrevistadas também se mostrou mais reservado, falando menos sobre sua vida pessoal. No referido grupo, como atividades fora do trabalho, apareceram atividades como tocar violão (Camareira 13), ir para a igreja e assistir a séries (Camareira 4) e ficar em casa/descansar (Camareiras 4 e 6).

As Camareiras 2 e 4 citaram ir à igreja como atividades que fazem no tempo livre. Seus discursos mostram que a religião impacta seu bem-estar, o que pode ser verificado na seguinte fala:

Eu sou da igreja, então geralmente quando eu tenho tempo livre eu tô de folga, eu saio com jovens da igreja a gente vai para o cinema, se divertir um pouco né, coisa de jovem (Camareira2, B1).

Percebe-se que a camareira 2, ao frequentar a igreja, se insere em um grupo de jovens que praticam atividades de lazer, gerando bem-estar tanto na parte de interação social como na parte das atividades de lazer. A fala da Camareira 4 também demonstra o bem-estar gerado por sua crença, verificado no seguinte discurso:

Minha história de vida... eu não tenho muito o que falar, só tenho a agradecer. [sou da] Bahia. Eu te falo que eu tenho que agradecer porque em 2015 eu fiz uma cirurgia e essa cirurgia nem era mais pra mim tá aqui. E graças a Deus eu tô, tem que agradecer (Camareira, 4 B1).

De acordo com o exposto, pode-se inferir que a Camareira 4, por meio da crença, apresenta mais resiliência ao atravessar momentos difíceis em relação às outras, como foi o caso da cirurgia. Outras camareiras também citaram: almoçar fora e tomar Whisky (Camareira 3, B1), churrasco, atividades em família e assistir Netflix (Camareira 5, B1) assistir ao jornal, passear e ir ao shopping (Camareira 12, B1). Além disso, algumas entrevistadas, como é o caso da camareira 7, aproveitam os dias de folga para garantir renda extra, tal qual se evidencia no discurso a seguir:

Ah eu gosto de fazer tudo, gosto de ajudar. Tempo livre eu folgo, geralmente eu faço um bico, faxina também. Aí eu sempre, não parei não, sempre ontem mesmo eu folguei ontem já fui fazer uma um bico de uma pessoa que eu acho que vai entrar que eu já tinha né e não consegui deixei né, porque não quer que eu saia então eu continuo fazendo a mesma coisa na minha folga eu vou (Camareira 7, B1).

Quando questionadas sobre os planos para o ano seguinte (B2), quatro camareiras gostariam explicitamente de sair da área hoteleira (Camareiras 10, 3, 8, 2), três disseram não ter planos (Camareira 6, 7 e 9 e 13), e duas pretendem ver a família em outro estado durante as férias (Camareiras 11 e 12). As demais têm planos de terminar cursos, juntar dinheiro, reformar a casa e planejar as próximas férias (Camareiras 14, 4 e 15). As camareiras 14 e 5 mencionaram um plano para sua carreira dentro do hotel. Além disso, a camareira 4, apesar de dizer não saber o que planeja, gostaria de mudar de cargo, como pode ser visto no discurso abaixo:

É (pausa) Mudar de cargo. Quero qualquer outra coisa que não seja camareira (risos) brincadeira. Eu quero algo novo, experimentar algo novo, um outro departamento, talvez dentro da gov (governança) eu não sei (Camareira 5, B2).

No discurso acima, é possível notar certo desconforto da entrevistada ao realizar a função de camareira e, logo a seguir, percebe-se a insegurança da camareira 5 ao falar sobre o assunto. Essa fala também demonstra uma estratégia de mediação muito utilizada pelas camareiras ao longo de toda a entrevista, que é a utilização do humor como forma de amenizar os fatores de sofrimento no trabalho. Estas estratégias de mediação são bastante analisadas na psicodinâmica do trabalho e fazem referência as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho.

Sobre as camareiras que dizem não ter planos, evidencia-se esta fala:

Ai filha (pausa). Poucos né, porque quase ninguém tem oportunidade de nada mais nesse país, então né, é isso, os planos têm que ir deixando acontecer né, ir vivendo (pausa). É, tá difícil (pausa) (Camareira 9, B2).

Nota-se principalmente a baixa autoestima sob o viés de Maslow (1954), que abrange conquistas na vida e reconhecimento, além da insegurança ao fazer planos para o futuro. Neste caso, as estratégias de mediação utilizadas pela camareira para amenizar os fatores de mal-estar no trabalho não foram bem sucedidas, gerando sofrimento no trabalho, que pode ser notado ao longo de toda a sua fala.

Tal insegurança da camareira 9 também pode estar relacionada a falta de um projeto de vida individual, que deveria ser incentivado pelo sistema educacional, uma vez que a Lei de Bases do Sistema Educativo (LBSE), no seguinte trecho – em que explicita os princípios de organização do sistema educacional –, faz referência direta ao respeito aos projetos individuais em seu Art. 3º: “assegurar o respeito à diferença, mercê do respeito pelas personalidades e pelos projetos individuais de existência”

A referência direta ao respeito aos projetos individuais constitui um indício importante da preocupação em valorizar o ser humano, tomando-o como ponto de partida para as ações educativas, ao mesmo tempo em que se busca uma valorização da solidariedade, da tolerância, elementos constituintes da noção de plena cidadania, evidenciando, portanto, um equilíbrio na dupla preocupação de formação pessoal e social (MACHADO, 1990, p.26).

Ainda de acordo com Machado (1990), o ser humano, além de projetos individuais, carece de projetos coletivos que estimulam ações individuais. “Tanto quanto da satisfação das necessidades básicas em sentido biológico ou econômico, necessitamos participar de projetos mais abrangentes, que transcendam nossos limites pessoais e impregnem nossas ações, nossos sonhos, de um significado político/social mais amplo” (MACHADO 1990, p. 25).

Como planos para os próximos 5 anos (B3), quatro camareiras disseram querer trabalhar como autônomas (Camareiras 5, 1, 10, 16), a camareira 2 pretende trocar de área, quatro camareiras disseram não ter planos (Camareiras 9, 7, 6 e 4), a camareira 3 quer sair de São Paulo para voltar à terra natal, e a camareira 10 pensa em se mudar para Itanhaém. As camareiras 15 e 13, apesar de não terem citado um plano estruturado, desejam deixar de ser camareiras. Já a camareira 14 pretende estar trabalhando como governanta.

Ó, eu não quero ficar minha vida toda de camareira. (pausa) Né? Não tenho o que reclamar, agradeço a Deus por ter um trabalho, mas eu não pretendo ficar a minha vida toda também de camareira, né? Não pretendo. Tanto é que eu falo tanto pro meu filho: “Filho, estuda, pra você ter uma profissão boa na sua vida.” E porque é aquela coisa, é bom, mas é muito cansativo. É cansativo demais, mas tem hora que a gente fala assim “Ai meu Deus, tô tão cansada.”, Aí depois fala: “Ai meu Deus, a gente olha pra trás, tem tantas

coisas piores.” Mas, eu pretendo um dia, quem sabe, fazer um curso de inglês e terminar meus estudos (Camareira 15, B3).

Ai, próximos 5 anos? Ah, os planos é de a gente trabalhar né, trabalhar pra cuidar da família, porque é o que eu tenho né, minha família (olhos com lágrimas). Mas eu espero estar aqui ainda nos próximos cinco anos, é uma empresa muito boa (Camareira 11, B3).

É interessante notar, quando se observa a natureza do trabalho, a relação que as camareiras fazem entre o trabalho que executam e o trabalho que desejam para os filhos. Isso demonstra que, embora falem bem de suas rotinas laborais e minimizem as dificuldades encontradas, elas não desejam que seus familiares executem a mesma função.

Para os próximos 10 anos (B4), onze camareiras disseram não ter planos (Camareiras 1, 10, 14, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11 e 12). Dentre as que possuem planos estão: aposentadoria (Camareira 13), trabalho autônomo fora de São Paulo (Camareira 5), abertura de uma churrascaria (Camareira 16), criação dos filhos (Camareira 17) e construção de uma família (Camareira 2).

Percebe-se, em seus discursos sobre planejamento a curto, médio e longo prazos, o desejo de deixar a área de hotelaria e até a cidade de São Paulo. Algumas falas demonstram que as camareiras têm um sentimento de falta de possibilidades para seu futuro, colocando a questão em suas crenças: “Eu não pensei ainda porque eu deixo tudo na mão de Deus né, porque não sei o dia de amanhã” (Camareira 12, B4), “Ai meu Deus, aí só Deus sabe” (Camareira 8, B4), “Aí só Deus saberá” (Camareira 3, B4). Tal fato também demonstra que as crenças, apesar de aumentarem a resiliência e o bem-estar das camareiras, tomam para si a responsabilidade sobre o futuro delas e acabam por atrapalhar seu desenvolvimento e seu planejamento de vida a curto, médio e longo prazos.

Ao serem questionadas sobre os planos a longo prazo, apesar de responderem sobre o término de cursos e dos estudos, algumas demonstraram surpresa ao escutar a pergunta. A camareira 6 apenas riu e sinalizou que não com a cabeça, e a camareira 4 respondeu “Misericórdia, nem sei se eu vou estar aqui (risos) nem sei se eu vou estar aqui. Dez anos, muita coisa” (Camareira 4, B4). Tais discursos demonstram a natureza incomum de planejamento a longo prazo neste grupo. Uma hipótese para tal padrão comportamental é a rotina de trabalho, que acaba interferindo em sua vida pessoal, como será discutido mais à frente.

Estabelece-se, então, a hipótese de que não ter planos concretos gera um sentimento de infelicidade e de falta de opções, o que pode ser percebido no discurso da camareira 17, sobre os planos a longo prazo, e da camareira 11, sobre os planos a médio prazo:

Eu acho que os meus planos é só ver meus filhos crescer, né. É cada um procurar o seu objetivo pra mim já tá bom. É, pra mim, já tá ótimo. (pausa longa e olhos com lágrimas) (Camareira 17, B4).

Ai, próximos 5 anos? Ah, os planos é de a gente trabalhar né, trabalhar pra cuidar da família, porque é o que eu tenho né, minha família (olhos com lágrimas). Mas eu espero estar aqui ainda nos próximos cinco anos, é uma empresa muito boa (Camareira 11, B3).

Esse sentimento de falta de perspectivas explicita-se no discurso da camareira 17, quando questionada sobre o motivo de ter escolhido a profissão:

Agora vamos falar sobre suas motivações e pretensões. Por que você trabalha como camareira?

(Pausa) Às vezes, nem eu sei. Mas eu vim tipo pra passar seis meses e acabei gostando e fiquei (Camareira 17).

O fato de as camareiras, em sua maioria, terem planos de deixar a hotelaria a médio e longo prazo também fornece pistas sobre sua QVT e sobre suas relações com o trabalho e com os respectivos hotéis. Os motivos são demonstrados nas próximas etapas análise.

Além de planos, é importante que as camareiras tenham condições para concretizá-los, o que é chamado de equilíbrio trabalho-vida pela ótica da QVT de Walton (1973), Huse e Cummings (1985), Kandasamy e Anchieri (2009), Mancebo Mexas e Quelhas (2010) e Medeiros e Oliveira (2011). Sendo assim, foi perguntada a rotina das camareiras dentro e fora do trabalho.

Sobre a rotina fora do trabalho (B5), as entrevistadas apresentam dia-a-dia semelhante, que consiste em acordar por volta das 5 horas da manhã (para as que trabalham na parte da manhã), preparar comida (Camareiras 1, 10, 15, 16, 17, 7, 8 e 11), cuidar dos filhos ou netos (Camareiras 1, 10, 15, 17, 5, 8 e 11), ir trabalhar de ônibus (todas) e, após o retorno do trabalho, cuidar da casa (Camareiras 10, 15, 16, 3, 4, 5, 6 e 7) e lavar roupa (Camareiras 5, 8 e 11). As camareiras 16, 17, 4, 14 e 12 citaram atividades como descansar ou de lazer, como assistir televisão e visitar a família, seja no dia de trabalho, seja no dia de folga. A camareira 12 foi a única a citar um curso.

Sobre as atividades fora do trabalho, os discursos considerados representativos do grupo são os seguintes:

Correndo pra casa. Como eu saio as 11 então a condução é. Chega em casa eu vou colocar a roupa pra lavar, nunca para, então eu vou estender aquela roupa que eu já deixei lavando, vou adiantar o almoço de amanhã, então assim, sempre tem algo né. Mulher ela não para (risos) (Camareira 5, B5).

No discurso acima, fica novamente em evidência a questão de gênero, e o papel que a sociedade impõe às mulheres como cuidadoras do lar, que, neste caso, se estende também a seus empregos.

Aí chego em casa já nem sento praticamente, já só tiro a bolsa, já vou limpar minha casa, já vou fazer janta, já vou lavar roupas, já vou fazer a minha tarefa do dia a dia. Todos os dias. (risos) (camareira 8, B5).

É relevante apontar que, quando os filhos já se encontram na maior idade, as camareiras geralmente ficam com a tarefa de cuidar dos netos. É possível verificar que as “tarefas domésticas” se estendem até suas folgas, o que levanta o seguinte questionamento “quando este grupo realmente está de folga?” Uma fala que evidencia tal indagação é: “às vezes a gente pega dois dias, então quando a gente pega dois dias [de folga], você cuida da casa um dia, no outro dia, você descansa mais, é mais fácil” (Camareira 11, B5). Geralmente, esta folga dupla acontece uma vez ao mês apenas.

De acordo com os discursos das camareiras, evidencia-se que o tempo livre é, de certa forma, raro em suas rotinas independentemente da categoria do hotel em que trabalham. Sendo assim, perguntas sobre o lazer não eram de fato compreendidas pelas entrevistadas, evidenciando que o tempo de lazer e da própria reprodução do trabalho e da vida praticamente inexistem.

Essa rotina pode ser verificada com detalhes também no seguinte depoimento:

Olha querida, a minha vida é bem corrida, porque é (pausa) Trabalho aqui vem sempre. É. A família da gente é aqui. De domingo a domingo, quase, bem dizer, né. É 6x1 que nós trabalha, vamos dizer. E é aquela vida bem corrida, é meu ganha pão, agradeço (risos). Mas é bom, não tem aquelas (pausa). Tipo, atividade física, não faço porque não tenho tempo e as vezes estou tão cansada que não dá pra fazer.

Ah sim, você prefere ir pra casa né?

Ah eu vou pra casa, aí tem meu filho que chega da escola sete e meia, aí tenho que preparar a janta, cuidar da casa, é aquela coisa e meu marido viaja, ele é caminhoneiro, né? Aí eu fico mais o meu tempo só eu e meu filho. Aí de quinze em quinze dias que ele tá em casa, aí quando ele tá mais em casa, aí que eu fico mais cansada porque eu fico mais atarefada (risos). Tem comida pra fazer, tem tudo. E eu e meu filho não. É o básico, a gente come qualquer coisa que fizer, nós come. Mas é aquela coisa, não tem muito que reclamar não, agradeço. (risos) (Camareira 15, B5).

O tempo de percurso entre o trabalho e a casa varia de 30 minutos a duas horas, e todas utilizam transporte público. Quando questionadas sobre a possibilidade de alcançar seus planos, nota-se a dificuldade de conciliar seus objetivos com o emprego e rotina, uma vez que apenas três manifestaram interesse em continuar trabalhando na hotelaria.

Não, não, com o atual emprego e fazendo esses planos não tem como. Não dá, não dá mesmo, porque eu não paro, porque minha vida é muito corrida quando eu chego em casa praticamente 4 horas da tarde, que eu saio às 15 horas daqui, aí eu chego praticamente 4 horas aí não tem, não dá tempo. Aí eu tenho que ou largar aqui e dedicar a mim mesma ou ficar só aqui mesmo porque não dá mesmo. É muito corrido e quando eu chego em casa quando eu paro tudo, que eu termino tudo mesmo que eu vou sentar para descansar, é tipo umas 7:30 ou 8 horas da noite todos os dias aí não tem como (Camareira 8, B5).

Para as camareiras que pretendem continuar na hotelaria e para as que têm planos que envolvem juntar dinheiro, as respostas foram positivas, pois seus objetivos convergem com os da empresa onde trabalham.

Sim porque depois que eu entrei aqui a cada ano que passa eu conquisto assim algo na minha vida, sabe? Quando eu entrei aqui (...) foi onde eu tomei a iniciativa de fazer um empréstimo pela empresa e construir um muro dividindo [minha casa] (...) Aí, com esse dinheiro através da empresa, construí o muro da minha casa que é bem grande o quintal e esse ano também mudou muita coisa, eu fiz um outro empréstimo onde eu arrumei todinha a minha casa que são cinco cômodos né e a energia era os fios soltos teve uma época que teve um curto que saiu muita fumaça, todo mundo ficou se engasgando com a fumaça, a gente passou mal mesmo e aí eu tive que fazer outro empréstimo para poder arrumar minha casa então foi tudo através da empresa sabe, assim foi aos pouquinhos eu fui, fui planejando, fui chegando na minha mãe pedindo uma opinião pedindo opinião para um para outro então eu tava meio que balanceando aquilo, meio que colocando na balança o que eu poderia fazer com aquilo que é assim o que seria melhor para fazer então a cada ano que se passou, eu vou fazer quatro anos aqui então eu fui conquistando algumas coisas entendeu. Aos pouquinhos tá indo (Camareira 1, B5).

Nota-se que, para a camareira 1, o trabalho no hotel melhorou sua qualidade de vida como um todo, oferecendo a possibilidade de reformar a casa, que era unida à do ex-sogro, em frente a fábricas com produtos químicos e com fios soltos e risco de incêndio. Isso mostra que a remuneração das ocupações, mesmo desproporcional aos lucros hoteleiros, oferece mais do que bem-estar no trabalho.

A questão do horário de trabalho e das horas extras também demonstrou dificultar o dia a dia das camareiras, uma vez que elas não têm certeza do horário em que vão sair do trabalho todos os dias e, por isso, não podem assumir a responsabilidade de fazer cursos.

A, mais ou menos, porque devido ao trabalho, às vezes tem muita saída de hóspede e as vezes a gente passava um pouquinho do horário, daí fica difícil, mas a gente dá um jeito (Camareira 4, B5).

Para as camareiras que trabalham na parte da tarde, aparentemente é mais difícil fazer cursos, também devido à rotina pesada de trabalho e à imprevisibilidade de horários:

Tenho, é. Eu. Tipo assim, eu trabalhava a parte da tarde né, aí ficava muito difícil que eu chegava muito tarde em casa, porque se eu perdesse o ônibus aí eu chegava tarde. Até falei pra minha chefe, “Você troca?” Ela trocou né, meu horário. Então, como agora, tipo assim, não pagando aluguel, aí fica melhor pra mim fazer um curso igual eu falei pra você. Vai ter tempo agora, aí fica melhor (Camareira 16, B5).

Deixar as coisas mais desandar a andar um pouco e, no caso, eu penso em fazer um curso de inglês também, aí ele fala assim: ‘Ai mãe, eu não gosto’. E eu digo: ‘Filho, a questão não é você gostar, é pro seu futuro, é coisa pro seu bem.’ Aí terminou um curso de informática vai fazer um ano que terminou (Camareira 15, B5).

Nota-se, então, que as camareiras, apesar de terem, em parte, planos a curto prazo, não têm tempo para investir nesses planos devido à rotina de trabalho. No discurso acima, a impossibilidade de inclusive fazer planos fica explícita. Além disso, a camareira 15 busca, em seu discurso, instruir o filho a fazer cursos e estudar para que tenha um projeto de vida no futuro e “tenha tempo para a vida”, não executando o papel por ela exercido atualmente.

Tal fato demonstra que existem diversos pontos a serem desenvolvidos no fator equilíbrio trabalho-vida para que as camareiras passem a ter uma QVT que as faça sentir vontade de permanecer na hotelaria. Além disso, este equilíbrio trabalho-vida se reflete também nas questões financeiras devido à baixa remuneração e necessidade de um segundo emprego em alguns casos.

5.3. CONDIÇÕES DE TRABALHO, CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E USO E DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES

Outro fator importante dentro do panorama da QVT são as condições e o contexto de trabalho, ou seja, os aspectos legais que envolvem o cargo de camareira, tais como carga horária, segurança no trabalho e ausência de insalubridade. Como o presente estudo se dá por meio da análise de discurso, nesta parte da entrevista, utilizaram-se tópicos que abordam questões como local de trabalho, benefícios, carga de trabalho, fornecimento e uso de EPI e EPC, projeto de cargo e natureza do trabalho.

Como diversos fatores da QVT surgem agrupados dentro de um mesmo discurso, nesta sessão, também se observaram o uso e o desenvolvimento de habilidades no trabalho, que também se enquadra no fator políticas de RH.

Com relação ao horário de trabalho (C1), todas as entrevistadas cumprem uma escala 6x1, com duração de 7 horas e 20 minutos, mais uma hora de almoço. Os horários de entrada e saída variam de hotel para hotel e entre as camareiras do mesmo hotel. Cabe ressaltar que elas não escolhem o dia em que farão suas folgas, geralmente não oferecidas aos fins de

semana por serem dias de maior movimento nos hotéis. Já nesta pergunta foram citadas as horas extras, como pode ser visto no discurso a seguir:

Das 7h00 às 15h20 quando a gente consegue dar conta do serviço, mas quase sempre a gente tá saindo um pouquinho mais tarde às 16h20, às 17h20 e assim vai (Camareira 11, C1).

Bom, eu entro as 8 horas, saio às 4h20, mas tem dias que está mais corrido, tipo hoje justamente a gente vai sair um pouco mais tarde (Camareira 12, C1).

A rotina de trabalho (C2) é bem semelhante, independente do hotel no qual se encontram. Elas geralmente chegam mais cedo e tomam café ou almoçam no hotel. Depois se trocam, vão para o *briefing* – que fala sobre a ocupação –, assinam o relatório e sobem para fazer os quartos. Todas têm uma hora de intervalo para almoço ou jantar, e depois retornam à limpeza das UH. As refeições no hotel podem ser consideradas positivas do ponto de vista da QVT, uma vez que a dieta precisa ser equilibrada, e as camareiras devem se preocupar com uma refeição a menos ao longo do dia.

As camareiras da manhã limpam em média 20 UH, divididas entre saídas e arrumações. Geralmente as saídas são mais demoradas. Quando alguma colega de trabalho falta, os quartos são divididos entre as demais, aumentando o número de UH a serem arrumadas.

As camareiras da tarde geralmente finalizam o serviço que sobrou das colegas da manhã e cuidam de demandas que surgem ao longo da tarde, como saídas e solicitações de clientes. Além disso, uma das entrevistadas trabalha com a limpeza das áreas para eventos e banheiros durante seu expediente.

Outro fato relevante é que o salário nesta categoria de hotéis, que geralmente é maior que a média salarial das camareiras em São Paulo. A governanta 3 diz que suas funcionárias recebem um salário de R\$1.700,00; a governanta 2 diz que elas recebem o piso salarial (R\$: 1.200,00); e a governanta 1 não falou sobre a remunerações.

Percebe-se, em alguns discursos, a baixa autoestima das camareiras e também o ritmo acelerado de trabalho, evidenciados pela simples conta do *room par*, demonstrada no capítulo anterior. Sendo assim, ao limpar 20 quartos em um dia, seriam necessárias 13 horas de trabalho, no lugar das 7 horas que lhes são dadas. Cabe ressaltar que por serem hotéis de luxo, os quartos geralmente são maiores e demandam um maior tempo de limpeza.

Além de cobrir os apartamentos das camareiras que estão de folga ou apresentaram atestado médico, as entrevistadas também precisam, na prática, cobrir as que estão em período de férias, o que aumenta o volume de trabalho por até 30 dias seguidos.

Se tiver muita [camareira], você não fica sobrecarregada, agora se tiver poucas camareiras, aí você fica sobrecarregada porque você tem que dar conta do seu andar e do andar da colega que tá de folga ou de férias (Camareira 12, C2).

Supondo que os *briefings* da manhã durem 15 minutos e que as camareiras utilizem 15 minutos de seu dia para preparar o carrinho e se deslocar até seu andar e cerca de 10 minutos para pausas para beber água e utilizar o banheiro, restam exatos 19 minutos para cada unidade habitacional. Esse ritmo também é percebido em alguns discursos:

Geralmente aqui só vive lotado, 99% ou seja é raro, vamos supor, hoje né, final de ano, a gente fica parada, raro. Lota. Aqui tem vezes que 6h da tarde, graças a deus não tem uma cabine para alugar (Camareira 10, C2).

Aí depois a gente, de bater o ponto, a gente vai pro quinze, que é uma salinha que espera, aí vem falar sobre a ocupação do hotel, quanto é que tá a ocupação, se tem muita saída pra gente trabalhar. Aí depois assina, aí vai pegar o relatório, aí você pega o relatório e vai buscar os carrinhos onde fica a base. Aí desce, troca de roupa na base, pega os amenities, os produto, cê pega sua água e sobe pra trabalhar. Aí depois você vai. Já vai no susto. Já vai fazendo né, aí limpa o quarto, tira tudo, abre a sacada, joga água. Aí, por enquanto, põe os produto no banheiro pra já ir coisando pra não ficar muito forte o cheiro, aí limpa o banheiro, aí depois passa por outro. Aí depois quando fecha o relatório tudo né, aí você desce, entrega o relatório normal, sempre cê almoça né (Camareira 16, C2).

Então, tipo assim, um quarto, tipo, um hóspede entrou ontem e saiu hoje então não tem muita bagunça então uns 20 minutos a gente consegue limpar. Geralmente tem hóspede que é mais bagunceiro, aí a gente demora um tempo mais, vai de acordo com o hóspede né porque tem hóspede que é um pouco mais bagunceiro (Camareira 2, C2).

Ao analisar então o fator da QVT “características do trabalho” de Kandasamy e Anchieri (2009), nota-se que a carga de trabalho não é administrável, e as horas de trabalho são longas e imprevisíveis, o que se considera como aspectos negativos da QVT das trabalhadoras. Nota-se também que os hotéis apresentam fragilidades no cálculo do número de camareiras necessárias para executar o trabalho.

Ao responder à pergunta sobre o volume de trabalho que lhes é destinado (C3), as funcionárias consideraram, em sua maioria, tranquilo. Isso se deve ao fato de que, segundo a neurociência (SCHMIDT, 2020), o ser humano só consegue avaliar conforme a sua comparação com outras experiências semelhantes. Esse aspecto se verifica no seguinte depoimento:

Pra mim é tranquilo porque o outro hotel que eu trabalhava a gente pegava 18 saídas e umas 10 arrumações então, tipo assim, eu nunca saia no meu horário eu sempre passava do horário, tanto que chegou uma época que eu fiquei com quase 150 horas positiva e aqui eu já fico mais devendo (Camareira 1, C3).

Então tem dias que é bastante corrido tem dias que é mais tranquilo tem dias que eu consigo fazer uma faxina maior no meu andar tipo lavar banheiro manter tudo mais limpinho, mas tem dia que geralmente é correria mesmo. Coisa de trabalho, né? Todo trabalho é assim (Camareira 2, C3).

Olha, eu considero normal porque aí qualquer hotel que você for é isso aí, então eu não acho que seja a exploração. Exploração se fosse só aqui, mas não é. Qualquer lugar que você for. Hotel é de 20 para lá mesmo, então, normal (Camareira 3, C3).

Aqui? Olha aqui eu considero dentro do padrão normal, entendeu. A gente faz bastante coisa, mas eu acredito assim, normal. Uma carga horária normal e um trabalho normal, não é aquele trabalho explorador. Eu considero assim (Camareira 9, C3).

Estas falas também ressaltam o possível desconhecimento das camareiras perante seus direitos trabalhistas, ou a impossibilidade de reagir ao descumprimento dos mesmos devido ao medo do desemprego ou de empregos em condições piores.

Fora a quantidade de trabalho do ponto de vista das entrevistadas, também se levantou a questão do esforço e dos movimentos repetitivos, fator que consta na dimensão “condições de trabalho” de Walton (1973), das quais fazem parte uma jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e estável e ausência de insalubridade. Além disso, cabe citar a ergonomia do trabalho:

Ó, vou ser sincera com você. Ser camareira é um trabalho bem puxado. Então assim, eu não acho que é volumoso, eu não acho que é muito trabalho, eu acho que esse trabalho é muito esforço. Então assim é um trabalho repetitivo, é um trabalho que existe. Eu falo assim para as meninas, é um trabalho que existe e a gente buscou por ele. Mas também depende da gente quanto tempo quer ficar (Camareira 5, C3).

Novamente, chegou-se à dificuldade de conciliar a quantidade de trabalho com a rotina fora do trabalho:

Eu acho que eles acabam exagerando um pouco na quantidade de trabalho, porque assim, você tem uma rotina, você tem sua casa, tem sua vida, então o que eu acho que acaba acontecendo, você tem que dar conta, e às vezes o tempo é curto, só que você precisa ir embora, você tem horários, têm que então, você acaba trabalhando muito corrido pra você conseguir, pelo menos uma vez ou outra, sair no tempo hábil né pra você sair e dar continuidade na sua vida lá fora. Eu acho que é bem corrido, quase sempre (Camareira 11, C3).

Percebe-se, no depoimento acima, que a camareira 11 não considera que seu trabalho faça parte de sua vida pessoal, inferindo que ele o atrapalhe sua rotina. A pergunta que foi levantada é “Porque o trabalho não é considerado parte da vida pessoal se é onde se passa a maior parte do tempo em que as pessoas estão acordadas?” Acredita-se que a resposta a tal pergunta também esteja relacionada ao projeto de vida de cada cidadão. O trabalho é visto como uma obrigação para a subsistência, mas não é incluído nos planos para o futuro. Esta não inclusão provavelmente está relacionada justamente a uma QVT desfavorável.

Sobre as horas extras (C4), a maioria das camareiras as faz. É interessante que algumas não consideram o serviço fora do horário de trabalho como hora extra, tampouco o banco de horas. Por lei, não é permitido que as camareiras façam mais de duas horas extras por dia, regra que os hotéis seguem para evitar processos trabalhistas. O seguinte discurso se torna interessante neste ponto:

Não, aqui eles não pagam hora extra né. Aqui é das 14h48 às 23h00, se bate 11 certinho, aí entra outra equipe. Só em dia de chuva que elas pedem pra gente ficar e a gente fica porque assim, é justo, porque elas só pedem dia de chuva por causa da ponte que enche, e é raro, aí as meninas demoram de chegar, eles falam “Dá pra você ficar até as meninas chegarem?” Entendeu? Aí a gente fica, porque é o justo né, porque eles dão bastante benefício pra gente (Camareira 10, C4).

A camareira supracitada faz horas extras não remuneradas em dias de chuva, porém as considera justas, devido aos benefícios que recebe, que são oferecidos apenas devido à sua obrigatoriedade perante a lei. Isso demonstra a necessidade de informar camareiras e hotéis a respeito do funcionamento da legislação trabalhista.

Os hotéis, para cortar gastos, também pressionam as camareiras a terminarem o serviço dentro do horário previsto, obrigando-as a explicar o motivo da saída com atraso. Isso faz com que o fato de não darem conta do volume excessivo de trabalho pareça culpa das próprias trabalhadoras, e não do hotel:

Não, não faço [horas extras]. Assim, eu gosto e fazer, mas o hotel não está autorizando agora pra gente fazer entendeu. O hotel está cortando gastos então a gente não pode fazer hora extra (Camareira 7, C4).

Não, às vezes se eu passar do meu horário é só uma hora, meia hora, é raro e quando a gente vai passar do horário só a gente tem que avisar o supervisor e o chefe. Porque eles têm que dar uma explicação no RH o porquê a gente fez hora extra tem que ter uma justificativa (Camareira 1, C4).

Algumas dizem abertamente fazer horas extras todos os dias ou com frequência. Cabe ressaltar que, no período noturno, diurno e nos finais de semana, as horas extras têm valores distintos a serem pagos pelo hotel.

Geralmente 1h por dia a mais ou um pouco a mais? É uma hora porque não pode fazer mais do que duas horas por dia né, a mais do horário (Camareira 13, C4).

Umas três vezes na semana geralmente, mas pro final de semana entre sexta, sábado e domingo quando a gente está trabalhando que é mais corrido a gente faz [horas extras] (Camareira 2, C4).

A questão do banco de horas, apesar de ser justa perante a legislação, acaba por não ser ética, pois se caracteriza como algo duro e limitante para as camareiras. Isso porque o hotel escolhe quando é necessário trabalhar além de sua jornada e também quando as horas trabalhadas poderão ser compensadas, fazendo com que elas não tenham controle de sua rotina:

Faz banco de hora. Até 2 horas é banco de horas. Se passar de duas eles paga.

Tá, e isso com muita frequência só de vez em quando?

Olha eu praticamente faço bastante, porque sempre falta uma camareira aqui, uma ali, tá doente aqui, elas me manda mensagem em casa e eu entro cedo (Camareira 3, C4).

Além do volume de trabalho e dos problemas com a conciliação entre rotina e trabalho, as principais dificuldades relatadas (C5) foram em relação aos hóspedes.

Dificuldade? Ai, as vezes os hóspedes vêm vir falar em inglês com a gente, minha filha do céu, eu quero morrer com isso, eu falo assim, vai moça, lá pra recepção. Aí eles ficam falando, insiste, minha filha, em falar com a gente e a gente. Aí eu falei pro homem “Eu não estudei”, eu falo pra ele, “eu não estudei não”. Aí só que eles não entende né, aí eu pego, puxo pelo braço deles e venho trazer aqui, pra alguém falar com as menina, porque, vamos supor, uma pessoa que fala inglês não é de limpeza. (Camareira 10, C5)

No depoimento acima, é possível também identificar aspectos de autoestima. A camareira se considera inferior à recepcionista por não falar inglês. Nota-se, nas respostas da pergunta C5, que, nos hotéis de alto padrão, as camareiras têm menor ou nenhuma dificuldade com relação à falta de materiais de trabalho:

Ah as vezes é quando o quarto tá muito bagunçado, essas coisas, mas o material, no outro hotel que eu trabalhava tinha dificuldade com o material, mas nesse não. Esse daqui tem já o material pra gente trabalhar, não falta, sempre tá tudo correto para acompanhar o trabalho (Camareira 13, C5).

Um dos hotéis apresenta um problema de logística entre o setor de governança e lavanderia:

A maior dificuldade. Em relação ao, tipo, aqui não tem muita roupa por causa que a lavanderia às vezes demora, entendeu, nas entregas e, tipo, igual hoje mesmo, a gente limpa tudo deixa tudo limpinho, aí quando a roupa chega a gente vai e forra as camas. Aí isso mesmo que atrapalha um pouco a

gente porque se a gente tivesse tudo já fazia e já não precisava voltar tudo de novo para poder fazer. Seria mais rápido (Camareira 2, C5).

A questão do problema com os hóspedes foi levantada pelas camareiras e será abordada com maior profundidade a seguir. “De vez em quando aparece alguma pessoa estressada algum hóspede estressado sem paciência, mas a gente conversa, coisa direitinho aí dá tudo certo.” (Camareira 8, C5) A camareira 4 também levantou a questão dos hóspedes “É sim, acontece o hóspede andando de cueca, as vezes não tem respeito com a gente e é complicado. As vezes fica até pelado na frente da gente. É difícil” (Camareira 4, C5).

Uma possível solução para este problema é apontada por Gotman (2009), que sugere a conversão do turista em convidado: isso assimilaria as populações locais ao estatuto de anfitriões, ou seja:

Elas seriam capazes de oferecer a hospitalidade, e não de serem simples serviçais, de terem iniciativa e de serem detentoras da regra. Reciprocamente, a assimilação dos turistas ao estatuto de hóspedes os obriga a respeitar seus anfitriões, em particular a se manter no lugar que lhe foi destinado e apenas a ele (GOTMAN, 2009, p.18).

Algumas camareiras apenas se acostumaram com a rotina e não veem mais as dificuldades como dificuldades: “Não tem. Porque eu já acostumei no serviço, eu já sei fazer. Pra mim, sem problema” (Camareira 7, C5). Além disso, a rotina dos hóspedes também interfere no trabalho: “É mais final de semana, por causa que eles quer dormir até mais tarde, né, e você tem o seu horário pra cumprir, né, também. Mas é mais final de semana” (Camareira 12, C5).

Apesar dos aspectos supracitados, todas disseram sentir interesse e satisfação desempenhando suas funções (C6). Proferiram-se discursos como “hoje é diferente, hoje eu sinto vontade de vir trabalhar” (Camareira 10, C6), “gosto muito do meu trabalho, eu gosto do que faço, gosto muito, de verdade” (Camareira 8, C6) , “sim, é muito bom, tem umas coisas que é legal, chegar, ver as colegas, a gente ri, a gente fala besteira, né, a gente vê que cada um tá bem” (Camareira 11, C6). Novamente, compara-se o trabalho atual com o trabalho nos outros hotéis.

Ao responder se consideram o trabalho desafiador (C7), percebe-se que elas consideram que uma tarefa desafiadora é uma tarefa gratificante e um aprendizado, assim como as teorias sobre a QVT “É um desafio né, cada dia é (risos). Cada dia que a gente chega aqui tem uma coisa diferente, então a gente monta núpcias, faz muita coisa diferente, então é um desafio, um aprendizado” (Camareira 3, C7). “É muito desafiador, muito mesmo, de verdade” (Camareira 8, C7).

As funcionárias também consideram um desafio atender às exigências dos hóspedes “Um pouquinho, porque mesmo sendo camareira, você tem que lidar com hóspede e eles são muito exigentes às vezes o trabalho que você acha que tá bom, pra eles não tá, então era um pouco desafiador sim”(Camareira 14, C7).

Então, é desafiador sempre. Sair de casa, deixar os filhos, voltar, exercer sua função, sair, saber que você não vai deixar um problema pra trás, você vai pra sua casa leve, saber que você vai voltar, que você vai ter seu salário, que você vai ter onde morar, como pagar, o que comer (Camareira 11, C7).

Sobre os padrões de segurança e higiene (C8), as entrevistadas, em sua totalidade, disseram que os hotéis seguem todas as normas, que têm os EPI corretos e sempre disponíveis e que recebem treinamentos. “Sim, eles dão tudo para nós. O EPI a gente tem aí para usar” (Camareira 3, C8).

Também foi levantada a questão da perda de EPIs que de acordo com as camareiras, são repostos sem burocracia. No entanto, é interessante notar que nem todos os hotéis aderem a esse padrão, como pode ser visto no depoimento a seguir:

Aqui eles não pergunta nem pra que é, só é você pedir e eles já dão. Não tem assim, só que você tem que pedir, o único problema daqui é que tem que pedir, vamos supor, no dia da compra, pra elas já trazer, só isso, só que elas não pergunta porque, o que que aconteceu, elas não pergunta. Então assim, é liberal. O que você precisar você pode pegar com elas, elas são assim aqui. Primeira empresa que eu entrei que é assim. Nem a outra lá que era bem chique não era. Você tinha que dar satisfação, se você perdesse, você tinha que ficar sem até o próximo mês (Camareira 10, C8).

Percebe-se que o hotel em que a entrevistada atualmente trabalha adere aos padrões de segurança e higiene, porém o anterior deixava as camareiras por até um mês sem os EPI necessários para executar o trabalho, em caso de perda ou danos, o que se caracteriza como desrespeito às leis trabalhistas. Além disso, como ponto positivo, um dos hotéis tem a iniciativa do “cliente oculto”, na qual uma pessoa é contratada para se passar por cliente do hotel e analisa o trabalho das camareiras com relação ao uso correto dos equipamentos, posturas e ergonomia do trabalho.

Com relação às oportunidades de treinamento e crescimento dentro da empresa (C9), as funcionárias disseram receber treinamentos constantes, porém o foco das formações recai sobre empatia, relacionamento com o cliente e colegas de trabalho, hospitalidade e segurança no trabalho:

Todo mês tem um treinamento pra gente, sobre hospitalidade, todo mês a gente tem. Ficamos numa salinha, todos os funcionários, e treinamos hospitalidade, como tratar seu colega, que problema de casa é de casa,

entendeu. Tipo assim, pra ficar um clima bom, todo mês elas dão isso (Camareira 10, C9).

É, a cada 3 meses a gente recebe um treinamento de alguma coisa de segurança, de brigada de incêndio, como lidar com cliente, e saber um pouco da cultura dos outros países para quando o cliente vim a gente saber o que pode fazer e o que não pode fazer (Camareira 13, C9).

Ah, a gente faz também empatia, a gente tem um. Só isso assim que nos ensina a ser melhor, passar uma coisa melhor pros hóspedes (Camareira 2, C9).

Quando ingressam na função, as camareiras recebem um treinamento sobre os procedimentos operacionais padrão dos hotéis. No entanto, não foi citado nenhum treinamento que visasse especificamente à evolução na carreira ou desenvolvimento pessoal, por meio, por exemplo, de auxílio no pagamento de cursos de idioma ou de formação acadêmica. Logo, é possível inferir que os hotéis não investem na carreira das pessoas que ocupam a função de camareiras, sendo os fatores “incentivo aos estudos”, “possibilidade de treinamentos promovendo conhecimento e o desenvolvimento profissional”, “múltiplas habilidades” e “oportunidade de crescimento profissional”, considerados fracos na presente análise.

Apesar de algumas terem respondido que o hotel oferece oportunidades de crescimento na carreira, ao serem questionadas sobre quantas camareiras haviam sido promovidas desde que começaram a trabalhar no hotel, as entrevistadas disseram que não têm conhecimento sobre nenhuma promoção de camareiras do mesmo hotel. “Aqui acho que não, de crescimento não, eu acredito que ninguém assim que estude. Acho que só quem estuda mesmo. Eu acredito que não” (Camareira 10, C9). “Não, não, não. Durante o tempo que eu tô aqui dentro nenhuma foi promovida” (Camareira 8, C9).

No entanto, um dos hotéis que participaram da pesquisa tem um programa de crescimento, como pode ser observado no discurso desta entrevistada:

Sim, temos um programa de crescimento para todos, quem se interessa né, geralmente a maioria não se interessa muito, mas todos têm treinamento sempre, a ***** é uma empresa que presa muito o bem estar dos funcionários, então temos vários tipos de treinamento tanto para as camareiras, quanto para o pessoal das áreas. Temos treinamento para os supervisores, para os chefes, treinamentos diferenciados. Para cada um, mas no mesmo intuito de melhorar tanto a qualidade de vida quanto o desempenho de cada um deles. (Camareira 14, C9)

Interessante notar que, para algumas camareiras, serem bem tratadas pelas supervisoras, governantas e gestores já é considerado como oportunidade de crescimento dentro da empresa:

Sim, que nem eu falei, aqui eu vi bastante diferença. Como eu vim de outro hotel eu vi tipo assim, eles colocam muito assim, e eu passei por outros hotéis 5 estrelas de muito luxo então você vê que é muito assim “camareira” camareira, e aqui eu não vi, eu até falei que quando eu comecei aqui eu achei um pouco estranho, porque foi bem acolhedor, tipo “entra *****”, chega, fica à vontade” eu me senti até desconfortável, falei meu deus, que diferença, não tem uma barreira entre o chefe, não tem uma barreira entre o supervisor, e foi uma das coisas que me fez ficar, né (Camareira 5, C9).

Talvez o discurso citado também seja uma tentativa de proteger o local de trabalho, como se as camareiras considerassem tal ação parte de suas funções. Contudo, é possível notar que a receptividade dos hotéis e da equipe para com os novos integrantes é fundamental para a fidelização dos trabalhadores e para a QVT.

Além disso, acredita-se que participar ou não dos treinamentos seja defendido pelo hotel como responsabilidade das camareiras. Isso faz com que duas hipóteses sejam levantadas. A primeira é a de que os treinamentos são fora do horário de trabalho e não contam como horas extras; a segunda é a de que os treinamentos são dentro do horário de trabalho, diminuindo o tempo que as camareiras têm para finalizar seus relatórios. Por fim, os poucos treinamentos oferecidos acabam por prejudicar a rotina das camareiras quando analisados sob tal perspectiva.

5.4. FATORES POLÍTICOS

Esta parte da entrevista buscou analisar as políticas de RH dos hotéis participantes. Nela, analisaram-se questões como segurança no emprego, *feedbacks* da empresa para com o trabalhador, liberdade de expressão, valorização do cargo, relacionamento com a chefia e colegas de trabalho, autonomia, equidade, efetividade da comunicação e aprendizagem organizacional, responsabilidade depositada pela empresa no trabalhador pelas tarefas executadas, entre outros.

Sobre a questão de elogios recebidos pelo bom trabalho (D1), percebe-se o padrão de o supervisor ou governanta elogiarem o bom serviço das funcionárias em conjunto, sem agradecer especificamente àquela que, no caso, fez o bom trabalho. “Elas agradecem a gente direto assim, obrigada meninas, ficou bom não sei o que. E a maioria das vezes é a gente da tarde que faz. Que elas deixam pra nós” (Camareira 10, D1).

A governanta 2, quando perguntada sobre os *feedbacks* do hotel para as camareiras, deu a seguinte resposta, que deixa claro que, nesse hotel, não existe um momento específico para as camareiras fornecerem ou receberem seus *feedbacks*:

O hotel possui algum canal de feedback tanto do hotel para os funcionários quanto dos funcionários para o hotel?

Sim, nós temos sempre treinamentos com elas né. Também pela rede **** que é a que administra né, aí a gente tem esse feedback com elas, fazendo treinamentos, é isso.

Existe algum método de avaliação do desempenho tanto das camareiras quanto o seu desempenho?

Sim. Justamente através desse canal que a gente tem de treinamentos com a nossa rede (Governanta 2).

As demais governantas entrevistadas (1 e 2) citaram programas de *feedbacks* e avaliações mensais, semestrais ou anuais. Os nomes e formatos destes não serão citados para manter os aspectos de confidencialidade da pesquisa.

Nota-se que as entrevistadas ficam mais satisfeitas quando recebem elogios dos hóspedes. Acredita-se que, por serem direcionados especificamente às camareiras que os atenderam, isso gere motivação. “Sim eu recebia bastante elogio dos clientes e bastante elogio do chefe. Mas eu gostava mais do elogio dos clientes, porque, eu trabalhava assim, eu me importava mais com o cliente do que com os chefes” (Camareira 14, D1). “Sim, já [recebi elogios] sim. Principalmente dos hóspedes. Tem deles que são muito legais, muito bacana eles são muito educados agradece e elogia muito a gente.” (Camareira 8, D1). Verifica-se também que tanto os elogios de hóspedes quanto os de pessoas com cargos hierarquicamente superiores geram satisfação e motivação para a execução da função:

“Fui eleita camareira do ano, tanto em 2016 quanto 2017, fui camareira do ano. A camareira que mais tirou nota 10 nas pesquisas de satisfação do hóspede. É, tem esse programa também que eles elegem a camareira do ano, todo mês tem quantas notas 9 e 10 no gss que o hóspede deu, os comentário no gss que o hóspede fez das camareiras, e você. Aquele comentário, seu nome cai no sistema internacional, então você ganha um certificado de que o, como eu posso falar, o todo poderoso, o dono da **** mesmo, o ***** lá dos estados unidos mandou um certificado para mim agradecendo o trabalho que eu faço da ***** e tudo mais. Então assim, eu não posso falar nada assim, de ruim da minha experiência em hotel” (Camareira 14, D1).

As camareiras também demonstraram gostar quando o nível de responsabilidade depositado sobre elas é aumentado, como uma mostra de confiança do hotel, gerando motivação:

“Tanto de hóspede como do chefe, como do gerente eu recebi elogios e já fiz apartamentos para chegada de pessoas sabe [importantes], e eles foram e gostaram elogiaram” (Camareira 5, D1).

É interessante destacar que alguns discursos são baseados em deduções: “Mas assim, eu acho que elas, elas assim, não devem falar pra gente, mas eu acho que elas têm assim um pouco de orgulho da gente. Eu acredito que sim. Porque a gente nunca foi chamada.”

(Camareira 10, D1). “Acho que não [recebi elogios], não lembro não (risos)” (Camareira 7, D1).

O padrão se repete em várias partes de diversas entrevistas, nas quais, tal como neste caso, o fato de não receber críticas é utilizado, no hotel em questão, para deduzir que as governantas e gestores estão gostando do serviço. Tal padrão também pode ser considerado uma estratégia de mediação das camareiras a fim de diminuir o mal-estar no trabalho gerado pela falta de reconhecimento.

Percebe-se ainda, que os clientes geralmente elogiam mais do que as governantas ou supervisores, fato explícito neste discurso: “Tipo assim a menina lá da recepção fala que os clientes, os clientes gostou” (Camareira 6, D1). “É difícil das chefias, mas recebe né (risos) mas... (pausa)” (Camareira 9, D1). Ao analisar o não dito neste último discurso, supõe-se que algo não está gerando satisfação nos poucos elogios recebidos pelo hotel.

Ao responder à pergunta sobre em que medida recebem informações sobre o desempenho no trabalho (D2), duas camareiras (Camareiras 1 e 13) citaram um sistema de pontuação, com premiações para as mais bem colocadas. Em um dos hotéis, tal pontuação é dada pelo supervisor, que inspeciona os quartos. No dia seguinte, ela também é fornecida por meio dos comentários fornecidos pelos clientes, após a hospedagem.

Sim, porque assim, a gente tinha um projeto né que o supervisor, quando a gente faz um apartamento, por exemplo, fazia uns 10 apartamento, 3 apartamento daquele era pego para ser avaliado pelo supervisor. Daí eles colocaram uma pontuação então tipo quem tivesse lá no alto já ganhava alguma folga um prêmio, então, tipo assim, eu na verdade depois eu entrei de férias aí eu caí, aí eu perdi né, não concorri mais, aí teve outras pessoas que tirou em primeiro lugar como uma das melhores camareiras, então a gente tem bastante incentivo assim (Camareira 1, D2).

No discurso acima, observa-se um sistema falho de recompensas, que estimula a competitividade e que acaba por “punir” as funcionárias que entram em férias ou que precisam de algum afastamento por questões de saúde. Além disso, um grupo de camareiras diz não receber *feedbacks* da empresa (Camareira 10, 4, 7, 8).

Eu vou ser sincera, ninguém fala nada aqui não. Eu acho que a gente tá indo bem porque não é chamada. Quando não tá indo o chefe pergunta o que está acontecendo. Nunca ouvi dizer, a gente nunca foi chamada. Nunca. Pelo menos o tempo que eu tô aqui né (Camareira 10, D2).

Duas entrevistadas disseram receber um retorno da empresa durante as reuniões da manhã (Camareiras 12, 3) e seis, em conversas informais, apenas quando fazem algo errado ou quando a governanta tem tempo (Camareiras 9, 8, 7, 6, 5, 2).

Não, sempre elas falam. É, às vezes eu pergunto se precisa melhorar em alguma coisa elas fala não, tá ótimo (Camareira 6, D2).

A gente recebe, não com muita frequência, mas sempre quando ela tem um tempo ela chama a gente e conversa. Esses dias mesmo atrás como outra tava muito corrido muita coisa a gente teve que dar conta de bastante coisa então o gerente geral ele fez um momento gostoso assim para a gente chamou a gente teve comidas um lanchinho e ele deu os parabéns para a gente camareira, porque é um serviço pesado a gente tem que ser rápida e a gente tem que ficar atenta tudo cada detalhe por que os hóspedes quando entra eles reparam muito debaixo da cama no banheiro se tem cabelo, então a gente tem que ser rápida e ao mesmo tempo prestar atenção nos detalhes. (Camareira 2, D2).

A questão do *feedback* é delicada e dá a entender que o retorno positivo não é tratado como prioridade dentro dos hotéis. Isso se evidencia na fala da camareira 2, “mas sempre quando ela tem um tempo ela chama a gente” (Camareira 2, D2). Ao mesmo tempo, nota-se a ênfase dada aos *feedbacks* negativos. Junto a isso, como visto nos depoimentos anteriores, observa-se que a gerência geral tem percepção sobre a importância dos *feedbacks*. Acredita-se, portanto, que haja um problema de comunicação entre os setores ou uma necessidade de maior treinamento das governantas nos assuntos relacionados à gestão de pessoas.

Cabe ressaltar aqui a linha tênue entre o caráter positivo e negativo dos *feedbacks*. Vistos como fator motivacional dentro da empresa, os *feedbacks* positivos podem ser utilizados como forma de aumentar a carga de trabalho de uma maneira não saudável.

Sobre a segurança no trabalho (D3), também é possível levantar alguns pontos. A camareira 1 ficou insegura quando teve de fazer um tratamento para o problema que desenvolveu no braço, em decorrência de seu trabalho. Tal fato demonstra ser um ponto delicado na relação de trabalho com o hotel.

Eu fiquei insegura no início que eu fiquei doente do braço, mas aí depois eu fiz tratamento tudo. Hoje mesmo tá doendo para caramba mas assim eu penso que é uma coisa que depende de mim que eu tô preparada, se chegar e falar assim olha a partir de hoje você não vai não faz mais parte dessa equipe eu já tô preparada porque eu acho que a gente tem que se preparar mais para os não da vida do que pros sim porque o sim é bem mais difícil de você conquistar e o não você pode estar a porta então tipo assim tem que tá preparado para os que der e vier (Camareira 1, D3).

Na fala acima, evidencia-se o problema que envolve as questões trabalhistas. A camareira em questão desenvolveu uma doença ocupacional, que perante a lei seria responsabilidade do hotel e passível de indenização e insalubridade se comprovada tal relação, porém, ela que acaba sendo responsabilizada por desconhecer seus direitos trabalhistas e ainda vive o medo de perder o emprego devido à sua condição e convive, em silêncio, com as dores, talvez, pelo resto da vida.

A camareira 10 tem medo de perder o emprego, porém acha que não corre tal risco “É igual eu te falei, é porque eu me acostumei aqui. Eu achei aqui diferente, eu me sinto bem, entendeu. Eu acho que eu fico meio insegura eu acho.” (Camareira 10, D3) Ao analisar esse discurso pela regra do segundo esquecimento de Orlandi (2005), reescrevendo a frase, teríamos algo parecido com: “onde eu estava, eu não me acostumei. Lá era diferente, eu me sentia mal, entendeu?”. Assim, o discurso levanta a hipótese de que as condições analisadas nesta categoria de hotel são melhores que as de outros hotéis. Contudo, cabe ressaltar, novamente, que o medo de perder o emprego pode fazer com que as camareiras aceitem condições de emprego desfavoráveis. Nesse sentido, é interessante analisar os discursos das camareiras 2 e 5:

Muito (risos), porque assim, hoje em dia tá muito difícil de achar emprego e esse aqui é meu primeiro emprego registrado tipo eu já trabalhei em outros lugares, mas registrado esse é o primeiro. Então a gente faz de tudo para poder ficar né (Camareira 2, D3).

Ó eu não sinto medo. Ó, eu sinto medo de perder meu trabalho assim, mas eu me sinto segura aqui. Eu sinto medo de sair daqui não arrumar outro eu não sinto medo, porque eu acho assim, se a gente tá disposta a trabalhar. Eu nunca fiquei desempregada (Camareira 5, D3).

A camareira 2 tem medo de voltar a trabalhar sem registro em carteira, então “faz de tudo” para manter o emprego, o que demonstra o poder do hotel em relação às entrevistadas. A camareira 5 também diz algo semelhante na parte: “se a gente tá disposta a trabalhar. Eu nunca fiquei desempregada”. Esta frase pode ser compreendida como: “se aceitarmos qualquer emprego, não ficamos desempregados, mas prefiro trabalhar aqui”.

Apesar do receio de ficarem desempregadas ou de arrumarem um emprego com condições piores, todas disseram se sentir seguras no hotel em que trabalham, exceto a camareira 14 – entrevistada tempos depois - que estava afastada do trabalho devido à pandemia causada pelo coronavírus.

Então, é (pausa). Na situação atual [pandemia e quarentena] é um pouco complicado. Eu tenho um pouquinho de medo sim, na situação atual. Se não fosse a situação atual eu não teria. Eu não teria, por que eu já estou na companhia há 5 anos é mais, não é impossível, mas você tem mais respeito. Eles têm mais respeito por você do que pelos que estão chegando. Eles têm respeito pelo seu trabalho. Graças a Deus, todos os três hotéis da rede que eu trabalhei tem muito respeito pelo meu trabalho, gostam do meu trabalho, então é mais difícil por isso, mas a gente nunca sabe né (Camareira 14, D3).

É interessante analisar como a camareira 14 diz ter sido valorizada por seu trabalho em todos os hotéis onde esteve, porém, sentir medo durante a pandemia. Isso demonstra a

liquidez das relações de trabalho existentes nesse contexto. Independente das qualidades do trabalhador, o que importa é o lucro, e quando o lucro inexistente, a vaga de emprego, mesmo sendo primordial, também deixa de existir.

Sobre a autonomia na forma como exercer a função (D4), as entrevistadas tiveram discursos semelhantes. Elas têm um padrão a seguir, porém a forma como realizam a limpeza não é imposta pelo hotel. Apenas em dois hotéis as camareiras disseram ter regras e procedimentos de arrumação.

Não, é igual eu tô te falando, é um padrão. Você abre a janela, você joga produto no banheiro aí você volta e vai fazer o quarto. É um padrão já da gente, do hotel. Então você não pode chegar e fazer a cama pra depois. Ou então fazer o banheiro para depois. Você tem que primeiro abrir as janelas tudo, aí você vai lá no banheiro coloca o produto para agir e aí volta vai fazer cama, fazer o quarto (Camareira 3, D4).

Neste caso específico, mesmo que os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) diminuam a autonomia das camareiras, não adotar tal medida pode desencadear problemas de saúde. Logo, acredita-se que os POP sejam positivos sob o prisma da QVT. Nos diálogos a seguir, demonstram-se os diferentes comportamentos dos hotéis diante da questão:

A eu creio que eles gostam porque não reclamam, não fala que tá errado. Eu faço o que eu achar que tá certo. Nunca me chamaram atenção assim não, sabe? Mas quando tem, quando precisa, as vezes sai uma conversinha olha *** tem que fazer assim, eu digo tá, aí eu faço (Camareira 7, D4).

Em todas assim, elas falam que querem isso, mas, porém, elas não impõem como você fazer, entendeu? Então você escolhe a melhor forma de você fazer e entregar da forma que ela pediu, então não tem uma regra pra você fazer “ah, tem que fazer dessa maneira, não mas eu quero dessa maneira” ela quer, mas então porém, você escolhe a medida de fazer (Camareira 9, D4).

Eles têm algumas regras né. Tem todo um procedimento de você ir fazer um apartamento. Você tem que bater, você tem que tocar a campainha, você tem que esperar o hóspede, assim a limpeza também tem todo um trajeto, não é só entrando e fazendo, não é tudo de qualquer jeito (Camareira 11, D4).

Ao responderem sobre o nível de satisfação com as normas do hotel (D5), todas disseram estar muito satisfeitas, citando a questão dos uniformes e do horário de almoço como pontos positivos. Três citaram que dariam nota 10 para as normas do hotel (Camareiras 12, 5 e 3). A entrevistada que citou problemas diz que eles não se relacionam com as normas do hotel, mas sim ao com os chefes. “Às vezes tem alguns probleminhas, mas é com o chefe mesmo e umas coisas que é além da gente” (Camareira 13, D5).

Mais uma vez, as entrevistadas também colocam em si a responsabilidade quando falam das regras do hotel:

Normal. Assim, é aquilo que eu te falei, quando a gente entra eles falam de uma norma né. Tem uma regra, e acho que se você aceitou acho que tá bom né? Tranquilo (Camareira 11, D5).

Como visto anteriormente, pelo medo de ficarem desempregadas e sem condições de sustentarem os filhos, as camareiras podem acabar aceitando condições de trabalho e políticas de RH que não seriam vantajosas. Além disso, elas colocam em si a culpa por tais condições de trabalho.

Sobre o ambiente de trabalho (D6), as camareiras 1, 13, 14, 15, 17, 2, 3, 4, 5, 9 e 12 acreditam que o hotel é um ambiente amigável de cooperação e espírito de equipe, o que favorece seu bem-estar e demonstra a importância do fator integração social na QVT.

Às vezes, é cansativo né. Mas os meninos eu gosto. Com as minhas amigas, minha chefe também eu gosto. Eu acho que é por isso que eu tô aqui até hoje. Porque eu gosto deles, são boas pessoas, a gente acaba acostumando (Camareira 17, D6).

O depoimento acima evidencia que o cansaço acaba interferindo no ambiente de trabalho, tal como se verifica também no depoimento da camareira 15. Logo, pode-se inferir que o cansaço dentro do trabalho prejudica o relacionamento interpessoal, reduzindo a QVT:

Olha, com meu chefe no trabalho eu me sinto bem, me dou com todo mundo, com todos eu me dou. Meu jeito, eu sou muito na minha, assim, eu sou mais de observar e menos de falar (risos). Mas eu me dou com todos. Tanto com colega, é, dou meu bom dia, é, mas sempre tem umas pessoas que você se enturma mais, mas me dou super bem com todos. É, tem dia que eu tô cansada, aí já prefiro ficar mais na minha, assim sabe, cansada, ficar na minha, sem conversar, por que eu tô super cansada (Camareira 15, D6).

A camareira 10 acredita que, apenas no período em que ela trabalha, as camareiras têm espírito de equipe. Já a camareira 7 diz não ser um ambiente amigável, o que prejudica seu bem-estar.

Aí é mais difícil (risos) aqui é cada um por si, você se mata faz, faz, faz daí amanhã a colega 'i, fulano não fez, fulano não fez isso, fulano tava assim' em todo lugar né, mas aqui é fogo, mas a gente tem que deixar pra lá pra gente não se estressar né (Camareira 7, D6).

A camareira 8 ressalta a comunicação falha entre os setores, principalmente com o seu. Segundo a entrevistada, elas, são tratadas como um setor à parte dentro do hotel.

Ai, comunicação já é mais. É. Não tem muita comunicação, principalmente com as camareiras, já é mais complicado.

Então geralmente vocês só recebem ordens de limpeza e só?
Isso, uhum, isso (Camareira 8, D6).

Observa-se que é importante o espírito de equipe para a função, não só para os fatores de QVT, mas também para que os horários possam ser cumpridos adequadamente, reduzindo, por sua vez, os custos do hotel com horas extras e os custos físicos e mentais das camareiras.

Sim tipo nosso setor a gente tem que trabalhar bastante em equipe. Uma tem que ajudar a outra. Ontem mesmo a gente tinha muita coisa então tipo uma vai ajudando a outra vai forrando a cama para poder cada um todo mundo sair no horário porque querendo ou não a gente gosta de sair no nosso horário e quanto mais tempo a gente passa aqui menos tempo a gente vai dormir (risos) (Camareira 2, D6).

5.5. FATORES PSICOLÓGICOS E DE SAÚDE

Nesta etapa da entrevista, elaboraram-se questões que abordam temas relacionados à satisfação no trabalho, nível de desafio, variedade da tarefa, identidade da tarefa, significância da tarefa, autorrealização, felicidade no trabalho, ansiedade, estresse, adaptação pessoa emprego, entre outros. Além disso, verificaram-se fatores relacionados ao custo físico da atividade, que também envolvem a saúde das camareiras.

Sobre o custo físico da atividade, todas disseram ter espaço suficiente, bem como iluminação e circulação de ar para trabalhar (E1), exceto as camareiras 8 e 9, que trabalham em um hotel cujas habitações são de tamanho reduzido.

Todas as entrevistadas disseram se sentir confortáveis utilizando os equipamentos e estações de trabalho (E2). A camareira 11 afirma que os sapatos são um pouco quentes, mas que não atrapalham no desempenho das funções. A camareira 14 diz saber a importância e necessidade da utilização dos EPI:

Sim, normal, eu sempre fui de seguir normas e regras também né. E toda camareira e todo hotel eles têm as normas e as regras, você tem que usar todos os equipamentos adequados, todos os produtos de limpeza, os produtos que você tem que utilizar para a sua segurança, faz parte, luva, máscara, essas coisas, nenhum problema (Camareira 14, E2).

A camareira 10 diz se sentir confortável, principalmente porque cada um tem o seu equipamento de trabalho e carrinho: “Uhum. Cada um tem o seu né, então. (pausa)” (Camareira 10, E2). Acredita-se que o fato de cada camareira possuir seu carrinho gera autonomia para que elas os organizem da maneira que acharem mais adequada, dando maior sensação de conforto durante o trabalho.

Todas as entrevistadas afirmaram se sentir cansadas ao final do expediente (E3). Algumas também verbalizaram dores e estresse. É possível fazer alguns apontamentos nas respostas a pergunta E3:

Muito cansada (risos) bastante, com dor nas costas, nas pernas, principalmente os braços por causa do movimento. Muito cansada mesmo, de verdade (Camareira 8, E3).

Não, as minhas dores é mais devido o problema que me causou né quando eu entrei que eu não tinha e aí desenvolveu devido a mudança creio eu que a mudança de padrão mas fora isso é tranquilo aí tomo medicação que só falta me matar né, é que é forte né, pros nervos mas é tranquilo assim dor de cabeça cansaço nas pernas não de resto é tranquilo, é estressante (Camareira 1, E3).

Sobre as consequências do estresse no trabalho, observam-se os seguintes depoimentos:

Apesar que, às vezes, a gente até que acostuma com a rotina do dia a dia, aí num dia que eu falo assim “Ai, hoje eu tô de folga.” Se eu não me movimentar bem, eu fico o dia (pausa) parece que com o corpo todo dolorido. Eu acho que, acostumada com a movimentação do corpo o dia todo, aí quando um dia que eu fico de folga, se eu não fizer alguma coisa pra exercitar o corpo eu me sinto cansada, mais ainda (Camareira 15, E3).

A, minha filha, tem vezes que eu quase não saio daqui (risos) olhe, tem vez. Isso aí é difícil, tem vez que a gente não consegue nem andar. (...) É eu fui a uma médica e ela falou que eu tava com problema de coluna já. Aí eu falei pra ela, só que assim, eu sinto queimar, porém, não é aquela dor “ai, eu vou lá no médico hoje” entendeu? Não é, cada dor eu tomo um remédio em casa e vou dormir. Que eu não gosto nada né de dormir (risos) (Camareira 10, E3).

Durante o expediente a gente fica muito cansado. No começo como eu não tava muito acostumada, minhas costas doíam. Mas hoje que já peguei o ritmo tá tranquilo (Camareira 2, E3).

É possível perceber como o trabalho acaba gerando problemas físicos, e psicológicos que, por sua vez, interferem no bem-estar durante e ao final da jornada de trabalho. Devido ao estresse e à ansiedade, as camareiras não conseguem descansar adequadamente durante as folgas:

Ó eu vou ser sincera com você. Fisicamente eu me sinto dolorida, cansada, mas vai também da nossa vida pessoal. Se a gente chegar em casa e tiver a oportunidade de se deitar, se tivesse a oportunidade de descansar no outro dia ia estar aqui 100%. Mas essa não é a realidade, nós mulheres que somos mãe, marido muitas vezes, então somos mulheres, somos pais, somos avós, somos tudo em uma só, então é assim um pouco difícil porque a gente chega em casa, a gente não pode só descansar então a gente vai lavar roupa, a gente vai preparar as coisas pro outro dia, então assim, a rotina da mulher eu acho mais exaustiva. Porque o homem tem uma diferença, ele chega, ele vai descansar. Se bem que as coisas estão mudando um pouco, hoje em dia o pai já vai buscar um na escolinha, mas a maior carga infelizmente é da mulher (risos). Mas eu me sinto bem cansada, não vou negar não (Camareira 5, E3).

Bem, graças a deus. Normal. Porque a gente descansa na hora, mas não adianta eu tô sempre fazendo alguma coisa, não consigo ficar uma hora sentada, deitada. Porque se eu ficar deitada já eu vou dormir né, aí não pode (risos). Então pra mim tá tudo certo (Camareira 7, E3).

Constata-se que as rotinas fora do trabalho igualmente interferem no modo como as camareiras se sentem enquanto exercem suas funções. Como a maioria cuida da casa e dos filhos ao sair do trabalho e tem apenas uma folga por semana, não é possível descansar o tempo necessário para conseguir exercer as funções, que consistem em esforço físico durante 8 horas. No discurso da camareira 5, evidencia-se como o papel dado pela sociedade às mulheres – de cuidadoras do lar – acaba se estendendo, neste caso, para a rotina de trabalho dessas funcionárias. No entanto, as que ainda não desempenham o papel de cuidadoras do lar também enfrentam dificuldades para executar suas atividades fora do trabalho.

Durante eu fico bem no pique, mas (risos) aí quando começa a trabalhar no final do dia você já tá um pouco cansada, aí tem que ir pro curso, ir pra casa, pega trânsito, aí, só Jesus. As perninha dói (risos) cansadinha (Camareira 12, E3).

No discurso acima, constata-se a dificuldade de executar os planos fora do trabalho, uma vez que as camareiras finalizam suas jornadas de trabalho cansadas e não conseguem ter motivação para completar cursos ou atividades iniciados fora do trabalho.

No final. Durante é animada, mas aí chega no final eu tô cansada (risos) principalmente quando as férias vencem. Quando as férias vencem, menina, não quero ser eu. (risos) É muito interessante, as férias venceu, cansa muito né, é muito assim, automático. Mas a gente fica bem animada né, é bem legal (Camareira 11, E3).

Nota-se que o cansaço físico tem ligação com o bem-estar psicológico, pois, uma vez insatisfeitas – por exemplo, quando as férias vencem –, as entrevistadas se sentem mais cansadas. Além disso, é visível o receio de falarem sobre suas condições de trabalho. Ao ser questionada sobre como se sentia, a camareira 4 demonstrou apreensão e apenas riu, respondendo que se sentia exausta apenas quando a analista comentou que não precisava ter medo de responder. Observa-se o mesmo receio quando as camareiras respondem: “não tem muito o que reclamar”, mesmo se tratando de pergunta neutra como “como você se sente ao final do expediente?”.

Apesar das dores e problemas, apenas uma entrevistada diz ter tido afastamento por motivo de saúde ou acidente relacionados ao trabalho (E4): a camareira 1 desenvolveu um problema crônico no braço devido ao trabalho repetitivo durante anos.

O depoimento da camareira 14 demonstra como é possível exercer a função sem apresentar problemas de saúde, desde que as trabalhadoras tenham o conhecimento adequado

sobre ergonomia. Além disso, a fala mostra que parte das camareiras não dispõe desse conhecimento e, por isso, adoecem no trabalho:

Não, eu nunca tive, eu sempre tive um pouco de cuidado. Como eu fiz um curso de enfermagem então eu tinha sempre tive um pouco de cuidado. Eu sei que dependendo do modo que você vai baixar para fazer uma cama, fazer qualquer coisa um quarto, no banheiro, você pode se machucar, como eu tenho várias colegas que têm problema de saúde e problema de coluna. Eu nunca tive esse problema porque eu sempre tive um pouco de cuidado na hora de passar para fazer uma cama, para fazer uma dobra no colchão, então não, nunca tive não (Camareira 14, E4).

Quando questionadas sobre a apresentação de atestados médicos (E5), nota-se que as condições de trabalho das camareiras favorecem o adoecimento, fato que pode ser verificado nos depoimentos abaixo:

Um motivo foi mais esse mesmo. Foi devido o problema que tenho no braço. Nossa, acho que eu tenho, misericórdia, muito atestado, muito, porque eu tive uma vez assim que eu entrei aqui eu tive uma conjuntivite crônica que foi nas córneas dos olhos aquele que é bacteriana e devido a isso é porque problema na visão tipo as letras para mim não é mais as mesmas letras muda tudo e eu fiquei 23 dias afastada, ou seja, o médico me dava 7 dias depois ele me dava 7 dias para não me encostar na caixa, e foi só de um olho eu fiquei com problema nessa visão. E aí esse foi o primeiro motivo aí depois foi do braço que começou a tendinite aí eu ia aí o médico me dava 7 aí chegou colocar gesso eu vou colocar tipoia duas vezes muitas coisas cheguei, ficar afastada há quase três meses aí depois aí fiz fisioterapia durante esse tempo que eu fiquei afastada aí depois eles me deram alta aí eu voltei a trabalhar normalmente, mesmo com dores, aí eu falei não, eu tenho que ir trabalhar porque eu preciso para sustentar meus filhos, é isso (Camareira 1, E5).

Aqui? Já, no dia que eu fiquei doente que eles me levaram, eu tava com broncopneumonia por causa do ar. O ar condicionado a parte de cima, eu acho que você não chegou a ver, em cima é gelado, e outra, os banheiros quentes, aí você sobe pro gelado e entra nos banheiros quentes, sobe pro gelado, acaba com você. Entendeu? Mas tem que fazer. E as vezes tipo quando a gente recebe grupo, a latam manda 30 pessoas, aí 30 pessoas toma banho, eu tenho que correr nos banheiros, porque são 11 banheiros. Aí sai suado, você tem que catar tudinho o suor. Então tá quente, aí você vem do frio e entra no quente (Camareira 10, E5).

Sinusite, é que eu tenho sinusite então ar condicionado as vezes faz mal um pouco. Às vezes no calor a gente trabalha no ar condicionado daí sai no corredor que é calor (Camareira 13, E5).

Ah, faz tempo, foi ano passado. Foi dos dentes, um canal que eu fiz, acho que a mulher fez mal feito que ficou inchado. Aí eu tive que... Foi só 4 dias, porque não tinha como trabalhar desse jeito (Camareira 16, E5).

Alguns sim, eu tenho sinusite, às vezes tem uma dor assim que não passa aí a gente traz né, um dia, dois dias, mas nada demais, é só aquele dia mesmo que você amanhece meio tonta e aí você não consegue sair do lugar sozinha, mas no normal é muito difícil (Camareira 11, E5).

Cabe ressaltar aqui que todas as empresas são obrigadas por lei a oferecer um ambiente de trabalho com temperatura confortável para seus funcionários. Em poucos casos, as camareiras disseram ter levado atestados por problemas de saúde que não fossem graves ou para consultas de rotina. Destaca-se a incidência de problemas respiratórios devido ao ar condicionado dos quartos do hotel e também problemas como tendinites, artrites e dores crônicas. Observa-se também que elas buscam atendimento médico apenas quando não existe possibilidade de trabalhar. Além disso, a maioria trabalha sentindo dor, como se fosse parte natural de sua rotina laboral. Para compreender o porquê disso, perguntou-se, em algumas entrevistas, se as camareiras sentiam medo de apresentar atestados médicos:

Assim, é chato né, ninguém gosta, empresa nenhuma gosta. Mas se precisar a gente tem que dar né (Camareira 4, E5).

De um lado sim e outro não, porque tipo, é. Às vezes a gente vai apresentar. As vezes dependendo do que for ele não aceita. Mas nunca aconteceu não, mas se um dia acontecer eu faço a minha parte, eu entrego, né (Camareira 2, E5).

A culpa pelo adoecimento acaba recaindo mais uma vez sobre as trabalhadoras, refletida na insegurança ao apresentar atestados médicos. Verifica-se, também, que existe uma cobrança quanto à entrega de atestados. Apesar disso, duas camareiras também responderam que não têm medo de apresentar atestados médicos e que não precisaram até o momento.

Assim, existe um receio em faltar no trabalho por dois motivos. Em primeiro lugar, porque alguns hotéis oferecem benefícios, como folgas no final de semana ou dobradinhas para as camareiras que não apresentam atestado médico. Em segundo lugar, porque pode-se levantar a hipótese de que entregar atestados de saúde figure, em certa medida, fragilidade em um emprego que demanda, na maior parte do tempo, o esforço físico. É possível verificar tal receio no discurso da camareira 8: “Não [trouxe atestados]. Só de horas mesmo, que quando eu passo no médico que o médico mesmo já vê que tô trabalhando.” (Camareira 8, E5).

Sobre os afastamentos por saúde, cabe ressaltar a fala da governanta 3:

Se eu olhar aqui na escala, por exemplo a dona ****, por coluna. Deixa eu ver na escala mês a mês, que eu também saí de férias, a dona ***** de novo em setembro, outubro foram setembro 12 dias seguidos. Novembro 8. outubro nenhum, agosto nenhum, tipo um dia eu tive. Julho eu tive a **** três dias seguidos, não vou lembrar porque, depois se você quiser eu dou uma procurada para descobrir o que é, porque já faz muito tempo, eu não lembro. Porque a ****, ela tem um quadro de pressão alta de alguma doença aqui no, sabe, então não sei te dizer o porquê. Junho eu tive a **** dois dias seguidos, maio não tive ninguém, abril eu tive **** três dias seguidos, março a **** 2 dias e fevereiro ninguém, janeiro deste ano ninguém,

dezembro tive a ****, que ela sofreu uma queda lembro bem no final do ano, em novembro do ano passado a **** 4 dias seguidos. (Governanta 3).

Sobre sentir dores no corpo (E6), as camareiras 2, 6, 7 e 12 disseram que não, e as camareiras 1, 10, 13, 14, 3, 4, 5, 8 e 11 disseram que sim, embora algumas delas parecessem tentar diminuir o efeito das dores no corpo, a fim de proteger a imagem do hotel, da profissão, ou até delas próprias com relação ao hotel, tal qual se verifica nos seguintes depoimentos: “Não. Mais ou menos assim, quando o corpo esfria da quentura do momento a gente sente uma dorzinha aqui outra ali, mas tranquilo, de boa.” (Camareira 4, E6) “Não. Só uma dorzinha de cabeça vez ou outra porque eu tenho pressão alta, então é normal.” (Camareira 3, E6) “Toda essa parte aqui ó, sinto bastante dor, só que eu tomo remédio, qualquer remédio de dor eu tomo e rapidinho passa” (Camareira 10, E6). Nota-se mais uma vez a utilização de estratégias de mediação tomando analgésicos e minimizando a gravidade das dores.

Entre as partes do corpo onde mais sentem dores, foram citadas: dor de cabeça (Camareira 13 e 3); dor nas pernas (Camareira 14, 5 e 9); dor na coluna (Camareiras 4, 5, 8, 9, 11); dor nos ombros (Camareira 11); dor no pé (Camareira 5).

A camareira 11 diz que a idade contribui para o aparecimento das dores durante a jornada de trabalho, e a camareira 12 diz que isso depende da carga de trabalho enfrentada no dia.

Sobre o custo cognitivo do trabalho, as entrevistadas demonstraram a necessidade de utilizar a memória e a percepção (E7) ao observar os detalhes de cada quarto, mesmo com uma rotina acelerada.

Nos detalhes, porque tem que ter porque em todos os apartamentos têm um padrão então tem que fazer igual tá o outro, e muitas vezes vai grupo pra ficar no hotel, e sempre um andar fica um colega do outro então você tem que fazer a mesma coisa que faz num apartamento fazer no outro, porque se tiver uma coisa diferente da outra o outro vai reclamar (Camareira 13, E7).

Nos banheiros, por causa de cabelo, essas coisa, aqui que o hóspede sobe, fica preto isso daqui ó. Não pode deixar isso acontecer, tem que passar a bucinha, todos os dias. Então é igual eu te falei, é dom. Quando você trabalha de limpeza você já sabe onde você vai pegar, onde você vai prestar atenção (Camareira 10, E7).

Além disso, as camareiras necessitam estar sempre atentas para tratar os hóspedes bem, independente do tratamento recebido da parte deles. Para as entrevistadas, é necessário cuidado para não danificar os pertences dos clientes durante a arrumação e para seguir todos os procedimentos padrão. Além disso, elas precisam utilizar a memória para poder passar possíveis atividades pendentes para o outro turno.

A gente tem que estar observando o que tem no apartamento pra se o hóspede dizer sumiu e tava ali a gente tem que estar atento a isso porque aí fica sua palavra contra a dele é meio constrangedor mas acontece bastante isso a gente tem que estar atento e não deixar cair um perfume importado tudo isso a gente tem que ter um cuidado a gente cuida creio eu que melhor do que as nossas próprias coisas a gente fica meio relaxada com as nossas coisas mas o hóspede ele tá em primeiro lugar aqui então a gente pode estar no pior dia mas tem que estar sempre sorrindo bom dia e às vezes ele nem viu a gente (Camareira 1, E7).

Devido à rotina acelerada, as trabalhadoras também precisam redobrar a atenção para não esquecer nenhum pertence delas ou material de trabalho nos quartos “Às vezes eu esqueço produto aqui no 34 aí eu tenho que correr e voltar antes que liberem se não o hóspede entra e pode ver. Então a gente às vezes a gente esquece alguma coisa a gente tem que lembrar onde esqueceu porque já acontece.” (Camareira 2, E7).

Eu deixo aqui e aqui fica, mas depois eu vou lembrar onde foi que eu deixei eu vou atrás e coloco no lugar. Sou muito danada pra esquecer as coisas viu, tô na recepção passando pano alguma coisa, deixo lá a bombinha de produto, tem que tá gritando, ei, esqueceu a bombinha e eu digo “ai, esqueci” (Camareira 7, E7).

Os esquecimentos constantes também são resultado da rotina de trabalho e dos altos níveis de estresse e ansiedade. Para que o leitor tenha uma dimensão da natureza e das condições de trabalho das entrevistadas, optou-se por deixar o discurso a seguir em evidência na presente pesquisa. É possível notar o nível de constrangimento que um esquecimento pode gerar para trabalhadoras nessa função.

Privada, você tem que levantar as duas, jogar produto, porque fica xixi, pingo. Tem que prestar atenção, porque já teve casos de o hóspede entrar e ter fezes dentro. E quem deixou? Eu. Ai, aquilo lá eu queria me matar, e a mulher ainda tirou foto mandou no e-mail. Falei gente, desculpa, dessa vez eu não ganhei. (...) Já tava duro minha filha, aquele negócio assim parece que a pessoa tava com diarreia. Aí mandou as foto, filha. No e-mail da minha gerente. Eu falei “gente, desculpa, eu não fiz porque eu quis, você acha que eu vou por meu nome lá e fazer errado?” (...) Só que as meninas estranhou, não acharam que era eu, mas fui eu, porque todos os banheiros eu levo produto. Só que justo nesse dia eu não limpei a privada (risos) e você vê as fotos (pausa). Eu queria morrer. É mais assim a gente tem mais assim cabelo, as vezes tem cabelo nas torneira, eles manda, o banheiro é bem pequenininho, então a gente limpa o banheiro de quatro assim, pra tirar tudinho os cabelos que eles mandam. Mas a gente tem também assim, tem bastante elogio, bastante mesmo assim (Camareira 10, E7).

Sobre a autoestima com relação ao trabalho (E8), algumas camareiras responderam que se sentem adequadamente qualificadas para o cargo. No entanto, percebe-se certa insegurança com relação a avançar de cargo dentro dos hotéis:

Ai, eu não tenho vontade não. Elas fica tudo rindo que eu falo que não quero estudar, não quero nada, que eu não gosto de ler. Eu falo gente, lê aqui pra

mim esse negócio, que elas botam lá em cima, aí fica tudo rindo. Eu não gosto não de outra coisa. Não tenho pique pra ficar igual as meninas aqui ouvindo, às vezes o hóspede é tão mal educado. Não tenho pique pra essas coisas, pra ir pra cima segurar o hotel, eu não tenho dom pra essas coisas (Camareira 10, E8).

A camareira que demonstrou ser mais segura hoje se encontra como supervisora, o que pode indicar que a motivação gera satisfação e vontade de continuar na hotelaria. Porém, talvez por não se sentir tão recompensada com o aumento de responsabilidade, diz que era mais feliz quando trabalhava como camareira, o que indica que a baixa QVT se estende por todo o setor de governança do hotel:

Ah eu era muito metida. Metida assim, eu era metida assim, quando você ganha muitos elogios e muitas notas 9 e 10 eu gostava muito, então eu era, eu achava que eu estava além, eu tava bastante qualificada para aquilo. Porque eu sempre gostei de cuidar de pessoas, por isso que eu entrei na hotelaria (Camareira 14, E8).

Algumas camareiras demonstraram insegurança ao responder à pergunta E8 (você acredita que possui qualificação correspondente para o cargo?): “Eu acho que sim.” (Camareira 3, E8) “Aí eu não sei.” (Camareira 6, E8). Enquanto outras se sentiam seguras ao dizer que têm qualificação para o cargo “Tenho” (Camareira 7, E8) “Ah sim, com certeza” (Camareira 9, E8).

A camareira 5 demonstra se sentir qualificada para o cargo, porém diz que não está preparada para avançar na carreira. Como já visto, parte expressiva das camareiras não tem a ambição de permanecer na hotelaria:

Eu acho que eu deveria aprender mais. Eu acho que eu estou aonde eu me preparei para estar, mas eu acho que eu posso ir mais, tipo eu sei que eu posso ir mais, eu sei que depende de mim, muitas coisas dependem da gente e não da empresa, e muita gente coloca a culpa na empresa “a empresa não me promove” mas você tá se preparando para a empresa te promover? Então assim, ambas as partes, eu acho que eu quero me preparar e eu quero que eles me deem oportunidade (Camareira 5, E8).

Sobre o interesse no trabalho (E9), todas afirmaram se sentir muito interessadas pelas suas funções. Isso pode denotar o sucesso do hotel na motivação das equipes ou a fragilidade que as entrevistadas sentem ao demonstrar desinteresse pelo seu trabalho.

Sim, eu gosto. Aliás, tudo o que eu faço eu gosto. Sempre me interessa, sempre procuro fazer direito. É, a gente não é perfeito né, a gente vai sempre errar, mas eu procuro fazer (Camareira 7, E9).

Com relação às principais situações constrangedoras no trabalho (E10), destacam-se situações delicadas, que envolvem fatores morais. As entrevistadas disseram não ter problema

com os outros funcionários do hotel, e sim com os hóspedes: “[situações constrangedoras?] Todas? Hóspede pelado, camisinha jogada no chão (risos). Às vezes o hóspede trata a gente às vezes com ignorância.” (Camareira 4, E10). Tais comportamentos dos hóspedes podem ser enquadrados, em alguns casos, no artigo 233 do Código Penal como “ato obsceno”⁷, cabendo aos juízes julgarem o que se considera ato obsceno.

Quando a gente atende um hóspede que ele está geralmente assim sem roupa. Acontece muito isso. Então a gente fica tipo meio que, mas a gente não fica com vergonha e por ver (...) aconteceu isso comigo outro dia mês passado ele me chamou pra pedir um ferro aí eu abri, no que eu abri ele tipo me olhou de cima embaixo eu olhei para a cara dele assim, mas eu tipo não tinha, eu fiquei sem reação. E bem atrás de mim passava um hóspede no corretor então eu fiquei constrangida e ao mesmo tempo preocupada com o que tinha passado. por que a gente tem que estar preparada na verdade a gente se fala tô preparada mas quando chega no momento da situação a gente fica constrangida que a gente é falho a gente é carne a gente é humano mas aí eu relevei, de boa, aí eu atendi ele só olhando no olho mesmo, focando, mas a gente fica meio que caramba eu acho que é uma falta de respeito assim é meio constrangedor, mas a gente tira de letra é tranquilo (Camareira 1, E10).

Já aconteceu das vezes o hóspede vem só de cueca atender a gente, mas às vezes a gente abre eles não responde eles estão em cima da cama pelado aí fica meio constrangedor (Camareira 2, E10).

Olha, já teve mais assim, já foram mais constrangedoras, hoje não. Você vê o hóspede andando pelado no corredor, entendeu, essas situações. Ou o marido com a mulher, entendeu, ou namorada aí, às vezes eles fazem um barulho, geme muito alto, essas coisas assim né, mas (risos) aí vai passando um outro, aí você fica constrangida né, porque às vezes vem um homem, aí tem um gritando ali, ou criança, a gente fica constrangida né. É raro acontecer, mas acontece. (risos) (Camareira 9, E10).

Além do encontro com os hóspedes sem roupa, elas se sentem constrangidas quando são maltratadas ou ignoradas por eles durante o serviço:

Quando os hóspedes humilham a gente. Esses dias a mulher tava falando na recepção, não fica aqui não que as camareiras roubam. Nossa eu fiquei tão irada nesse dia. Deu vontade sabe de mandar (pausa). Falei, vou ficar quieta (Camareira 10, E10).

Constrangedora? É você se deparar com uma pessoa no corredor, no caso hóspede, e ele nem olhar na sua cara. Você fica com vergonha no lugar dele. (...) Ou em algumas situações você deseja um bom dia e a pessoa não olha na sua cara. É constrangedor, é vergonhoso, eu acho que não é bem por aí né. Mas não mágoa não, é que é feio eu acho (Camareira 11, E10).

⁷ ART. 233- Praticar ato obsceno em lugar público, ou aberto, ou exposto ao público. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10608816/artigo-233-do-decreto-lei-n-2848-de-07-de-dezembro-de-1940#:~:text=233%20%2D%20Praticar%20ato%20obsceno%20em,a%20um%20ano%2C%20ou%20multa.>

Tais atitudes supracitadas se enquadram no artigo 146-A do Código Penal como crime de assédio moral⁸. Possivelmente por conta das situações citadas, as funcionárias também se sentem inseguras e nervosas ao fazerem a limpeza com o hóspede dentro do quarto:

Ai as vezes quando eu tava fazendo alguma arrumação que o hóspede tava no quarto, eu não gostava muito não (...), quando o hóspede está dentro do quarto, além de você ser mais lenta, um pouco, você fica um pouco com vergonha, começa a suar e começa a ficar nervosa, eu não gostava não. Ou quando tinha então algum hóspede inconveniente que ficava de qualquer jeito no quarto também não era legal não (Camareira 14, E10).

A arrumação quando o hóspede está (risos) bem difícil. É meio constrangedor porque às vezes você tem seu jeito, abaixa então a gente fica um pouco inibida, acho que isso é uma parte que deixa constrangedor (Camareira 5, E10).

É, porque você não fica à vontade né. Que às vezes você pensa nossa, será que tá olhando pra gente né. Principalmente mulher né. Assim, nós camareira, às vezes tem homem né. Tem homem que é meio danadinho né (risos) (...) em outro hotel que eu trabalhei já peguei hóspede só de cueca ou se não sem nada, só com o computador aqui. Mas mesmo assim você tem que ligar pra segurança, o segurança vem, aí pede pra ele se recompor, eu já passei, mas não aqui, em outro hotel (Camareira 12, E10).

Considerou-se também como situação constrangedora chamar atenção das camareiras em público pelo serviço executado de maneira errada. A camareira 8 diz preferir que apenas as que cometeram o erro sejam advertidas. Ela se queixa de levar bronca toda vez que qualquer camareira do hotel faz algo de maneira errônea.

Sobre a rotina de trabalho (E11), as funcionárias disseram fazer sempre a mesma coisa todos os dias; que muda são os hóspedes e a limpeza pesada, realizada nos meses de baixa ocupação:

É, geralmente a gente faz tudo sempre as mesmas coisas, é saída, arrumação, só o que muda mesmo é só os hóspedes, tipo assim, menos bagunça, mais bagunça, alguma coisa mais rápida uma coisa que não vai demorar (Camareira 2, E11).

Sempre. Sempre a mesma coisa todo dia. Sempre, sempre, não muda não, a mesma coisa com certeza. Cama banheiro, toilette, carpete, sempre (Camareira 8, E11).

⁸ Decreto de lei nº 2.848 Art. 146-A: Humilhar, coagir, constranger, desprezar, preterir, subestimar, isolar ou incentivar o isolamento, desrespeitar, subjugar, menosprezar ou ofender a personalidade de servidor público ou empregado, reiteradamente, no exercício da função ou em razão dela, independentemente de posição hierárquica ou funcional, seja ela superior, equivalente ou inferior, atingindo-lhe intencionalmente a imagem, a dignidade ou a integridade física ou psíquica. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/crime-de-assedio-moral/> Acesso em: 04 out 2020

Tal fato demonstra que o fator “múltiplas habilidades” praticamente inexistente. Isso pode estar relacionado com a natureza da função, sobre a qual os hotéis têm pouco ou nenhum controle. Por essa razão, faz-se necessária uma mudança também na legislação que abrange a função camareira e na maneira como o cargo é administrado nos hotéis.

Sobre a rotina de trabalho, a camareira 11 levantou um ponto importante com relação à ergonomia da atividade:

Se você for baixar toda vez que você precisar abaixar da forma adequada, você não vai conseguir fazer nada. É mais ou menos assim, a gente sabe que é errado, que todo mundo “aí, você tem que fazer assim, tem que fazer assado” na minha casa eu vou arrumar duas camas, então eu vou saber. Mas aqui são várias, então se você for fazer da postura que tem que ser, você não consegue fazer, você vai fazer 3, 4 apartamentos. E não é isso que eles querem né, eles querem muito mais. Mas é assim mesmo (Camareira 11, E11).

Executar os movimentos corretos durante a faxina é essencial para o bem-estar das camareiras. Contudo, elas não dispõem de tempo para realizar as ginásticas laborais por conta própria ou fazer cada movimento adequadamente, devido ao volume de trabalho e ao curto prazo para executá-lo.

Acerca do aprendizado no trabalho (E12), as entrevistadas disseram aprender tanto no dia a dia como nos treinamentos já citados. Além disso, informaram aprender com a mudança de padrão quando trocam de hotel ou quando o hotel troca de rede:

A gente tem treinamento também. De segurança no trabalho, de como eu te falei que eles vêm e falam olha tem que ser assim, tem que baixar assim, essa é a posição. Aí tem laboral também que ajuda na é muito bacana. Eu acho que melhora bem pra gente (...) no dia a dia a gente aprende o que a gente precisa saber. Porque às vezes a gente tem cobrança né, você faz uma coisa, aí não tá bom, é mudança por exemplo, como eu te falei, era de um dono depois mudou pra rede **** depois veio a *****. Tem reforma, a cama era de um jeito, agora não é mais. O banheiro era de um jeito, agora não é mais. Então assim, sempre tá mudando muito então a gente vai mudando junto. O enxoval não é o mesmo, o enxoval é maior, o enxoval é diferente pra por. Então isso tudo a gente vai aprendendo (Camareira 11, E12).

O camareiro 13 também diz ter aprendizados diferentes nos meses de baixa ocupação do hotel, porém eles são obtidos executando outras funções, além da de arrumador ou camareiro. Nesse caso, o trabalhador as considera um ponto positivo, porém é necessário observar as questões legais por trás disso. Por meio dessa questão, foi possível visualizar a gama de competências adquiridas ao realizar a função, embora também se tenha notado que as camareiras não adquirem conhecimentos relacionados ao cargo de supervisão ou governança, o que dificulta seu crescimento dentro da empresa.

É porque além da gente fazer o trabalho de arrumador, aí todos o final do ano e meio do ano e meio do ano faz os trabalhos, aí termina aprendendo outras coisas fora só de arrumador. Fazer tratamento de restauração de box de vidro, de piso, aí termina aprendendo um pouco a mais que foge um pouco do serviço de arrumador e camareiro (Camareira 13, E12).

Quando questionadas sobre a valorização que recebem dentro do hotel por seu trabalho (E13), percebe-se que as entrevistadas ficam confusas. Nesse sentido, percebe-se que há falta de *feedback* por parte das chefias ou falha na comunicação entre os membros do setor.

São poucos né. Em poucos momento assim. Por mais que assim, talvez eles reconheçam, mas não, não passa pra você, entendeu? As vezes fica a desejar nessa parte de não passar isso pra você, não demonstra, entendeu? (Camareira 9, E13).

O quanto é reconhecido? Ah, eu acho que é normal, essa parte aí a gente eu acho que é reconhecido, porque se a gente tá aqui né, eu acho que se não tá bom, se não é reconhecido você não faz mais parte da empresa, então eu acho que deve ser reconhecido né. Eu tô aqui há sete anos eu nunca tive problema então eu acho que deve ser reconhecido né? (Camareira 11, E13).

Observa-se, mais uma vez, a necessidade de se reforçar o retorno positivo para essas trabalhadoras. Isso se demonstra pela quantidade de vezes que a camareira 11 cita a palavra “acho” em seu discurso.

A camareira 6 também apresenta discurso semelhante quando diz, “Mas se eu tô aqui há seis anos eu creio que alguma coisa boa eu fiz.” (Camareira 6, E13) além dela, as demais entrevistadas parecem seguir a mesma linha discursiva neste aspecto: “Acredito que seja porque tratam a gente super bem. Se tem alguma coisa que não está do jeito que eles querem eles chamam a gente com educação e falam as coisas” (Camareira 4, E13) “Meu trabalho eu acho que é reconhecido sabe por quê? Porque assim é valorizado porque uma mão lavada lava a outra.” (Camareira 3, E13) “Ai, eu acredito que é valorizado, porque eles ganha né. Se não fosse acho que ninguém vinha para aqui, né, eu acho. E eu acho que só delas pensar na gente de benefício, aumento elas dão, é, final de ano elas pagam, ceia. Só nisso eu acho que elas tão, já, vamos supor valorizando a gente.” (Camareira 10, E13).

Algumas disseram ter o trabalho reconhecido somente quando fazem algo errado:

Ai minha querida, não tem. É difícil. Normalmente, mesmo às vezes é mais bronca do que elogiar o trabalho da gente (Camareira 8, E13).

É a gente é chamado quando fica recebe mais do que uma ou duas reclamações, aí a gente é chamado e orientado. Se depois continua, é advertido com anotação (Camareira 13, E13).

Apenas a camareira 5 demonstra receber um retorno sólido sobre seu desempenho no trabalho. Interessante destacar que ela também manifesta o desejo seguir carreira na hotelaria. Diante disso, pode-se supor a existência de uma relação entre esses dois fatores:

É assim ó, no meu caso eles sempre elogiam, tanto um quarto como uma organização de depósito, quanto trabalhar com a equipe, então eu tenho muito essa sensibilidade de trabalhar com as pessoas, eu gosto, então assim eles tão sempre me dando retorno assim também quando eu erro, então assim eu sou bem reconhecida tipo dentro do que eu posso fazer, claro que como eu falei quando eu me preparar e eles me derem oportunidade eu posso ir mais além (Camareira 5, E13).

5.6. FATORES DE INTEGRAÇÃO SOCIAL NO TRABALHO

Nesta etapa, a pesquisa buscou analisar questões relacionadas à participação das camareiras nas decisões, ao relacionamento interpessoal, à discriminação por parte da empresa ou clientes, à integração entre a equipe, ao compromisso da equipe, à valorização de ideias apresentadas, à interação com os clientes, entre outros aspectos relacionados.

Quando questionadas sobre quais são suas estratégias para lidar com as dificuldades na execução do trabalho (F1), as entrevistadas verbalizaram que geralmente recorrem às colegas de trabalho (Camareiras 10 e 14). As camareiras 13, 4 e 8 fazem o serviço mais rápido e a camareira 6 tenta manter a calma. Acredita-se que o discurso que abrange a maior parte das entrevistadas e das camareiras em São Paulo é o da camareira 9:

É um jogo de cintura que a gente tem que ter né, um jogo de cintura, ser maleável com um monte de situações né, e assim tem que ter jogo de cintura mesmo, pra né. E coleguismo né, por que as vezes hoje você não tá se sentindo bem pra fazer alguma coisa. Por exemplo aqui, tem uma cama de cima, de baixo, mas a sua colega tá vendo que você tá assim, ela faz pra você. Porque amanhã é o dia dela então a gente vai fazendo isso entendeu (Camareira 9, F1).

Nota-se a importância de um bom relacionamento, tanto entre camareiras quanto entre elas e as governantas, para o bom funcionamento do hotel. Também é relevante citar que, quando estão em um dia tranquilo de trabalho, as funcionárias adiantam detalhes da limpeza para o dia seguinte.

Trata-se de uma estratégia bastante útil, porém nem sempre possível, uma vez que as trabalhadoras dependem da rotina dos hóspedes para fazer as faxinas. Outro problema que pode ser levantado é o de que as entrevistadas fazem horas extras quando o hotel precisa, mas, quando não há essa necessidade, elas cumprem o horário normal, ou seja, não compensam as horas extras, a fim de descansar para o próximo dia de trabalho.

Ao serem questionadas sobre as estratégias utilizadas com relação à falta de material (F2), disseram ser uma situação rara e que, quando acontece, dividem com as colegas

(Camareira 1), utilizam produtos substitutos na limpeza ou compram no mercado ao lado a pedido da governanta (Camareira 10). Entretanto, o discurso mais comum é o de que não faltam materiais para trabalhar nesses hotéis.

Então, essa questão aí nunca faltou então não sei nem explicar porque ele nunca faltou. Apesar que aqui não tem muito isso. Falta de material. Eu acredito, tudo que eu peço eles me dão, eu tenho meu material todinho de trabalho (Camareira 6, F2).

Olha, falta de material, sempre que falta alguma coisa elas dão um jeito de arrumar para gente (Camareira 3, F2).

Apenas duas camareiras demonstraram ter ciência de não serem responsáveis pela falta de material. Quando isso aconteceu em seus antigos empregos, ambas afirmaram ter cobrado o hotel. No entanto, no atual local de trabalho, as entrevistadas ressaltaram não terem passado por tal situação: “Ah fia, a gente pede pras chefia (risos) eu faço elas ir comprar até ali se faltar” (Camareira 9, F2).

Reclamando (risos) oxi, não tem gente, como que pode? Assim, não acontece muito aqui, não acontece. Acho que nunca aconteceu, eu tenho um ano aqui, nunca houve a falta do material de trabalho, mas já trabalhei onde não tinha, vamos supor, então eu vou até lá e reclamo, a minha obrigação é chegar aqui pra trabalhar e ter os materiais de proteção né. Então assim como é a minha saúde, eu tenho que cuidar de mim. Eu zelo pela empresa, mas também zelo por mim (Camareira 5, F2).

Sobre as estratégias para finalizar o trabalho dentro da jornada estabelecida (F3), elas utilizam algumas táticas. No geral, dizem focalizar o que for considerado prioridade pela gerência e correr (Camareiras 2, 3, 4, 5, 10) “eu corro, minha filha” (camareira 10, f2) “Tem que ser rápido” (Camareira 2, F2) “Olha, aí a gente tem que correr mesmo tem que se organizar” (Camareira 3, F2) “Como que eu faço.. O possível e o impossível.” (Camareira 4, F3). A camareira 1 diz fazer horas extras às vezes, e a camareira 14 assume pular o horário de almoço nos dias mais corridos.

Eu não faço hora do almoço. Almoço rapidinho e subo para conseguir terminar. No meu caso tem coisas que eu consigo deixar para amanhã, mas no caso de [quando eu era] camareira, não tem como você deixar pra amanhã. A hoje eu tô com cinco saídas que é chegada as cinco saídas. Aí infelizmente eu vou ter que correr contra o tempo e não deixar nenhuma saída, porque vai ser usado tudo, aí não dá tempo, não dá tempo, infelizmente eu tenho que passar do horário, eu não faço horário de almoço pra conseguir terminar aquele relatório, para conseguir fazer aquelas cinco saídas fora as arrumações (Camareira 14, F3).

Ressalta-se, mais uma vez, que o cumprimento horário de intervalo é previsto por lei e responsabilidade do hotel. As entrevistadas informam que tentam fazer o serviço por andar,

pois o tempo de pegar o elevador de serviços é o mesmo de limpar um quarto. Pular o horário de almoço é um fator que traz prejuízo expressivo para a QVT das camareiras, uma vez que deveriam utilizar o período para se alimentar e descansar, podendo executar o seu trabalho com mais atenção na parte da tarde. A questão de sempre precisarem fazer horas extras também prejudica a sua autoestima, por se sentirem incapazes de executar seu trabalho em tempo hábil.

Então vou fechar primeiro o primeiro andar porque depois o elevador vai demorar então tipo é uma estratégia, o elevador vai demorar eu vou perder tempo esperando então, o tempo as vezes de esperar o elevador é o tempo para fazer um quarto (Camareira 1, F3).

Ao responder à questão F4 – “como você faz para assegurar que as informações que te passam sejam lembradas? – obteve-se uma resposta interessante:

Os hóspedes as vezes deixa recado na recepção elogiando a gente, só que eu não sei se elas passa. Elas não passa não. Não passa elogiando nois não. Nunca. Mas tipo assim, elas não elogiam, mas também elas não reclamam da gente, elas não reclamam do nosso serviço, isso é sinal que tá bom, mas, porém, elas não desce e não elogia (Camareira 10, F4).

Devido ao trabalho repetitivo, afirmam que não precisam fazer anotações ou utilizar qualquer estratégia para lembrar das tarefas que lhes são designadas. Dizem que anotam apenas quando recebem alguma informação diferente ou quando vão fazer uma arrumação de um cliente diferenciado. No entanto, algumas ligam na governança para tirar dúvidas que possam surgir ao longo do dia “Ah, eu consigo lembrar. É pôr na cabeça, se aparecer alguma coisa a mais aí sim você tem que anotar para não esquecer né” (Camareira 6, F4).

É assim que a gente lembra. Tem uns outros hóspedes aí que gosta de lençol com vira, tem outro que gosta do shampoo condicionador diferenciado. Porque que cada parte, tem uma metade do **** [marca do hotel] que é um sabonete e amenities e tem outra parte que é outro. Loccitane eles gostam desse e aí a gente já sabe, quando chega a gente sabe, aí a gente lembra (Camareira 3, F4).

Além disso, elas dispõem do relatório diário para lembrar as tarefas a serem executadas, bem como os quartos a serem limpos. É nesse relatório que as entrevistadas anotam informações sobre os quartos que foram limpos, caso precisem utilizá-las.

A gente tem um relatório todo dia, então tudo que a gente faz é escrito no relatório, o apartamento, se foi feito algo a mais, se o hóspede reclamou de alguma coisa, se foi retirada alguma coisa alguma mercadoria, coloca a data que foi entregue, o horário, daí tudo o que acontece vai procurar no relatório como tá, foi modificado e tá marcado (Camareira 13, F4).

Sobre as estratégias para lidar com o cansaço e com as dores (F5), as camareiras tomam relaxantes musculares:

Em casa? Eu falei para minha filha que eu vou comprar uma banheira só para colocar gelo falei para deitar dentro. Ah, eu já tô me acostumando tipo às vezes eu olho para mim eu falo caramba eu tenho cinco filhos e sustento meus filhos sozinha com ajuda de deus e do meu namorado, eu falo namorado porque tá morando comigo agora e eu não tenho costume de falar marido, mas a gente tá há 6 anos já, a gente tem um filho e, assim, eu posso ta morrendo de dor, mas eu falo que tô bem. Eu tô morrendo de dor aqui, mas eu tô bem. E eu chego em casa eles perguntam mãe a senhora tá bem eu “tô bem” e aí eu vou chorar no meu canto. Mas eu falo “eles precisam de mim” então eu... É fácil para mim é fácil (...) Mas aí já teve várias vezes de vir trabalhar com dores, falar ai caramba eu preciso tá aqui para não tá ficando colocando atestado né, mas às vezes não tem como aí quando chega no limite é que eu já não suportei mesmo então eles sabem de tudo assim. Eu já chego e falo ****, me desculpa, mas não consegui. Aí ela fala, não, eu sei que é difícil. E assim vai (Camareira 1, F5).

Algumas fazem curtos intervalos para sentar-se entre uma faxina e outra: “Oxi minha fia, sento toda hora na privada um pouquinho. Cansada, tem vezes que essas perna minha queima, de tanto ficar em pé, correndo também, essa escada mata.” (Camareira 10, F5) “Quando eu to muito cansada, ah, às vezes a gente dá uma parada um pouco, aí vai, começa e aí vai indo.” (Camareira 2, F5) “Olha, como eu lido com cansaço é igual eu te falei é um banho e dormir. Dores eu tomo remédio, não adianta, e vou dormir, no outro dia eu amanheço bem.” (Camareira 3, F5) “Ai minha filha, remédio viu. Principalmente aquele para, como que fala, que a gente toma para dor muscular.” (Camareira 8, F5) “A, filha, aí é relaxante muscular, é banho, e cama. É o único jeito né, fazer o que?” (Camareira 9, F5).

Sobre fazer exercícios para sentir mais disposição e menos dores, nota-se que é uma tarefa de difícil execução para as camareiras, devido às suas rotinas de trabalho:

Então, aí é a parte difícil, às vezes eu tomo remédio, como eu detesto tomar remédio, é que nem eu te falei, eu procuro fazer alguma atividade física, porque atividade física ela te ajuda muito ó, quando eu tava pegando firme na academia, eu chegava com uma disposição incrível, porém com o cansaço é mais difícil de lidar. O que que acontece, você chega cansada você não tem força para ir para academia, então assim é uma situação que é muito difícil (Camareira 5, F5).

5.7. PERCEPÇÃO GERAL

Como a presente pesquisa visa a observar a visão das camareiras com relação à QVT, utilizou-se a própria entrevista como uma ferramenta, com o objetivo de incentivar a reflexão das entrevistadas sobre o tema. Nesta última etapa, buscou-se analisar quais as suas percepções sobre sua QVT, nos hotéis em que trabalham.

Acerca da visão das camareiras com relação à QVT (G1), foi possível visualizar os aspectos que consideram mais relevantes para seu bem estar laboral, quais sejam: liberdade e

amizade com o chefe e colegas de trabalho (Camareiras 1, 6, 9); convênio médico, salário e benefícios (Camareira 10); festas da empresa (Camareira 10); reconhecimento e valorização pelo chefe (Camareiras 13, 2, 10, 8); respeito entre colegas de trabalho (Camareiras 13 e 4); tempo para lazer dentro da jornada de trabalho (Camareira 14); bem-estar dentro da empresa (Camareiras 3 e 4); alimentação saudável na empresa (Camareiras 4 e 7); ambiente agradável (Camareira 5); disposição (Camareira 6); tempo adequado para exercer a função (Camareira 11); materiais de trabalho adequados (Camareiras 11 e 12)

Olha, essa é difícil. Qualidade de Vida no Trabalho, é assim, eu acho que a gente tem que ter parceria, conviver bem com os colegas de trabalho, independente da função e assim, porque a gente trabalha todo dia junto, a gente vive meio que numa família entendeu, porque todo dia tá junto, então tem que manter esse meio assim, saudável, ter um relacionamento assim, com as pessoas que convive junto saudável, pra poder você ter um dia bom e ter motivo, ser motivado para voltar amanhã, pra voltar depois. E isso acho que gera ser um relacionamento pra todos e com todos bom (Camareira 9, G1).

Também merece destaque a relação que as entrevistadas têm com seus empregos. Nesse sentido, observa-se que o trabalho desempenha função vital na qualidade de vida, diante do atual sistema econômico:

Tenho. Mas todo mundo tem problema. Mas se você for viver o problema (pausa) eu penso muito assim, eu cheguei no meu trabalho, meu trabalho ele me traz dignidade, meu trabalho ele me traz honestidade, meu trabalho eu levo bem estar pra minha família, então assim, eu penso que meu trabalho é uma benção, tipo o meu trabalho, eu amo meu trabalho. Eu não vou dizer que as vezes a gente acorda olha “hoje eu não queria ir trabalhar” claro que eu acordo, não sou perfeita, tem dia que eu falo ai meu deus, eu tô tão cansada, mas eu lembro que eu tenho um trabalho, então eu não vejo o trabalho como, eu converso sempre com a minha filha, eu falo “filha se você pôr o trabalho como uma obrigação ele vai te matar, ele vai te desanimar, você não vai ter ânimo, coloca o trabalho como uma coisa diferente, como você gosta de comprar. Como você vai comprar se você não trabalha?” Quem não gosta de comprar uma roupa nova? Quem não gosta de ver sua casa farta? Seus filhos bem? Né, então assim, eu vejo o trabalho dessa forma (Camareira 5, G1).

Nota-se mais uma estratégia de mediação que a camareira 5 utiliza para evitar o mal-estar no trabalho. Sobre os aspectos que causam mais bem-estar (G2), as camareiras responderam unanimemente: são os momentos em que interagem com as colegas de trabalho. Além disso, conseguir terminar o relatório no final do dia (Camareira 1) é considerado motivo de orgulho e satisfação:

Essa parte. Poder conversar, pode interagir, se, quando sentir à vontade, se sentir confortável, se sentir acolhida, eu acho que o trabalho quando você começa a ir por obrigação, eu acho que a gente adoece (Camareira 5, G2).

Ai eu gosto que eu passo o dia inteiro rindo, minha filha. O dia inteiro rindo dos hóspedes que falam inglês que eu dou risada. Fica nos corredor, só de cueca, uns velho. A gente ri o dia inteiro, é divertido (Camareira 10, G2).

Bem-estar. (pausa) As duas coisas que eu mais gosto assim que a gente fica bem que a gente gosta é a parte do almoço e do café porque ali é onde a gente está reunido então a gente conversa dá risada, conta situações que acontece nos andares é uma coisa que causa bem estar porque tá todo mundo reunido (Camareira 2, G2).

Por valorizarem os momentos de interação com outras colegas, percebe-se que o trabalho pode ser solitário, uma vez que as entrevistadas limpam os quartos sozinhas e, por vezes, não têm tempo para fazer pausas. Por outro lado, o trabalho também é utilizado como ferramenta de socialização por parte das camareiras de hotel. Outro ponto interessante é a maneira como as funcionárias lidam com os aspectos negativos do trabalho, como a camareira 10, que ri dos hóspedes andando de cueca pelo corredor do hotel. Além disso, dizem que o reconhecimento pelo trabalho (camareira 13) e o final do expediente são momentos que geram bem-estar.

Quando questionadas sobre os aspectos do trabalho que geram mais mal-estar (G3), as entrevistadas levantaram questões relacionadas ao tratamento recebido pelos hóspedes ou às reclamações feitas por eles:

Igual eu te falei. Às vezes os hóspedes trata a gente, deixa a gente muito desanimada. (...) Aí às vezes é os hóspede, minha filha, que tá fazendo bagunça, e fala que é nois. 'É as camareira' (Camareira 10, G3).

É quando tem uns e outros que olha para gente com cara feia. Tipo com preconceito, sabe, por a gente ser camareira faxineira sempre tem umas, umas pessoas que olham assim meio. Aí isso é horrível (Camareira 8, G3).

Mais mal-estar. Bom é eu acho que você cumprimenta uma pessoa e essa pessoa não fala com você. Então acho que isso me causa mais desconforto (risos) (Camareira 12, G3).

A questão da falta de equidade entre camareiras está presente em alguns discursos, juntamente com fofocas e cobranças que elas dizem ser indevidas.

Fofoca (risos). Desigualdade, por exemplo, diferença, tratar diferente, acho que seria isso (Camareira 5, G3).

Aí é conversas, fofocas. Pessoas que não tá satisfeita e não chega direto pro chefe e fala, e fica no seu ouvido tirando sua paz seu sossego. É bem chato (Camareira 4, G3).

Às vezes uma bronca de uma pessoa assim que você, sabe? Fala ué, mas será que eu mereço, sabe? Tem gente que às vezes dá uma magoada assim, porque eu acredito que ninguém saia de casa todos os dias pra trabalhar igual

a gente trabalha pra você ganhar uma bronca de forma né (Camareira 11, G3).

Levantou-se novamente a questão da comunicação falha entre chefias e camareiras:

Mal-estar. (pausa) É você falar, reclamar de uma coisa e não vê atenção naquilo que você falou, e depois que passa o tempo a mesma coisa acontece e aí vê que aconteceu e vai e resolve depois que deu problema mais uma vez (Camareira 13, G3).

Ao responder à pergunta (G7) “você acha que o hotel em que você trabalha se importa com a sua qualidade de vida?”, a maior parte disse que sim, porém duas declararam que não:

Acho que sim, porque assim, que nem no outro hotel, o convênio não podia pôr os filhos, aqui pode entender? É diferente. Então a gente assim, querendo ou não uma mãe se preocupa mais com os filhos, aqui já pode pôr, no outro hotel não podia, entendeu. E o ticket também, que dá pra fazer compra. Você consegue viver vamos supor com 300 reais, você e seus filhos. Entendeu eu acho diferente, foi tanto que quem aumentou o ticket foi essa chefe, quando ela entrou, minha filha, ela arrasou (Camareira 10, G7).

Não. Não se preocupa não, de forma alguma, porque a gente trabalha muito. Se esforça demais aqui dentro e só cobra, cobra e não vê o esforço, a luta do nosso dia a dia, um exemplo, quando a gente praticamente adocece, qualquer coisinha como acontece aqui com minhas colegas que dão atestado aí já olha para pessoa de cara feia, aí não (Camareira 8, G7).

É importante ressaltar a configuração do plano de saúde das camareiras em alguns hotéis: determinados convênios descontam valores consideráveis das consultas, deixando as funcionárias, por vezes, sem salário:

Esse agora eles descontam menos, mas tinha um anterior que eu fiquei dois meses sem salário, porque era muito desconto, era muito alto, e aí eles mudaram pra esse, mas não foram grandes coisas, foram coisas que eu fiz exatamente nesse que descontou bem menos mas o outro nossa, e não foi só eu, teve caso de outras que voltou e ficou sem salário, eu fiquei sem salário no mês seguinte e depois, no mês seguinte, veio pela metade de tão alto que era (...) um foi o oculista, oftalmo no caso e o preventivo que eu fiz, fui no oculista, eu e a **** no **** e eles cobraram valores absurdos. Você sabe que vai descontar, mas você não imagina que você vai ficar sem salário né (Camareira 11, G7).

Esse aspecto deve ser verificado com maior profundidade em pesquisas futuras, pois tal configuração de plano de saúde apareceu em mais de um hotel participante. Como o salário é um dos principais motivadores do trabalho, o não recebimento, além de piorar a Qualidade de Vida e a QVT das camareiras, aumenta as chances de adoecimento psíquico e de demissões. fora todo o desgaste para as trabalhadoras, isso igualmente gera custos para os hotéis.

Quando comparam o atual emprego com os anteriores, em outros hotéis (G9), as entrevistadas consideram que o atual oferece melhores condições de trabalho e QVT. Esse

fato pode demonstrar que a QVT nos hotéis de alto padrão é melhor do que em hotéis mais simples. Além disso, pode-se inferir que outros hotéis desrespeitam as leis trabalhistas com certa frequência. Nessa parte da entrevista, as camareiras contaram “causos” sobre seus antigos empregos que geram certo espanto. Alguns foram selecionados e transcritos a seguir. As entrevistas completas estão no Anexo A:

1000 (risos) nem se compara, maravilhoso. Quando eu entrei aqui eu falei caramba, esse hotel é uma mãe. Porque, onde eu trabalhava (...) você ouvir isso de uma chefe, “se você já era lerda não grávida imagina você grávida” então eu ouvi isso, então me entristeci muito e aí, mas eu não deixei de fazer meu trabalho, aí eu só falava Deus me dá graça me dá força me dá força me dá uma força (...) aí um belo dia ela virou para mim, eu fui agachar assim, aí a gerente viu e falou assim “você tá de 7 meses você tá se agachando porquê?” Porque eu não tava mais aguentando ficar em pé, então agachei na portinha do elevador e fiquei lá agachada. Ela falou “não, eu te proíbo de você pegar um parafuso que cair no chão e eu vou conversar com a ***** porque isso não se faz” e eu falei “tá bom” aí quando foi com 8 meses e meio eu pedi para o meu médico, falei “me afasta doutor, porque eu não aguento mais” aí ele foi me afastou. Aí com 8 meses e meio eu tive meu filho (...) aí é onde começou a vir os problemas. (...) e eu falei para ela “deixa eu ir embora, meu filho tá passando mal” ela falou “não, você não vai embora enquanto você não terminar de fazer aquilo que eu te deleguei a fazer” justo. Terminei meu serviço, cheguei na estação do Brás, era na sexta-feira, minha filha me liga “mãe vem, o neném tá passando mal” e meu filho desse jeito, sem oxigênio nenhum. Eu levei ele para o hospital meu filho, mais meia horinha meu filho morria. Aí quando foi depois, eu fiquei 5 dias internada junto com ele, ele ficou internado, ele mamava peito, aí ela falou assim “você sabe né, que eu não sou obrigada a aceitar o seu atestado. Aceito se eu quiser os cinco dias.” (...) e eu falava assim, ***** , pelo amor de Deus, não me demite não. Preciso do meu emprego. E ela fez isso justamente quando ela descobriu que eu precisava do meu emprego. Ela me mandou embora sem pensar, tipo, “vou prejudicar uma família inteira” aí eu só virei as costas e disse pra ela “que Deus te abençoe” aí virei as costas, fui trabalhar na rua como ambulante (Camareira 1, G9).

No meu último emprego eu não tinha vida não. Ó, chuva em São Paulo eu chegava meia noite, uma hora, 4 horas eu tinha que tá em pé. 4 e 15 meu ônibus passava. É 3 ônibus que eu pegava pra ir pra lá, lá no Itaim Bibi, perto da paulista. Trabalhava lá (Camareira 10, G9).

O benefício que eu acho aqui é porque o último emprego não era registrado então eu perdia todos os meus direitos e aqui como sou registrada eu tenho todos os meus direito (Camareira 2, G9).

Aqui eu me sinto melhor viu a qualidade de vida para mim aqui é melhor porque no outro hotel, eu trabalhei muito mais do que aqui. Porque eu entrava seis e pouca para fazer um relatório não ganhava por isso, então quando eu pegava apartamento igual todo mundo, sabe, a responsabilidade era mais. Tanto que eu tive até um AVC. Eu tive um AVC lá no hotel mesmo e me mandaram ir pra casa, eu já tava ruim e fui de trem e depois quando tava antes de sarar de tudo, mandaram embora. Então isso aí para mim é zero (Camareira 3, G9).

Comparado com meu último emprego eu acho maravilhosa. Como eu te falei, essa parte foi o que me encantou. Os mesmos benefícios a empresa outra até oferecia tanto benefício quanto essa, em questão de benefício até um pouco mais a outra. Questão de salário era um pouco maior, em questão de convênio lá era um pouco melhor, então quando eu entrei aqui eu falei meu Deus, será que eu vou me acostumar, é tão diferente e tal. Mas como eu te falei, como eu fui tão acolhida eu achei diferente eu falei nossa isso faz bem. Faz bem você ir pra casa e falar assim “eu vou pro meu trabalho” entendeu? E chegar aqui você ver um ambiente agradável. (...) O meu outro emprego era muito robotizado entendeu? Tipo chegou seu relatório. Seus pertences. Terminou, pega seu relatório. Não tinha muito assim contato. A gente tinha um contato assim, por exemplo, eu tinha uma amiga que a gente tinha um grupo que se gostava. Mas eu tô falando pra ir além, dos chefes, dos supervisores, os supervisores iam até você quando era uma reclamação. Um elogio era na lousa “tal fulano foi elogiado” então ficava assim uma coisa muito fria. E o que eu gostei aqui logo quando eu cheguei “*****, seja bem vinda” então assim, poxa eu sou bem vinda, já achei estranho (Camareira 5, G9).

Em relação ao outro trabalho? Nesse eu sou mais feliz, porque o outro que eu trabalhava eu não era. Não era mesmo, não era. Não tinha EPI igual aqui tinha pra gente usar, não se importavam muito com você igual aqui se importam muito com você, tem muito cuidado com você. (...) não tinha bolinho todo mês (risos) (Camareira 12, G9).

Observa-se que essa parte da pesquisa foi utilizada pelas camareiras para fazerem desabafos sobre suas condições de trabalho. Entre os pontos negativos por elas levantados, destacam-se: a falta de preparação dos trabalhadores que ocupam cargos hierarquicamente superiores no setor da governança, falta de EPI, horas extras não pagas, invisibilidade no trabalho etc. Ressalta-se que tais relatos foram feitos apenas em um breve comentário acerca do trabalho em outros hotéis. Sobre eles, as entrevistadas não tiveram medo de falar, justamente por não correrem risco de prejudicar seus empregos ou, talvez, por terem adquirido maior confiança na pesquisadora, depois de certo tempo de entrevista.

É interessante observar que, no contexto de trabalho, as relações socioprofissionais têm uma característica compensatória quando analisadas sob o prisma da QVT. Isso se demonstra pela fala da camareira 5, que optou por trabalhar em um hotel com salário e benefícios inferiores, devido ao bom relacionamento com a chefia e com os demais funcionários.

No caso da camareira 2, seu último emprego não foi na área hoteleira, mas sim informal. Ainda assim, a falta de EPI, as horas extras não pagas e o comportamento da governanta da camareira 1, que não permitiu que ela saísse mais cedo para cuidar do filho, devem ser considerados crimes passíveis de ações penais. Por negociarem diretamente com os

hotéis e pelo fato de os sindicatos terem abrangência cada vez menor no setor, fica claro que as entrevistadas desconhecem seus direitos.

Sobre a satisfação das trabalhadoras com o cargo (G4), numa escala de zero a 10, chega-se a uma média de: 8,5. Sobre a satisfação com o hotel em que trabalham (G5), a média foi de 9,3. Sobre a satisfação com o salário, obteve-se média 8. Por fim, sobre a satisfação com a QVT, a média calculada foi 8,5.

Ao contrastar os resultados obtidos acima com os resultados da aplicação do Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento - ITRA (Mendes 2007), é possível mensurar objetivamente os discursos das camareiras com relação à QVT. Desse modo, obtiveram-se seguintes resultados:

Tabela 8: Avaliação dos fatores de QVT das camareiras de hotel

Fator	Média	Classificação	Valores de referência
EACT – Avaliação do Contexto de Trabalho	2,32	Crítico	Acima de 3,7 Grave Entre 2,3 e 3,69 Crítico Abaixo de 2,29 satisfatório
ECHT - Custo Humano no Trabalho	3,12	Crítico	Acima de 3,7 Grave Entre 2,3 e 3,69 Crítico Abaixo de 2,29 satisfatório
EIPST- Escala de Indicadores de Prazer no Trabalho	4,48	Satisfatório	Acima de 4,0 Satisfatório Entre 3,9 e 2,1 Crítico Abaixo de 2,1 Grave
EIPST – Escala de Indicadores de Sofrimento no Trabalho	2,1	Crítico	Acima de 4,0 Satisfatório Entre 3,9 e 2,1 Crítico Abaixo de 2,1 Grave
EADRT – Escala dos Danos Relacionados ao Trabalho	1,85	Suportável	Acima de 4,1 Doença Ocupacional Entre 3,1 e 4,0 Grave Entre 2,0 e 3,0 Crítico Abaixo 1,9 Suportável

Fonte: elaborado pela autora

Nota-se que, dos quatro fatores analisados, apenas dois apresentam um índice positivo: o fator prazer na Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no trabalho e a Escala dos Danos Relacionados ao Trabalho. Tais resultados reforçam a necessidade de melhoria no contexto de trabalho, no sofrimento no trabalho e no custo humano no trabalho das camareiras em hotéis *upscale* em São Paulo.

A fim de detalhar quais aspectos desses fatores devem receber maior atenção, dividiram-se as escalas do ITRA em fatores. A relação entre perguntas e seus fatores correspondentes foi feita com base em Lima (2008) e levou à seguinte configuração e aos seguintes resultados:

Tabela 9: Avaliação detalhada dos fatores de QVT das camareiras de hotel

Escala	Fator	Média	Classificação	Valores de referência
EACT	Organização do trabalho	3,36	Crítico	Acima de 3,7 Grave
	Relações socioprofissionais	1,95	Satisfatório	Entre 2,3 e 3,69 Crítico
	Condições de trabalho	1,55	Satisfatório	Abaixo de 2,29 satisfatório
ECHT	Custo afetivo	2,28	Satisfatório	Acima de 3,7 Grave
	Custo cognitivo	3,36	Crítico	Entre 2,3 e 3,69 Crítico
	Custo físico	3,94	Grave	Abaixo de 2,29 satisfatório
EIPST	Liberdade de expressão	4,04	Satisfatório	Acima de 4,0 Satisfatório
	Realização profissional	4,86	Satisfatório	Entre 3,9 e 2,1 Crítico
	Esgotamento profissional	2,48	Crítico	Abaixo de 2,1 Grave
	Falta de reconhecimento	1,77	Grave	Acima de 4,0 Satisfatório
EADRT	Danos físicos	2,52	Crítico	Entre 3,9 e 2,1 Crítico
	Danos sociais	1,07	Suportável	Abaixo de 2,1 Grave
	Danos psicológicos	1,59	Suportável	Acima de 4,1 Doença Ocupacional

Fonte: elaborado pela autora

Na Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho, o ponto mais frágil é a organização do trabalho. Na Escala de Custo Humano do Trabalho, os pontos que necessitam de maior atenção são o custo cognitivo e o custo Físico do trabalho. Na escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, nota-se que a avaliação dos fatores de prazer no trabalho é bastante positiva entre as camareiras. Entretanto, os fatores de sofrimento no trabalho são bastante negativos e, por isso, é preciso focar principalmente os fatores de esgotamento profissional e falta de reconhecimento.

Por fim, na Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho, é necessário que os hotéis deem atenção para os danos físicos relacionados ao trabalho. Os fatores “danos sociais” e “danos psicológicos” são avaliados como suportáveis, porém, quanto mais baixos forem os índices, melhor é a Qualidade de Vida das Camareiras. Nesse sentido, é interessante que estes danos inexistam no dia a dia laboral.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo, concluiu-se que a QVT das Camareiras em hotéis de luxo em São Paulo apresenta uma série de subjetividades e pontos críticos a serem observados e desenvolvidos em prol de um melhor bem-estar das trabalhadoras e, simultaneamente, sem oferecer prejuízos os hotéis ou reduzir sua lucratividade.

O que chama atenção na presente pesquisa é a origem dos problemas de QVT das camareiras que, apesar de serem relacionados ao ambiente de trabalho, têm raízes estruturais. Mesmo nos hotéis de luxo em São Paulo, que oferecem condições melhores de trabalho, a QVT dessas funcionárias tem diversos aspectos considerados críticos, quando analisados pelo prisma dos instrumentos de mensuração utilizados neste estudo.

Entre os fatores que devem ser observados, encontram-se: a organização do trabalho, o custo cognitivo e físico do trabalho, o esgotamento profissional, a falta de reconhecimento e os danos físicos do trabalho. Cabe ressaltar que tais pontos devem ser observados de modo a melhorar a lucratividade do hotel, uma vez que se vive em um sistema econômico movido pelo lucro acima de outros aspectos relevantes da sociedade. Cabe frisar também o desconhecimento por parte das trabalhadoras sobre seus direitos trabalhistas, que são frequentemente desrespeitados.

Com relação aos objetivos secundários da presente pesquisa, eles foram alcançados ao longo dos capítulos desenvolvidos. Assim, foi possível descrever como se deu o desenvolvimento do conceito de QVT, que descende do campo da administração e gestão de pessoas e é abordado e desenvolvido por diversos autores ao longo da história, dentre os quais foram citados os mais relevantes.

Além disso, foi possível traçar o panorama da hotelaria em São Paulo, com base nos documentos, relatórios e estudos desenvolvidos pelo Ministério do Turismo, pela São Paulo Turismo e pelo Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo. Observou-se que o setor hoteleiro, entre 2019 e 2020, encontrava-se em um momento de recuperação e investimento por parte de seus gestores, com grandes expectativas para 2020. No entanto, tais expectativas foram frustradas pela pandemia da Covid-19, que afetou principalmente a área do turismo no mundo todo.

A pandemia, como visto, trouxe recessão para o setor hoteleiro e gerou uma série de questões desfavoráveis a seus trabalhadores, como demissões, afastamentos e trabalho em contexto de risco. Nesse sentido, um ponto a ser frisado é a resposta dos hoteleiros à crise: embora os grandes empresários do setor de turismo se coloquem no papel de provedores de

empregos e bem-estar, na verdade, os trabalhadores da área é que são os grandes responsáveis pelo sucesso do setor, mesmo com condições de trabalho desfavoráveis.

Além disso, verificou-se como os lucros dos hotéis – uma média de 30% por UH excetuando-se em momentos de crise – não é repassado aos trabalhadores, beneficiando apenas os donos das grandes corporações. Em contrapartida, os trabalhadores são os mais prejudicados em momentos de crise.

Também se contextualizou o trabalho na hotelaria, com suas divisões de setores, cargos e salários. Nesse aspecto, verificou-se que o trabalho das camareiras, apesar de vital para o sucesso dos hotéis, recebe pouca atenção por parte da gestão dos hotéis, assim como pouca valorização, inclusive no quesito monetário.

Ressaltou-se, ainda, a importância dos projetos de vida individuais e coletivos como um dos fatores a serem analisados nos modelos de QVT, além dos fatores já desenvolvidos ao longo da história. Apesar de sua importância, estes projetos são suprimidos pelas rotinas laborais incessantes, gerando desconforto e mal-estar para toda a classe trabalhadora.

Por fim, foi possível definir e analisar a QVT pelo olhar das camareiras de hotéis de luxo na cidade de São Paulo, fazendo-se ouvir a voz deste coletivo, seus problemas e suas necessidades. Por meio de entrevistas semiestruturadas, as funcionárias falaram sobre suas rotinas, relações de trabalho, equipamentos e condições de trabalho, considerados críticos em sua maioria. Por fim, ainda dando ouvidos às camareiras, foi possível estabelecer fatores que melhorariam sensivelmente a sua QVT, de acordo com elas mesmas, que forneceram ideias de soluções às quais os hotéis poderiam aderir.

Com base nesses objetivos secundários, definiu-se e analisou-se a QVT das camareiras de hotéis em São Paulo, sob o prisma dos principais modelos de QVT, das camareiras e do contexto da hotelaria em São Paulo, em sua situação atual. Cabe ressaltar que, devido à pandemia deflagrada durante o desenvolvimento da pesquisa, foi possível obter mais um indício de como as relações de trabalho na hotelaria são frágeis.

Quando a economia fornece um contexto favorável aos investimentos na hotelaria, as condições e QVT dos envolvidos é precária, e a situação se torna ainda pior quando o setor passa por uma crise. Diante disso, estaria, então, o fator humano recebendo a devida atenção dos empreendimentos hoteleiros? Este estudo defende a resposta “não” para tal questionamento.

Assim, este estudo fornece uma série de aplicações possíveis dentro e fora da academia. A começar pelas camareiras, o estudo oferece a oportunidade de elas refletirem sobre sua QVT ao longo da pesquisa, e seus resultados podem favorecer a reflexão de

diversas outras trabalhadoras do setor. Por ser um estudo-denúncia, os resultados podem igualmente ser utilizados para conscientizar os gestores e hoteleiros sobre a importância do setor de governança do hotel e da qualidade de vida atual de seus funcionários.

Essa conscientização pode ser vista como uma oportunidade de aumentar a lucratividade dos hotéis, por meio da melhoria das condições do setor de governança, reduzindo custos com demissões, treinamentos de novos funcionários e afastamentos por saúde e aumentando a produtividade mediante a melhoria da satisfação dos trabalhadores. Além disso, o estudo pode ser utilizado para auxiliar na elaboração de leis trabalhistas justas e para o cumprimento das mesmas, incentivando a denúncia e a fiscalização de condutas hoteleiras.

Na academia, além da contribuição para a produção de conhecimento, ainda é possível utilizar as entrevistas realizadas (integralmente transcritas) para desenvolver novos estudos sobre o tema. Como a análise de discurso depende do contexto, do *background* teórico e dos objetivos, é possível efetuar um número infindável de análises utilizando os mesmos diálogos presentes nesta pesquisa, de acordo com novos objetivos.

O presente estudo também possibilita uma visualização holística da questão, mostrando que diversos autores já apontaram os problemas e suas possíveis soluções ao longo da história, tanto na área de governança hoteleira como em qualquer outra relação de trabalho. A lacuna que restou é, justamente, a busca por uma maneira de aplicar tais resultados no mercado de trabalho.

Portanto, para dar continuidade à presente pesquisa, será necessário desenvolver um protocolo de QVT, a ser aplicado em hotéis com a finalidade de alcançar esses relevantes objetivos, que resultariam em uma melhoria do bem-estar social. Desse modo, obter-se-iam dados práticos sobre a efetividade da aplicação dessas medidas nas instituições.

Além disso, como possibilidade de novos estudos, também é possível o desenvolvimento de estratégias para aproximar o mercado e os estudos sobre a QVT. Nesse sentido, poderia ser executado um trabalho de conscientização das próprias camareiras com relação aos seus direitos trabalhistas, condições e qualidade de vida. Assim, seria trabalhada a autoestima dessas trabalhadoras, melhorando sua QVT por meio do desenvolvimento de seus projetos de vida.

Dentre as limitações da pesquisa apresenta-se, inicialmente, a resistência dos hoteleiros em participar do estudo. Além disso, as entrevistas foram realizadas durante o horário de trabalho das camareiras, prejudicando sua rotina laboral e fazendo com que as

respostas possivelmente tenham sido menos ricas em detalhes, em alguns casos, o que encurtou a duração dos diálogos.

Outro fator limitante da pesquisa foi a pandemia da Covid-19, ocorrida durante a coleta de dados. Isso fez com que duas entrevistas precisassem ser efetuadas por telefone. Ademais, o número de entrevistas pretendido (30 camareiras e 10 governantas em 10 hotéis) não foi alcançado, tendo sido entrevistadas 17 camareiras e 3 governantas em 7 hotéis.

O terceiro ponto limitante da pesquisa foram os aspectos legais e de ética. Como os hotéis precisavam ser notificados sobre o estudo, as governantas acabaram por escolher as camareiras que participariam das entrevistas, selecionando, logicamente, as com discursos mais favoráveis ao hotel. Esse fato foi notado no discurso das entrevistadas, que tiveram receio em falar sobre os pontos negativos dos seus locais de trabalho.

Por fim, destaca-se que ainda há um longo percurso a fim de se alcançarem os menores níveis aceitáveis de QVT dessas trabalhadoras. Para tanto, necessita-se de: leis trabalhistas que favoreçam as relações saudáveis de trabalho; conscientização dos hoteleiros sobre a importância e a QVT das camareiras e outros trabalhadores de seus respectivos hotéis; informação às camareiras sobre seus direitos e sobre a importância de seu trabalho; melhor treinamento de gestores, principalmente na área de Recursos Humanos; e fortalecimento dos sindicatos para que haja uma fiscalização rigorosa das relações e condições de trabalho das camareiras na hotelaria. Cabe ressaltar que é importante conscientizar os hoteleiros sobre o benefício que a QVT de seus funcionários fornece também aos proprietários. Além disso, deve-se enfatizar que estes últimos têm responsabilidade legal sobre seus trabalhadores.

6.1. SOLUÇÕES APONTADAS PELAS CAMAREIRAS

Ainda sobre a aplicabilidade da pesquisa, além dos fatores mencionados, apresenta-se um compilado de sugestões de melhoria da QVT, de acordo com o olhar das camareiras entrevistadas. Tais sugestões podem ser apresentadas aos gestores dos hotéis participantes da pesquisa.

Para melhorar para ficar top? Ai, eu acho que é mais a carga horária, é que assim, acho que é puxado seis por um mas é a rede né, tipo o hotel é isso é a correria do dia a dia e a gente entende isso, mas assim, porque aqui a gente quase não tem dobradinha (Camareira 1, H).

Dar mais dobradinha para as meninas. Porque um dia só, se você for ver, um dia só de folga eu acho que não descansa. Porque principalmente essas mulheres que são casadas que tem filho é a hoje eu tô de folga, ou das duas uma, ou ela vai limpar a casa, ou ela vai levar a criança no médico, ou ela vai pro médico ela mesma. Vai fazer uma coisa, vai fazer outra, e quando vê, acabou o dia ela não conseguiu descansar, não conseguiu fazer outras coisas

que estavam pendentes. Eu acho que uma dobradinha, um fim de semana pra cada uma delas, eu acho que seria muito bom, porque se hoje elas se cansam limpando a casa, fazendo qualquer outra coisa, no outro dia sim, aí sim, ela vai pegar a criança, vai ir num shopping, vai na praia, vai no Sesc, vai passear com a criança, eu acho que isso seria muito bom (Camareira 14, H).

Folga. Aqui o que eu acho muito assim hotelaria que deveria melhorar e entender que a gente tem vida, e é gostoso curtir a família, então assim essa escala eu acho muito puxada, 6 dias pra você folgar um. Nesse um às vezes você tá cansada que você não consegue fazer nada, então eu acho que deveria ter uma dobradinha. Eu acho que seria legal. Você pegar uma folga pelo menos uma vez no mês, olha que gostoso você pegar uma dobradinha no mês? E pra virar um 10. Acho que vamo por os 10 na dobradinha, porque a gente poderia curtir mais a família. Viajar, uma viagem de dois dias já ajudaria, porque tem bastante flexibilidade na questão do horário, as vezes você pode entrar cedo, mas às vezes se você precisar você pode entrar tarde, então nessa parte é legal também (Camareira 5, H).

As camareiras 1, 4 e 14 citam a dificuldade de enfrentar uma escala 6x1 e sugerem alguma medida para o aumento das dobradinhas, uma vez que as trabalhadoras geralmente precisam executar tarefas domésticas em suas folgas. É visível o quanto elas são favorecidas quando conseguem duas folgas seguidas, o que contribui para seu bem-estar no trabalho e aumenta, ao menos em tese, sua produtividade.

A camareira 10 cita a empresa do marido, que fornece empréstimos a serem descontados no holerite. Muitas vezes, pelo valor do salário que recebem, essas funcionárias não recebem dos bancos a oportunidade de fazer empréstimos dos valores de que necessitam, e quando conseguem, os juros acabam sendo altos. “Ai, empréstimo pra gente comprar nossa casa” (Camareira 10, H). Porém, esta questão deve ser olhada com muito cuidado, pois empréstimos por parte da empresa podem gerar uma relação de servidão onde o funcionário não tem direito ao seu salário e não consegue se desligar da empresa.

A camareira 13 ressalta o bem-estar que as folgas de final de semana oferecem, por ser possível planejar visita a família e amigos, que geralmente, folgam aos finais de semana. “Ter mais folga final de semana, que no caso a gente só tem uma folga por mês de final de semana” (Camareira 13, H).

O que podia fazer? Acho que contratar mais camareiras, porque aí não ia ficar uma coisa muito pesada (Camareira 2, H.).

Pra mim? Acho que poderia diminuir o trabalho (risos) poderia acho que por um pouco mais de gente pra ajudar a gente (Camareira 11, H).

As camareiras 2 e 11 ressaltam a relevância de o hotel dispor de um número correto de funcionárias para executar o trabalho. Apesar de ainda não ser estabelecido por lei, o número

suficiente de camareiras para a quantidade de quartos a serem limpos reduz a taxa de estresse, de erros, de faltas por saúde e de horas extras a serem pagas pelo hotel, sem contar a diminuição das ações trabalhistas movidas por trabalhadoras em situações irregulares

Aumentar meu salário (risos) (Camareira 4, H).

Ai, minha querida, deixa eu ver. Tipo aumentar um pouco o nosso salário seria bem uma ajuda e tanto para gente pelo esforço, o trabalho que a gente faz aqui dentro. Como eu falei, se conseguisse participação do lucro, nossa, seria uma benção para gente e se tivesse com certeza se contratar mais camareira para aliviar um pouco a gente seria bacana porque é muito serviço e pouca camareira (Camareira 8, H).

Como visto, o papel das camareiras é fundamental para os hotéis, pois estão diretamente ligadas à satisfação dos clientes. Logo, tanto a camareira 4 como a 8 citam aumento de salário, que pode ser oferecido na forma de participação nos lucros. Isso não afetaria o hotel de maneira geral, uma vez que elas receberiam proporcionalmente ao sucesso financeiro do hotel.

Ai eu não sei viu, eu acho que deveria ter uma oportunidade assim de você fazer antes de entrar um exercício, antes de trabalhar, fazer um dia uma vez ou duas na semana ter um lugar assim, uma academia, um exercício pra você começar a trabalhar entendeu? Pra que não fique tanta dor nas costas. (Camareira 9, H).

A camareira 9 cita exercícios antes de iniciar o trabalho. Como, neste caso, o estudo fala de hotéis de luxo em São Paulo, alguns já dispõem de academia, que poderia ser disponibilizada para as camareiras antes do horário de trabalho. Outros estabelecimentos poderiam adotar ginásticas laborais, exercícios ou alongamentos em um local reservado aos funcionários do hotel, antes do horário de trabalho.

Por serem sugestões fornecidas pelas próprias entrevistadas, atender a essas questões mudaria sensivelmente a percepção das camareiras com relação a sua QVT. Além disso, nota-se que as soluções por elas fornecidas não são de difícil execução e poderiam ser facilmente implantadas, principalmente pelas grandes marcas hoteleiras.

Cabe ressaltar, também, que o incentivo aos estudos é primordial para que as camareiras possam seguir carreira dentro dos hotéis. Portanto, atender a essas demandas é fundamental para que as empresas não sofram com a perda de talentos para concorrentes depois que esses funcionários estiverem devidamente capacitados.

Em suma, a presente pesquisa pode ser utilizada pelos hoteleiros como um manual para mensurar a QVT de seus funcionários de todos os setores e hierarquias. Ademais ela oferece soluções, principalmente, para os problemas estruturais que possam existir no setor de

governança. Os resultados também servem como uma maneira levar as necessidades destas trabalhadoras aos gestores hoteleiros, com vista à execução de um trabalho ético e proveitoso.

Diante disso, esses resultados serão apresentados a todos os hotéis participantes a fim de que os gestores possam refletir sobre as mudanças a serem feitas no setor, visando ao benefício mútuo. Além disso, os gestores de hotéis superiores e econômicos poderão utilizar os hotéis participantes do presente estudo como exemplo, observando os pontos positivos e negativos de sua administração.

REFERÊNCIAS⁹

ABIH, Associação Brasileira da Indústria de Hotéis; ADIBRA, Associação das Empresas de Parques de Diversões do Brasil; BLTA, Brazilian Luxury Travel Association; FBHA, Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação; FOHB, Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RESORTS, Resorts Brasil; SINDEPAT, Sistema Integrado de Parques e Atrações Turísticas; UNIDESTINOS, União Nacional de CVBx e Entidades de Destinos. **Carta Aberta do Turismo ao Congresso Nacional** Colapso. Carta aberta, Brasília, p. 1-10, 26 maio 2020. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1K5e9RK09QvU9NReinPB6TL7IWMStce0N/view> Acesso em: 05 ago. 2020.

ALFENAS, R. A. S. **Qualidade de vida no trabalho na administração pública: concepções de gestores e avaliação por subordinados**. 2013. 222 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável e Qualidade de Vida) - Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino - FAE, São João da Boa Vista, 2013. Disponível em: <https://www.fae.br/mestrado/dissertacoes/2013/Qualidade%20de%20Vida%20no%20Trabalho%20na%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20P%C3%BAblica%20concep%C3%A7%C3%B5es%20de%20gestores%20e%20avalia%C3%A7%C3%A3o%20por%20subordinados.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2020.

ALVES, E. S. O contrato de trabalho intermitente na reforma trabalhista brasileira: contraponto com o modelo italiano. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15o região**, v. 51, 2017. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/125435>. Acesso em: 05 jul. 2020.

ALVES, K. S. **A saúde mental dos trabalhadores do turismo e da hospitalidade: profissionalismo x adoecimento**. 2016. 312 f. Tese (Doutorado em psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Psicologia_AlvesKS_1.pdf. Acesso em: 23 jul. 2020.

ANDRADE, J. V. **Turismo: Fundamentos e dimensões**. 8.edd. Editora Ática, 2002.

ARBACHE, J. S. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

ASSIS, R. M. S. de. **Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores Técnico-administrativos da Universidade Federal de Juiz de Fora**. 2019. 123 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Administração Pública, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/11285/1/renatamoraissimoedesassis.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15047: Turismo - Camareira ou arrumador - Competência de pessoal**. (2004). 8p. Disponível em <https://pt.scribd.com/document/66315403/NBR-15047-Camareira-1>. Acesso em 31 de maio de 2019.

⁹ De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 6023 (2002).

AYRES, K. V.; SILVA, I. P., SOUTO-MAIOR, R. C. Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria. 2004. **Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho**. 2004. Disponível em: <https://docplayer.com.br/15541748-Stress-e-qualidade-de-vida-no-trabalho-a-percepcao-de-profissionais-do-setor-de-hotelaria.html>. Acesso em: 05 ago. 2020.

BABA, V. V.; JAMAL, M. Routinization of job context and job content as related to employees' quality of working life: A study of Canadian nurses. **Journal of organizational behavior**, 12(5), 379-386 1991. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030120503>. Acesso em: 05 ago. 2020.

BAÊTA, M. S. **O departamento de governança na hotelaria de categoria superior da avenida beira-mar: uma avaliação dos serviços prestados aos clientes**. 2015. 124f. Dissertação (Mestrado profissional em gestão de negócios turísticos) Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2015. Disponível em: <http://www.uece.br/mpgnt/dmdocuments/BAETA,M.S.pdf>. Acesso em 05 ago. 2020.

BARBOSA, K. B. **Direito trabalhista na hotelaria: Estudo de caso no Hotel Sesc Olho d'água - Maranhão**. 2017. 117f. Monografia (Bacharelado em Hotelaria) – Departamento de turismo e hotelaria, Universidade do Maranhão, São Luiz, 2017. Disponível em: <https://monografias.ufma.br/jspui/handle/123456789/1933>. Acesso em 05 ago. 2020.

BEARFIELD, S. **Quality of Working Life: comparing the perceptions of professionals and clerical sales and service workers**. ACIIRT Working paper 86. University of Sydney. 2003. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Quality-of-working-life%3A-comparing-the-perceptions-Bearfield/792b066b8f40ca6f48bbb867c9d9b799bf4d2b77>. Acesso em: 05 ago. 2020.

BENEDITO, Luana. Setor de serviços é o que mais emprega no Brasil segundo o IBGE: um terço dos 62,4 milhões de trabalhadores da área atua no comércio e na reparação de veículos. **O DIA**, p. 1, 13 jan. 2017. Disponível em: <https://odia.ig.com.br/economia/2017-01-15/setor-de-servicos-e-o-que-mais-emprega-no-brasil-segundo-o-ibge.html>. Acesso em: 20 jul. 2020.

BIAZZI JR., F. O trabalho e as organizações na perspectiva sociotécnica. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 34, ed. 1, 1994. Disponível em: <https://www.fgv.br/rae/artigos/revista-rae-vol-34-num-1-ano-1994-nid-44301/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

BRUCE, K. Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. **Management & Organizational History**, v. 1, ed. 2, p. 177-199, Abril 2006. DOI 10.1177/1744935906064095. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/249786433_Henry_S_Dennison_Elton_Mayo_and_Human_Relations_historiography. Acesso em: 17 jul. 2020.

CAMPOS, L.C.A.M.; GONÇALVES, M.H.B. **Introdução a Turismo e Hotelaria** Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

CAÑADA, E. **Campaña sindical sobre las condiciones laborales de las camareras de hotel:** Conversación con Norberto Latorre. ALBA SUD, p. 1, 4 Maio 2014. Disponível em: <http://www.albasud.org/noticia/es/568/campa-a-sindical-sobre-las-condiciones-laborales-de-las-camareras-de-hotel-conversaci-n-con-norberto-latorre>. Acesso em: 17 jul. 2020.

CAÑADA, E. **Carrie Sallgren (FairHotel):** Creemos que hay mucho interés en poder viajar de una forma socialmente consciente. CCOO Servicios, p. 1, 2 mar. 2017. Disponível em: <https://www.ccoo-servicios.es/sitel/campanas/html/38895.html>. Acesso em: 19 jul. 2020.

CAÑADA, E. **Esternalización del trabajo en hoteles:** Impactos de los departamentos de pisos. Alba Sud Editorial, 2016. 176 p. ISBN 978-84-617-6341-2. Disponível em: <http://www.albasud.org/publ/docs/74.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

CAÑADA, E. Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. **Tourism Geographies: An International Journal of Tourism Space, Place and Environment**, v. 20, ed. 4, 27 fev. 2018. DOI 10.1080/14616688.2018.1437765. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14616688.2018.1437765?scroll=top&needAccess=true>. Acesso em: 19 jul. 2020.

CAÑADA, E. Un turismo sostenido por la precariedad laboral. **Papeles de relaciones ecosociales y cambio global**, v. 140, p. 65-73, 2017. Disponível em: https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/140/Turismo-Precariedad-laboral-E.Canada.pdf. Acesso em: 19 jul. 2020.

CAÑADA, E. Las que limpian los hoteles. **El País**, p. 1, 30 jul. 2014. Disponível em: https://elpais.com/elpais/2014/07/30/alterconsumismo/1406706574_140670.html. Acesso em: 17 jul. 2020.

CÂNDIDO, Í. **Governança em hotelaria.** Caxias do Sul: Educa, 2001. 74 p. ISBN 9788570611697.

CARNEIRO, T. L. **Compatibilizando jornada e Qualidade de Vida no Trabalho:** desafios para uma organização pública. 2005. 100 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Psicologia Social e do Trabalho, Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Disponível em: <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1360245155.06-arquivo.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2020.

CAVASSANI, A. P.; CAVASSANI, E. B. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. **XIII SIMPEP**, Bauru, 6 nov. 2006. Disponível em: https://simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf. Acesso em: 17 jul. 2020.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas:** O novo papel dos recursos humanos nas organizações. São Paulo: Campus, 1999. ISBN 9788535204278. Disponível em: https://www.academia.edu/38590755/Gestao_de_Pessoas_o_Novo_Papel_Idalberto_Chiavenato. Acesso em 05 ago. 2020.

COLOMBO, L. B. **O valor das relações:** Um olhar sobre o trabalho das Camareiras a partir da Hospitalidade e da dádiva. 2008. 105f. Dissertação. (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo. 2008. Disponível em: <http://livros01.livrosgratis.com.br/cp075214.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2020.

CUMMINGS, T. G; WORLEY, C. G. **Organization development and change**. 9. ed. Mason: Ed. South-Western Cengage Learning, 2009.

CUNNINGHAM, J. B.; EBERLE, T. A guide to job enrichment and redesign. **Personnel**, 67(2), 56-61. 1990. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/234566330_A_Guide_to_Job_Enrichment_and_Redesign. Acesso em: 05 ago. 2020.

DAVIES, C.A. **Cargos em Hotelaria**. 3.ed.). Caxias do Sul, RS: EDUCS, 2001.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C.. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1994

DENNISON, H. S. **The Need for an Applied Psychology of Organization**. 13. ed. Nova Iorque: American Management Association, Annual Convention Series, 1925.

DENVIR, A.; J. HILLAGE, A; COX, A; SINCLAIR; D. PEARMAIN. **Quality of Working Life in the UK**. 2008. Disponível em: <http://www.employement-studies.co.uk/system/files/resources/files/452.p> Acesso em: 05 ago. 2020.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho**: Estudos de caso em Agroindústrias. 2001. 141 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79666/184613.pdf?sequence=1>. Acesso em: 17 jul. 2020.

FARIA, A. R.; TRIGUEIROS, D.; FERREIRA, L. F. **A utilização do uniform system of accounts for the lodging industry (usali) em portugal**: o caso do algarve. *Rigc*, v. XIII, ed. 26, p. 1-23, 2015. Disponível em: http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n_26/ana_faria_duarte_trigueiros_leonor_fernandes.pdf. Acesso em: 21 jul. 2020.

FELL, A. F. A.; MARTINS, D. F. V. Memória sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT): uma perspectiva crítica. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 5, ed. 2, p. 35-48, 22 dez. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/22849>. Acesso em: 17 jul. 2020.

FERNANDES, E. C; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo (RAUSP)**. 23 (4), 29-38, 1988. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18906/qualidade-de-vida-no-trabalho--qvt--uma-experiencia-brasileira>. Acesso em: 05 ago. 2020.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social brasileira**. Brasília: Ler, Pensar e Agir, 2003.

FNQ (Fundação Nacional da Qualidade), **Cadernos de Excelência: Pessoas**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2008. – (Série Cadernos de Excelência, n. 6.).

FONTOURA, D. S.; PICCININI, V. **A casa e o hotel: o reprodutivo e o produtivo na configuração do mercado de trabalho no setor hoteleiro brasileiro e português**. Iv congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, 2016. Disponível em: <https://anaiscbeo.emnuvens.com.br/cbeo/article/view/51/43>. Acesso em: 17 jul. 2020.

FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL (Brasil). **InFOHB**: abril 2020. 153. ed. 2020. 3 p. Disponível em: <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2020/05/InFOHB-153-Abril-2020-Uhs-Fechadas.pdf>. Acesso em 05 ago. 2020.

FOUCAULT, M. **L'ordre du discours: Leçon inaugurale au Collège de France**. 15. ed. Paris: Éditions Gallimard, 1970.

FRIZO, B. S.; GRECHI, D. C. A cadeia produtiva da hotelaria e o papel das estruturas de **governança**: um estudo da cidade fronteira de Ponta Porã – MS/BR. 2018. **Revista Iberoamericana de Turismo** v. 8. p. 100-121. DOI: 10.2436/20.8070.01.80 Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/4078>. Acesso em: 05 ago. 2020.

GARCIA, E. O. P. Estudo de caso exploratório sobre Qualidade de Vida no Trabalho de funcionários públicos. **Organizações em contexto**. 3 (5), 9–31, 2007. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC/article/view/1327>. Acesso em 05 ago. 2020.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (orgs.). **Métodos de Pesquisa**. 1.ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GESTÃO HOTELEIRA. Terminologia Financeira em hotelaria (1). **Blog Gestão hoteleira**, 6 nov. 2017. Disponível em: <https://gestaohoteleira.blogs.sapo.pt/terminologia-financeira-em-hotelaria-1-3112>. Acesso em: 21 jul. 2020.

GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. In. ALVAREZ, D. *et al.* **Aspectos de produtividade e formação: O trabalho de camareiras em um hotel de luxo**. 6.ed. São Paulo: Atlas. 2008.

GOMES, C. A. F. P.; PEIXOTO, M. M. B.; ARAÚJO, A. L. P.; DIBAI FILHO, A. V.; PRADO, É. R. A.; BIASOTTO-GONZALEZ, D. A. Avaliação dos indicadores de qualidade de vida, capacidade de hotéis da orla marítima de Maceió: alterações osteomusculares em camareiras. Maceió, Alagoas. **ConScientiae Saúde**, v. 9, p. 389–394, 2010. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/index.php?journal=saude&page=article&op=view&path%5B%5D=2217>. Acesso em: 05 ago. 2020.

GOODE, D. A.. Quality of life, quality of work life In. KIERNAN, W. E.; SCHALOCK, R. L. **Economics, Industry and Disability: A Look Ahead**. Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Company, 1989. p. 337-349.

GOTMAN, A.; CAMARGO, L. O. L. (tradução). O comércio da hospitalidade é possível? **Revista hospitalidade**, São Paulo, v. 6, ed. 2, p. 3-27, 2009. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/311>. Acesso em: 23 jul. 2020.

GOULART, I. B; SAMPAIO, J. R. Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, J. R. (Org.). **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social**. 2 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

HACKMAN, R.; LAWLER, E. E. Employee reactions to job characteristics. **Journal of Applied Psychology Monograph**, p. 259-286, 1971. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/232521297_Employee_Reactions_to_Job_Characteristics_A_Constructive_Replication. Acesso em 05 ago. 2020.

HACKMAN, R; OLDFHAM, G. R. The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects. **Reporte técnico**, 1974. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED099580.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2020.

HERZBERG, F. **The motivation to work**. Nova Iorque: Wiley, 1959. 157 p.

HOEFEL, M. G. Reflexões sobre as novas Políticas Sociais no Brasil e a Saúde do Trabalhador. In: **3ª CONFERÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE DO TRABALHADOR**, 2005, Brasília: Ministério da Saúde, 2005. p. 79-84

HOLJEVAC, I. A. Business ethics in tourism: As a dimension of TQM. **Total Quality Management and Business Excellence**, v. 19, ed. 10, p. 1029-1041, Setembro 2008. DOI 10.1080/14783360802264103. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/233713467_Business_ethics_in_tourism_-_As_a_dimension_of_TQM. Acesso em: 17 jul. 2020.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization Development and Change**. 3. ed. West Publishing Company, 1985. 583 p. ISBN 9780314779496.

ISMAIL, A. **Hospedagem: Front Office e Governança**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004. 398 p. ISBN 9788522104543.

JIBRAN, F. **Manual de Serviços Hoteleiros**. Brasília, DF: Valci Gráfica, 1974.

JLL. **Hotelaria em Números: Brasil 2019**. 2019. 28 p. Disponível em: <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Hotelaria-em-n%C3%BAmoros-2019.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2020.

JORGE, T. M. B. **O USALI e sua implementação numa unidade hoteleira**. 2010. 125 p. Dissertação (Mestrado em contabilidade internacional) - Instituto politécnico de Lisboa, 2010. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/47133111.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2020.

KANDASAMY, I.; ANCHIERI, S. Hotel employees expectations of QWL: A qualitative study. **International Journal of Hospitality Management**, v. 28, ed. 3, p. 328-337, Setembro 2009. DOI 10.1016/j.ijhm.2008.11.003. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431908001060>. Acesso em: 17 jul. 2020.

KARASEK R.A; THEÖRELL T. **Healthy work-stress, productivity, and the reconstruction of working life**. Ed. Basic Books, Nova York. 1990.

KATZELL, R.A.; GUZZO, R, A. Psychological approaches to productivity improvement. **American Psychologist**, 38(4), Apr, 468-472. 1983. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1984-02661-001>. Acesso em: 05 ago. 2020.

KUROGI, M. S. Qualidade de Vida no Trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 12, ed. 16, p. 49-62, 19 dez. 2008. Disponível em: <https://docplayer.com.br/23303924-Qualidade-de-vida-no-trabalho-e-suas-diversas-abordagens.html>. Acesso em: 17 jul. 2020.

LA Camarista. Direção: Lila Avilés. México, 2018. Filme em DVD.

LADHARI, R. A review of twenty years of SERVQUAL research. **International Journal of Quality and Service Sciences**, v.1, n.2, p.172-198, 2009.

LAU, R.S.M.,BRUCE, E.M., 1998. A win-win paradigm for quality of work life and business performance. **Human Resource Development Quarterly** 9 (3), 211–226. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/227705732_A_win-win_paradigm_for_quality_of_work_life_and_business_performance. Acesso em: 05 ago. 2020.

LAUS, R. Governança. In: CIRILO, L. (Org.). **Administração hoteleira: desafios e tendências para o século XXI**. São Paulo: DVS, 2006. p. 161-181.

LEITE, M. H. R.; TOMELIN, C. A.; RAMOS, M. R. Bastidores da hotelaria: qualidade de vida no trabalho no setor de governança – camareiras dos hotéis de Foz do Iguaçu – PR - Brasil. **Tourism & Management Studies**. 10 (Special Issue). p. 200-206. 2014. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582014000300026. Acesso em 05 ago. 2020.

LEVERING, R. **Um excelente lugar para se trabalhar: o que torna alguns empregados tão bons (e outros tão ruins)**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986. 316 p.

LIMA, E. O. **Qualidade de vida no trabalho no processo de formalização organizacional: um estudo de duas organizações do ramo têxtil-confeccionista de Blumenau - SC**. 1997. Dissertação (Mestrado em administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 1997. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/77161>. Acesso em: 17 jul. 2020.

LIMA, I. S. **Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações: avaliação do nível de satisfação dos operários de empresas de pequeno porte**. 1995. 226 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1995. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/157935>. Acesso em: 17 jul. 2020.

LIMA, K. R. J. **Qualidade de Vida no Trabalho em uma Organização do setor de transporte**. 2008. 58 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de Brasília,

Brasília, 2008. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/1440/1/2008_KatiaReginaJaccouddeLima.pdf. Acesso em: 18 jul. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. A abordagem Biopsicossocial e organizacional BPSO-96 para a QVT. In: TAVEIRA, Izabela Maria Resende; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; FERREIRA, Mário César. **Qualidade de Vida no Trabalho: estudos e metodologias brasileiras**. Ed: CRV, 2015.

LIPPITT, G. L. Quality of Work Life: organization renewal in action. **Training and Development Journal**, v. 32, ed. 1, p. 4-10, Julho 1978. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Quality-of-work-life%3A-organization-renewal-in-Lippitt/5e101123a22e425c295d7d61fd10840d950d89a1>. Acesso em: 05 ago. 2020.

LOCKE, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In: DUNNETTE, Marvin. **Handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago: Rand McNally, 1976. p. 1297-1349.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? **Organizational Behaviour Human Performance**, v. 4, ed. 4, p. 309-336, 1969. DOI 10.1016/0030-5073(69)90013-0. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507369900130>. Acesso em: 17 jul. 2020.

LOSCOCO, K.; ROSCHELLE, A. Influences on the quality of work and nonwork life: Two decades in review. **Journal of Vocational Behavior**, 39, 182-225. 1991. [http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(91\)90009-B](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(91)90009-B). Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/000187919190009B>. Acesso em: 05 ago. 2020.

MACHADO, N. J. Educação: Seis propostas para o próximo milênio. **Pensamento & Realidade**, v. 4, p. 23-43, 1990. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/8582/6380>. Acesso em: 17 jul. 2020.

MAGALHÃES, G. F. O. **O sorriso que o relógio transforma em dor: custo humano da atividade, estratégias de mediação e qualidade de vida no trabalho de camareiras de hotel**. 2006. 142f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Departamento de Psicologia Social e do Trabalho. Universidade de Brasília. Brasília. 2006. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UNB_7df82edc26e56e954cf37b618c3ccb76. Acesso em: 05 ago. 2020.

MANCIBO, E.; MEXAS, M. P.; QUELHAS, O. L. G. Proposta de um modelo de Qualidade de vida no trabalho (QVT) para a rede de hotelaria. **Itinerarium**, v. 3, p. 1-19, 2010. Disponível em: <http://www.seer.unirio.br/index.php/itinerarium/article/view/1269>. Acesso em: 17 jul. 2020.

MANTOVANO, P. **Compendio de la recomendación mundial de buenas prácticas en salud y seguridad en el sector camareras de piso de la UITA**. Argentina 2015. Disponível em: http://www.uthgra.org.ar/wp-content/uploads/2016/08/3621_COMPENDIO_CAMARERASDEPISO1.pdf. Acesso em: 17 jul. 2020.

MASLOW, A. H. **Motivation and personality**. Nova Iorque: Harper, 1954. 411 p.

MAYO, E. **The Human Problems of an Industrial Civilization**. California: Macmillan, 1933. 194 p. ISBN 978-0415279888.

MCGREGOR, D. **The human side of enterprise**. Nova Iorque: McGraw-Hill, 1960. 246 p.

MEDEIROS, J. P; OLIVEIRA, J. A. Qualidade de Vida no Trabalho: proposta de um instrumento síntese de medida. In: SANT'ANNA, A. S; KILIMNIK, Z. M. (orgs.) **Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

MELIANI, P. F.; GOMES, E. T. A. Contradições entre a importância do trabalhador e a precarização das relações de trabalho no turismo: notas primeiras de uma pesquisa de tese para doutoramento. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, ed. 13/14, p. 117-126, 1 jan. 2010. Disponível em: <https://proa.ua.pt/index.php/rtd/article/view/13551>. Acesso em: 20 jul. 2020.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Gestão com Pessoas Focada na Qualidade de Vida no Trabalho: Bem-estar, uma Tarefa de Todos. In: **Fórum de Qualidade de Vida – Trabalhando e vivendo com qualidade**, 2004, Brasília-DF. Resumo completo in Anais, 2004. p. 3-8.

MENDES, A. M. **Psicodinâmica do trabalho: teoria método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. 368 p. ISBN 9788573965193.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Subsecretaria de inovação e gestão do conhecimento. **Empresários do Setor Hoteleiro de Turismo no Brasil: 4º trimestre/2019**. Janeiro 2020a. 2 p. Disponível em: <http://dadosefatos.turismo.gov.br/component/k2/itemlist/category/16.html>. Acesso em: 19 jul. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Fundação Getúlio Vargas. **Diagnóstico e Plano Estratégico de Estatísticas Turísticas Nacionais: (SDP Nº 06/2013)**. 2015. 69 p. Disponível em: http://www.dadosfatos.turismo.gov.br/images/pdf/Plano_nacional/Plano_Nacional_Estrategico_Estatisticas_Turismo_Relatorio_Final.pdf. Acesso em: 19 jul. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Subsecretaria de inovação e gestão do conhecimento. **Boletim Informativo do Turismo Receptivo Brasileiro**. Junho 2019a. 9 p. Disponível em: <http://www.dadosfatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-54-03/demanda-tur%C3%ADstica-internacional.html>. Acesso em: 19 jul. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO (Brasil). Subsecretaria de inovação e gestão do conhecimento. **Empresários do Setor Hoteleiro de Turismo no Brasil: Panorama das grandes regiões**.

2020b. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/component/k2/itemlist/category/16.html>. Acesso em: 05 ago. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Subsecretaria de inovação e gestão do conhecimento. **Anuário Estatístico de Turismo - 2020:** Volume 47, ano base 2019. 2020c. 240 p. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05/item/395-anuario-estatistico-de-turismo-2020-ano-base-2019/395-anuario-estatistico-de-turismo-2020-ano-base-2019.html>. Acesso em 05 ago. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Coronavírus:** Informações para o setor de viagens, medidas do governo federal. 4. ed. 01/maio 2020d. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/coronavirus.html>. Acesso em: 19 jul. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Subsecretaria de inovação e gestão do conhecimento. **Boletim de estatísticas turísticas** – 2019. 2019b. 2 p. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/boletins.html>. Acesso em 05 ago. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Subsecretaria de inovação e gestão do conhecimento. **Empresários do setor hoteleiro de turismo no estado de São Paulo:** 4º trimestre/2019. 2020c. 2 p. Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/component/k2/itemlist/category/16.html>. Acesso em: 05 ago. 2020.

MIRVIS, P.; LAWLER, E. Accounting for the quality of work life. **Journal of Occupational Behaviour**, 5,197-212. 1984. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/227847943_Accounting_for_the_quality_of_work_l](https://www.researchgate.net/publication/227847943_Accounting_for_the_quality_of_work_life)ife. Acesso em: 05 ago. 2020.

MOLINA, R. S; RUIZ, V. M. Qualidade de vida no trabalho segundo futuros administradores. **Pensamento Plural**. 5 (2), 47-54, 2011. Disponível em: https://www.fae.br/2009/PensamentoPlural/Vol_5_n_2_2011/Artigo%208.pdf. Acesso em: 05 ago. 2020.

MONDO, T. S. **TOURQUAL: Gestão da Qualidade em destinos e equipamentos turísticos**. 1. ed. Jundiaí: Paco Editorial, 2019. 200 p. ISBN 9788546218165.

MOTA, A. M. G. **Hospitalidade:** Camareiras e Stakeholders da hotelaria. Orientador: Elisabeth Kyoko Wada. 2015. 280 f. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anembi Morumbi, São Paulo, 2015. Disponível em: <https://document.onl/documents/camareiras-e-stakeholders-da-hotelaria.html>. Acesso em: 23 jul. 2020.

MOTA, K. C. N. **Sistemas e técnicas de governança:** Tecnologia em hotelaria. Fortaleza. 2010. 84 p. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/206563/2/Sistemas%20e%20Tecnicas%20de%20Governan%C3%A7a-Livro.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2020.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of Work Life: Perspectives and Directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, ed. 3, p. 20-30, 1983. DOI 0090-2616/83/0016-0020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0090261683900037>. Acesso em: 17 jul. 2020.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS (SP). **Central de monitoramento do turismo:** Cidade de São Paulo. 2019. 11 p. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/central-de-monitoramento-do-turismo-na-cidade-de-sao-paulo-2019/>. Acesso em: 19 jul. 2020.

OBSERVATÓRIO DE TURISMO E EVENTOS. **Meios de Hospedagem Paulistanos:** Impactos da Covid -19. maio 2020. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/category/estudos-e-publicacoes/>. Acesso em: 05 ago. 2020.

OIT (Genebra). 87ª reunião de la Conferencia Internacional del Trabajo. **Memoria del Director General: Trabajo Decente. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra**, Genebra, ed. 87, p. 1, junho 1999. Disponível em: <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>. Acesso em: 21 jul. 2020.

OLIVEIRA, R. C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Fatores de bem-estar e mal-estar no trabalho em uma autarquia federal. 2014. 77 f. Monografia (Especialização em Gestão de Pessoas no Serviço Público) - Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2014. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1798/1/Regina_Oliveira_TCC_EGPessoas%204.pdf f. Acesso em: 30 jul. 2020.

ORLANDI, E. P. **Análise de Discurso:** Princípios e Procedimentos. 5. ed. Pontes, 2005. 100 p. ISBN 978-8571131316. Disponível em: <https://hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/ORLANDI-Eni-P-Analise-Do-Discursos-Principios-e-Procedimentos.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2020.

PADILHA, V.; GRANDE, M. M. “A gente fica muito tempo aqui dentro!”: Reflexões sobre o trabalho de gerentes, recepcionistas e camareiras de hotéis. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2011, vol. 14, n. 1, pp. 111-125. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25719>. Acesso em: 05 ago. 2020.

PARASURMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implication for future research. **Journal of Marketing**. V.49, n.4, p.41-50, 1985. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf. Acesso em: 05 ago. 2020.

PATRÍCIO, Z.M. **Qualidade de Vida do Ser Humano na Perspectiva de Novos Paradigmas.** Qualidade de Vida do Trabalhador, Universidade Federal de Santa Catarina, p. 19-89, 1999. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000111&pid=S1413-8123201100110002800015&lng=es. Acesso em: 05 ago. 2020.

PAULA, A. T.; HERÉDIA, V. B. M. Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu. **Revista turismo contemporâneo**, v. 7, ed. 1, p. 141-162, 28 jun. 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/turismocontemporaneo/article/view/16783>. Acesso em: 20 jul. 2020.

PECHEUX, M. **Semântica e Discurso**: Uma crítica a afirmação do óbvio. 5. ed. Editora da Unicamp, 2016. 288 p. ISBN 9788526810532.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42**: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. 2010. 129 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2010. Disponível em: http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/dissertacoes/diss_2009/DissertaBruno.pdf. Acesso em: 17 jul. 2020.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um debate necessário. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. **Qualidade de vida**: evolução dos conceitos e práticas no século XXI. Campinas: IPES, 2009. Disponível em: https://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_cap21.pdf. Acesso em 05 ago. 2020.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Um olhar crítico sobre o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Nadler e Lawler. **Efdeportes**: Revista digital, Buenos Aires, v. 139, ed. 14, 2009. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd139/modelo-de-qualidade-de-vida-no-trabalho.htm>. Acesso em: 17 jul. 2020.

PIROLO, M. C. F.; TORRES, R. G. Hospitalidade na Hotelaria de São Paulo (Brasil): a percepção de camareiras cooperadas. **Turismo e Sociedade**, Curitiba, v. 5, ed. 2, p. 507-526, 2012. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/27236>. Acesso em: 05 ago. 2020.

POLANYI, K. **The great Transformation**. Nova Iorque: Rihehart and Co., 1944. 315 p.

QUIRINO, T. R; XAVIER, O. S. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo (RAUSP)**. 22 (1), 71-82, 1987. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/18917/qualidade-de-vida-no-trabalho-de-organizacao-de-pesquisa>. Acesso em: 05 ago. 2020.

ROCHA, E. K. G. T. **Impacto da Precarização do Trabalho na Saúde de Camareiras**: um estudo de caso. 2010. 244 f. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/9233>. Acesso em: 05 ago. 2020.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 2009.

RUGUÊ, M. B. S. **Qualidade das condições de trabalho x produtividade**: estudo de caso: indústria de alimentação em Goiânia. 2001. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/80350>. Acesso em: 05 ago. 2020.

RUSCHEL, A. V. **Qualidade de Vida no Trabalho no Ramo Imobiliário**: uma abordagem de Gestão-Socioeconômica. 1993. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS, Porto Alegre, 1993.

SANT'ANNA, A. S.; COSTA, R. C. M. M.; MOARES, L. F. R. Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de ensino básico. **Encontro Anual da ANPAD**, Florianópolis, v. 24, 2000. Anais em CD-ROM do XVII ENANPAD. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-09022006-155155/publico/Arquivo_teses_USP.pdf. Acesso em: 05 ago. 2020.

SÃO PAULO TURISMO. **Impactos da pandemia de Covid-19 da cidade de São Paulo**. 1. ed. 12/ maio 2020. 5 p. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/boletim-01-impactos-do-covid-19-no-turismo-da-cidade-de-sao-paulo/>. Acesso em: 05 ago. 2020.

SCHMIDT, M. Cognição e Emoção: Interfaces entre mente e cérebro na experiência emocional. **Youtube**: Universidade Federal do Alagoas, 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=nipERXu8qlQ>. Acesso em: 18 jul. 2020.

SILVA, K. A.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Qualidade de Vida no Trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**. 01 (02), 11-25, 2010. Disponível em: <http://www.fafit.com.br/revista/index.php/%20fafit/article/view/13>. Acesso em: 05 ago. 2020.

SILVA, M. A. D.; MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997. 181 p. ISBN 9788571235915.

SIQUEIRA, J. G. TANNHAUSER, C. L.; CAMARGO, M. E. BIEGELMEYER, U. H.; RECH, M. BIEGELMEYER, S. C. Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso. **XVII Mostra de iniciação científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão**, 28 out. 2017. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucsppga/xviiustrappga/paper/viewFile/5573/1822>. Acesso em: 17 jul. 2020.

SIRGY, M. J., EFRATY, D., SIEGEL, P., AND DONG-JIN, L. A New Measure of Quality of Work Life (Qwl) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. **Social Indicators Research**, vol. 55, pp. 241-302. 2001. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225961994_A_New_Measure_of_Quality_of_Work_Life_QWL_Based_on_Need_Satisfaction_and_Spillover_Theories. Acesso em: 05 ago. 2020.

SOUZA, L. C. P; FONTES, C. E. M. **Qualidade de Vida no Trabalho**: saúde emocional e gestão estratégica. 2 ed. São Paulo: Edicon, 2010. 32-95 pp.

SPINK, P. A perda, redescoberta e transformação de uma tradição de trabalho: a teoria sociotécnica nos dias de hoje. **Organizações & Sociedade**, v. 10, ed. 28, p. 117-129, 2003.

Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302003000400008. Acesso em: 17 jul. 2020.

SPTURIS (São Paulo). Observatório de turismo da Cidade de São Paulo. **São Paulo: Cidade do Mundo: Dados e fatos dos eventos, viagens e turismo na capital paulista.** 2019. 21 p. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/sao-paulo-cidade-do-mundo-city-of-the-world-2019-2/>. Acesso em: 19 jul. 2020.

STEIN, Ben. **In Class Warfare, Guess Which Class Is Winning.** 2006. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2006/11/26/business/yourmoney/26every.html>. Acesso em: 03 out. 2020.

TAYLOR, J. C.; COOPER, C. L.; MUMFORD, E. **The quality of working life in Western and Eastern Europe.** Westport: Sage 1979.

TIMOSSI, L. S; PEDROSO, B; PILATI, L. A; FRANCISCO, A C. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física**, 20 (3), 395-405, 2009. 165. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277029580_Adaptacao_do_modelo_de_Walton_par_a_avaliacao_da_Qualidade_de_Vida_no_Trabalho_-_DOI_104025reveducfisv20i35780. Acesso em: 05 ago. 2020.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: Disfunções entre a Teoria e a Prática. **Revista Administração Contemporânea**, [online]. 2001, vol.5, n.1, pp.165-193. ISSN 1982-7849. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552001000100010>.

TRIST, E. L.; HIGGIN, G. W.; MURRAY, H.; POLLOCK, A. B. **Organizational Choice: Capabilities of Groups at the Coal Face Under Changing Technologies.** The Loss, Rediscovery and Transformation of a Work Tradition. Londres: Tavistock, 1963. 332 p.

TRIST, E. L; BAMFORTH, K. W. Some Social and Psychological Consequences of the Longwall Method of Coal-Getting: An Examination of the Psychological Situation and Defences of a Work Group in Relation to the Social Structure and Technological Content of the Work System. **Human Relations**, v. 4, ed. 1, p. 3-38, 1 fev. 1951. DOI 10.1177/001872675100400101. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872675100400101>. Acesso em: 17 jul. 2020.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 24-35, 2001. Trimestral. Disponível em: <http://www.luzimarteixeira.com.br/wp-content/uploads/2009/06/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2020.

VASCONCELOS, P. H; ALVES, C. E. L; SANTOS, S. F. M; FRANCISCO, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho Docente: um estudo de caso em uma instituição de ensino superior. **Revista de Administração e Inovação**. 09 (02), 79-97, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809203916303242>. Acesso em: 05 ago. 2020.

VEAL, A. J. **Metodologia de Pesquisa em Lazer e Turismo**. São Paulo: Aleph, 2011. 542 p.

VIEIRA, A. C. G.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Um breve histórico sobre a atividade de gestão de pessoas e os fatores críticos da gestão da Qualidade de Vida no Trabalho em entidades estudantis. In: **VII SEMEAD**, 2003. Disponível em: http://sistema.semead.com.br/7semead/paginas/artigos%20recebidos/RH/RH53_-_Um_breve_historico__atividade_Gestao_de.PDF. Acesso em: 05 ago. 2020.

VIEIRA, A. **A Qualidade de Vida no Trabalho: e o controle de qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996. 191 p.

VIEIRA, E. V. **Camareira de hotel**. Canoas: Ubras, 2003.

VISITE SÃO PAULO (São Paulo). São Paulo Turismo. **São Paulo: Cidade do Mundo: Dados e fatos dos eventos, viagens e turismo na capital paulista**. 2019. 21 p. Disponível em: <http://www.observatoriodoturismo.com.br/sao-paulo-cidade-do-mundo-city-of-the-world-2019-2/>. Acesso em: 19 jul. 2020.

WALTON, R. E. Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**, Vol. 52, 12-16, 1974. Disponível em: <http://www.sciepub.com/reference/180479>. Acesso em: 05 ago. 2020.

WALTON, R. Quality of work life: what is it? **Sloan Management Review**, v. 15, ed. 1, p. 11-21, 1973. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1678-6971201900030030300055&lng=en. Acesso em: 09 jul. 2020.

WARR, P.; COOK, J.; WALL, T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. **Journal of Occupational Psychology**, 52, 129-148 1979. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/232573383_Scales_for_the_Measurement_of_Some_Work_Attitudes_and_Aspects_of_Psychological_Well-Being. Acesso em: 05 ago. 2020.

WERTHER, W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983. 499 p.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v. 32, ed. 2, p. 113-123, 1979. DOI 10.1177/001872677903200202. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872677903200202>. Acesso em: 17 jul. 2020.

WITTGENSTEIN, L; ANSCOMBE, G. E. M. **Philosophical Investigations**. Oxford: Basil Blackwell, 1963.

WOODWARD, J. **Industrial organization: Theory and practice**. Nova Iorque: Oxford University Press, 1965.

YANES, A. F. **Governança em hospedagem**. Editora Érica, 2014. 152 p. ISBN 9788536515588.

ZAVATTARO, H. A. **Qualidade de Vida no Trabalho de profissionais da área de informática**: um estudo exploratório. Orientador: Sigmar Malvezzi. 1999. Dissertação (Mestrado em psicologia) - Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999. Disponível em: <https://revista.pgskroton.com/index.php/rcger/article/view/2642/2512>. Acesso em 05 ago. 2020.

APÊNDICE A – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS EM PROFUNDIDADE

Camareira 1

Caracterização dos participantes

A1: qual o seu cargo?

Camareira1: Atendente de apartamento.

A2: Gênero

Feminino.

A3: Certo qual sua idade?

Camareira1: 39 anos.

A4: Escolaridade?

Camareira1: Eu fiz até a sexta.

A5: Estado civil?

Camareira1: Divorciada.

A6: Tempo de empresa?

Camareira1: Vai fazer quatro anos no mês 5.

A7: Tempo como camareira no geral?

Camareira1: No geral, tem quase 7 anos.

A8: Tem alguma experiência anterior em hotelaria sem ser como camareira?

Camareira1: Não.

A9: Já teve algum afastamento por saúde no último ano?

Camareira1: Sim.

Quantos dias?

Camareira1: Fiquei quase três meses.

Três meses por quê? Qual foi o motivo?

Camareira1: Eu tenho “tendinopatia” no braço direito.

Ah sim, por causa do trabalho?

Camareira1: Uhum.

Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: Tá certo agora vou querer conhecer um pouquinho você. Então qual que é a sua história de vida que você mais gosta de fazer assim fora do trabalho?

Camareira1: Assim, eu só trabalho. Aí tem os meus filhos, daí quando eu vou para casa, geralmente quando a gente tem umas dobradinha assim, a gente sai para curtir cinema, circo, clube. E essa é minha vida com eles.

B2: Legal e quais são seus planos para o próximo ano?

Camareira1: Próximo ano eu quero terminar a reforma da minha casa, viajar mais com os meus filhos, dá mais atenção a eles, né. Porque o tempo é muito corrido, se torna pouco tempo para ficar com eles e isso eles cobram muito eles falam que “ah você não tem vida pra gente” porque eles. Antes eu saía muito com eles, hoje em dia, não tem mais como, mas, é só isso só. Pretendo reformar minha casa, dar um futuro melhor para eles e continuar trabalhando em hotelaria mesmo.

B3: Beleza e para os próximos 5 anos?

Camareira1: Mais para frente, daqui a uns cinco anos, eu pretendo abrir um algo próprio para mim mesma, para trabalhar como autônoma mesmo. Porque eu já trabalhava antes, como autônoma mesmo. Antes de entrar na hotelaria.

Legal, você trabalhava com o quê?

Camareira1: Trabalhava com vendas em barracas.

B4: E quais são seus planos para os próximos 10 anos?

Camareira1: Ainda não pensei. (risos).

B5: Beleza, agora eu quero que você fale descreva o seu dia a dia fora do trabalho, então que horas você acorda o que você faz quando acorda, o que você faz quando você sai do trabalho...

Camareira1: Quando eu chego em casa?

Isso.

Camareiral: Bom, quando eu chego em casa, na verdade, assim, quando eu já tô saindo do hotel, minha filha já tá: “onde a senhora está? Já está chegando?” Aí eu chego e já vem. Eu tenho cinco filhos tem uma de 21 de 14 de 11 de 9 de 5 anos e moro em todos comigo né e daí quando eu chego aí já estão lá na porta me esperando daí já me chamam para assistir tv. com eles todos os dias isso sério desenho nossa tem dia que estou morrendo de sono, mas não tem como e depois a gente janta depois a gente vai dormir depois vai aquela fininha para o meu quarto me dá boa noite, dizer que ama, todo dia todo dia todo dia... E daí acorda por volta de umas 5 horas daí para dar mamar para o neném daí depois eu venho trabalhar aí da minha casa até a estação onde eu pego são 35 minutos a pé daí eu pego o primeiro trem aí eu desço na estação Brás no Brás eu pego o sentido luz aí na luz pega a linha 4-amarela, desço em pinheiros, em pinheiros eu pego para cá.

Eita, longe.

Camareiral: Aí para voltar fiquei assim um pouco porque eu pego um ônibus que é mais fácil para chegar em casa, essa é minha trajetória.

B6: E no seu atual emprego e rotina você consegue alcançar esses planos que você falou?

Camareiral: Sim porque depois que eu entrei aqui a cada ano que passa eu conquisto assim algo na minha vida sabe quando eu entrei aqui a minha casa, na verdade foi na época do meu divórcio e eu só tinha só a minha casa né a casa da juntamente com a casa do meu ex sogro e eu tinha espaço suficiente para fechar só para mim, foi onde eu tomei a iniciativa de fazer um empréstimo pela empresa e construir um muro dividindo só que eu já tinha livre arbítrio para conviver da forma que eles falam, mas eu queria algo melhor para eles porque tem uma oficina na frente então eu achava inseguro para eles né por ter produto químico essas coisas aí eu passei um muro dividindo a minha casa então eu construí, assim fiz um empréstimo aí com esse dinheiro através da empresa construí o muro da minha casa que é bem grande o quintal e esse ano também mudou muita coisa eu fiz um outro empréstimo onde eu arrumei todinha a minha casa que são cinco cômodos né e a energia era os fios soltos teve uma época que teve um curto que saiu muita fumaça, todo mundo ficou se engasgando com a fumaça, a gente passou mal mesmo e aí eu tive que fazer outro empréstimo para poder arrumar minha casa então foi tudo através da empresa sabe, assim foi aos pouquinhos eu fui planejando, fui chegando na minha mãe pedindo uma opinião pedindo opinião para um para outro então eu tava meio que balanceando aquilo, meio que colocando na balança o que eu poderia fazer com aquilo que é assim o que seria melhor para fazer então a cada ano que se passou, eu vou fazer quatro anos aqui então eu fui conquistando algumas coisas, entendeu. Aos pouquinhos tá indo.

C – Condições e contexto de trabalho

C1: Entendi, que legal! Bom agora vamos falar sobre o trabalho, qual que é o seu horário de trabalho?

Camareiral: Das 9 horas às 5:20 antes era das 8 horas às 4:20 aí no mês 6 eu fiquei de férias no mês 6 não, no mês 7 eu fiquei de férias aí no primeiro dia de férias descobri que meu filho estava com diabetes então eu tive que mudar de horário para poder estar cuidando dele para ir para escola todos os dias porque, devido à insulina, ele dorme muito, ele perde a hora todos os dias, tanto que ele ficou retido esse ano, por conta disso.

Entendi, aí mudou o horário.

Camareiral: Aí mudou o horário é agora eu fico entrando 9 e saio às 5:20 aí geralmente quando ele toma injeção de manhã e ele passa mal aí eu já ligo aqui o aviso “ó, vou chegar um pouco mais tarde” aí quando eu chego a minha chefe fala ah, mas *****, o que aconteceu? Eu falo olha, ele passou mal eu tive que esperar ver a reação da injeção dele e levei ele para escola pessoalmente tá. Eles entendem muito essa parte.

C2: Legal e agora eu quero que você descreva com detalhes o seu passo a passo no trabalho você chega aí você coloca uniforme, e aí?

Camareiral: Então a gente tem um cartão de acesso, ao qual eu bato meu ponto porque eu já não tenho mais nem digital, e eu bato meu ponto com ele daí eu vou para o refeitório, como eu entro às 9 eu não tomo café da manhã, às vezes eu tomo em casa, e aí eu já me troco vou direto na central pegar a chave da copa e de apartamento dos andares e depois eu venho na governança pegar meu relatório para subir para os andares, aí eu já estou lá, preparo o meu carrinho e já vou para o primeiro e segundo andar que

são os meus andares. Geralmente a gente pega dividido né, assim, se tem uma falta um atestado alguma coisa a gente sempre tá assim a gente tá lá pra cobrir a colega né aí é isso.

E na limpeza do quarto assim qual que é o passo a passo?

Camareiral: O primeiro passo o que eu faço, na verdade né cada uma tem uma maneira de trabalhar eu abro a porta. Primeiro a gente é lançado no hot source, se cair com saída daí a prioridade é fazer saída. Então a gente faz as saídas primeiros, a gente bate, já tem a certeza de que o hóspede não está lá, mas mesmo assim a gente bate, é padrão já e aí a gente abre as janelas e primeiro de tudo já recolhe o lixo, já coloca no carrinho, recolhe o enxoval sujo, coloca no carrinho e aí começar a fazer o trabalho do apartamento. Primeiro de tudo a gente vai arrumando a cama depois tirando o pó passando um pano no chão ou aspirando.

C3: Beleza e como você considera o volume de trabalho que é destinado a você? É muito é pouco, normal?

Camareiral: Pra mim, é tranquilo porque o outro hotel que eu trabalhava a gente pegava 18 saídas e umas 10 arrumações então, tipo assim, eu nunca saía no meu horário eu sempre passava do horário, tanto que chegou uma época que eu fiquei com quase 150 horas positiva e aqui eu já fico mais devendo. Eu não sei se é porque dizem que eu sou ágil, que eu sou rápida, mas eu não me considero algumas falam, mas a mesma quantidade que eu pego é as mesmas que as outras pegam, algumas pegam mais saídas, outras pegam mais arrumações hoje eu peguei mais saídas hoje eu peguei mais saídas e outras pegou menos. Hoje no almoço era mais ou menos uma hora não tinha quase saídas eu tinha duas e poucas arrumações, então é tranquilo eu considero tranquilo. Para mim, é tranquilo.

E quantos quartos mais ou menos você limpa todo dia?

Camareiral: 20, às vezes 17 hoje mesmo acho que a gente pegou 16 se eu não me engano foi menos de 16, mas é tranquilo, porque eles conciliam a quantidade de saída com a quantidade de arrumação então, tipo assim, se a gente pega bastante saída um exemplo umas 14 saída a gente pega 3, 4 arrumações, então não pesa tanto aí se pega bastante arrumação, pega pouca saída.

C4: Entendi beleza e geralmente você faz horas extras?

Camareiral: Não, às vezes se eu passar do meu horário é só uma hora, meia hora, é raro e quando a gente vai passar do horário só a gente tem que avisar o supervisor e o chefe. Porque eles têm que dar uma explicação no RH o porquê a gente fez hora extra tem que ter uma justificativa.

C5: Beleza e quais são as principais dificuldades que você encontra para fazer o seu trabalho?

Camareiral: Nenhuma, porque assim, quando a gente tem alguma dificuldade a gente corre atrás do supervisor para arrumar uma solução para nos ajudar, atrás da colega que a gente, na verdade é uma equipe, então se faltar algum, no nosso carinho exemplo um café, um chá, e a gente não tem a colega tem a gente vai lá, a gente tem livre arbítrio pra pedir para elas e usar, e assim, tem umas que é assim se você precisar vai lá na minha copa, na minha copa tem. Tanto enxoval como qualquer outra coisa, é, a gente é sempre unida.

C6: Legal, beleza e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareiral: Sim eu gosto do que eu faço.

C7: E você acha seu trabalho desafiador?

Camareiral: Um pouco, um pouco porque por mais que a gente faça que a gente acha que tá dando o melhor, sempre tem que dar o seu melhor então acho que o desafio é comigo mesmo. Se eu sou boa eu acho que eu tenho que ser melhor ainda entendeu eu penso assim. Porque eu acho assim que você nunca pode eu sempre pensei assim que você nunca pode olhar para uma pessoa e falar assim, caramba eu quero ser igual aquela pessoa para mim igual é invejar, então acho que você tem que focar assim, eu quero ser melhor do que aquela pessoa porque aí não você não tá querendo ser igual. Igual para mim, é invejar.

C8: Certo beleza legal e você acha que o hotel adere aos padrões de segurança e higiene?

Camareiral: Sim.

Vocês usam EPI, esse tipo de coisa?

Camareiral: Sim.

C9: Beleza e você tem oportunidade de treinamento de crescimento dentro da empresa?

Camareiral: Sim.

Você conhece alguma pessoa que trabalhava como camareira aqui e que foi promovida?

Camareiral: Sim várias pessoas. É, tem o meu cunhado mesmo, ele era da equipe de área da limpeza e hoje ele arrumador, tem a menina que ela tá limpeza hoje ela é caixa do se eu não me engano é do

cipó, e assim vai indo. Várias tem a da lavanderia que ela era camareira também a agora é da lavanderia. E assim tá indo, se a gente puxar tem muita gente que veio assim da limpeza e hoje tá... E várias pessoas que era da limpeza que depois passou a governança, depois virou para ser gerente, chefe tem muitas pessoas que têm.

D – Relações socioprofissionais e políticas

D1: Legal que bom agora vamos para a etapa, dois. Você já recebeu elogios pelo seu bom serviço aqui?

Camareiral: Sim

D2: E em que medida você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho? Tem assim, alguma reunião mensal que eles falam como é que tá o desempenho para a equipe?

Camareiral: Sim porque assim a gente tinha um projeto né que o supervisor, quando a gente faz um apartamento, por exemplo, fazia uns 0 apartamento 3 apartamento daquele era pego para ser avaliado pelo supervisor. Daí eles colocaram uma pontuação então tipo quem tivesse lá no alto já ganhava alguma folga, um prêmio, então, tipo assim, eu, na verdade depois eu entrei de férias aí eu cá, aí eu perdi né, não concorri mais, aí teve outras pessoas que tirou em primeiro lugar como uma das melhores camareiras, então a gente tem bastante incentivo assim.

D3: Legal e o quanto você sente medo hoje de perder o seu emprego?

Camareiral: Se eu estou preparada no caso né?

Por exemplo, você se sente segura aqui ou você acha que qualquer momento você pode ser demitida?

Camareiral: Eu fiquei segurando o início que eu fiquei doente do braço, mas aí depois eu fiz tratamento tudo. Hoje mesmo tá doendo para caramba, mas assim eu penso que é uma coisa que depende de mim que eu tô preparada, se chegar e falar assim olha a partir de hoje você não vai não faz mais parte dessa equipe eu já tô preparada porque eu acho que a gente tem que se preparar mais para os nós da vida do que pros sim porque o sim é bem mais difícil de você conquistar e o não você pode estar a porta então tipo assim tem que tá preparado pro que der e vier porque eu penso assim tudo na nossa vida tem começo meio e o fim então é tudo o que eu aprendi desde outro trabalho, do outro hotel que eu tava até aqui, eu levo para minha vida seja forrar o lençol na cama de uma forma eu forro na minha casa. É tudo isso leva para minha vida então tipo assim eu levo como uma experiência porque aqui é totalmente diferente aprendi coisas mais bem mais do que de onde eu era, entendeu. E lá eu tive apenas um curso em dois anos e meio e aqui a gente tem curso e treinamento tem incentivo da nossa chefe então muitas coisas assim que a gente quando erra têm a oportunidade de reconhecer o erro e acertar entendeu então assim se um dia chegar e falar assim olha, você não vai não faz parte mais da empresa eu saio satisfeita porque eu tenho certeza que eu tentei pelo menos dar o meu melhor.

D4: E em que medida você tem autonomia para escolher a forma como você realiza suas tarefas?

Camareiral: No caso se eu tenho livre arbítrio para escolher?

Isso

Camareiral: Sempre tem essa liberdade a gente tem a liberdade tanto na parte do nosso trabalho como tem a liberdade de expressar o que a gente gostaria que melhorasse se a gente está insatisfeita a gente tem oportunidade de chegar, aí expor que a gente pensa a gente tem essa liberdade aqui tanto com supervisor quanto com a chefia. Então a gente tem livre arbítrio para trabalhar bem à vontade e tem tudo para crescer. Eu penso assim.

D5: Legal e o quanto você tá satisfeita com as normas do hotel horário férias folgas, esse tipo de coisa.

Camareiral: A, pra mim está tudo ótimo tudo tranquilo porque o que eu observo muito eu não sou muito de ficar pegando o caderno para ficar pedindo folgas não sou até mesmo porque eu esqueço assim geralmente acontece algum imprevisto e eu já eu sou uma dessas que deixa para cima da hora mas não porque de propósito é porque eu não, como meu filho é doente então tipo assim uma coisa que acontece é imprevistos. Então geralmente acontece de trocar folgas devido consultas médicas que é uma coisa que a gente marca e não sabe que dia que vai cair então aí quando cai a escala já tá feita então é a gente tem que chegar eu pego converso se tem como trocar eles trocam eles sempre dão um jeito para favorecer o colaborador.

D6: E você acredita que o hotel é um ambiente amigável, de cooperação confiança comunicação e espírito de equipe?

Camareiral: sim, acredito que sim.

E – Custo humano da atividade

E1: Legal então vamos para a terceira parte. Você tem espaço suficiente e iluminação, e circulação de ar para trabalhar?

Camareiral: Sim

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

Camareiral: Sim

E3: Como se sente fisicamente ao final e durante o expediente?

Camareiral: Me dá mais preguiça de ir embora do que ir trabalhar, por que tipo quando eu vou para casa dá uma sensação que eu realizei eu vi a minha trajetória hoje mais um dia e só agradeço a deus por mais um dia abençoado então já venho já pensando hoje vai ser assim hoje deus vai abençoar o nosso dia e vamos que vamos chegando é dando bom dia que deus abençoe nosso dia e aí vai indo.

Legal, mas se sente assim cansada com dor?

Camareiral: não as minhas dores é mais devido o problema que me causou né quando eu entrei que eu não tinha e aí desenvolveu devido à mudança creio eu que a mudança de padrão, mas fora isso é tranquilo aí tomo medicação que só falta me matar né, é que é forte né, pros nervos, mas é tranquilo assim dor de cabeça cansaço nas pernas não de resto é tranquilo, é estressante.

E5: Bom aí você já falou do seu afastamento né, você já apresentou atestados médicos aqui?

Camareiral: Vários

Qual motivo?

Camareiral: Um motivo foi mais esse mesmo foi devido o problema que tenho no braço. Nossa, acho que eu tenho, misericórdia muito atestado, muito porque eu tive uma vez assim que eu entrei aqui eu tive uma conjuntivite crônica que foi nas córneas dos olhos aquele que é bacteriana e devido a isso é porque problema na visão, tipo as letras para mim não é mais as mesmas letras muda tudo e eu fiquei 23 dias, afastada, ou seja, o médico me dava 7 dias depois ele me dava 7 dias para não me encostar na caixa, e foi só de um olho eu fiquei com problema nessa visão. E aí esse foi o primeiro motivo aí depois foi do braço que começou a tendinite aí eu ia aí o médico me dava 7 aí chegou colocar gesso eu vou colocar tipoia duas vezes muitas coisas cheguei, ficar afastada há quase três meses aí depois aí fiz fisioterapia durante esse tempo que eu fiquei afastada aí depois eles me deram alta aí eu voltei a trabalhar normal, mesmo com dores, aí eu falei não eu tenho que ir trabalhar porque eu preciso para sustentar meus filhos. É isso.

E6: E você sente dores além da dor no braço?

Camareiral: Não

Nenhuma?

Camareiral: Nenhuma

E7: Beleza quais situações no seu trabalho você usa sua memória e percepção?

Camareiral: A memória. Praticamente todo segundo a gente tá usando nos apartamento para não esquecer nada para ficar atento nas arrumações para ver o que tem às vezes a gente tá na correria, a gente tem que estar observando o que tem no apartamento pra se o hóspede disser sumiu e tava ali a gente tem que estar atento a isso porque aí fica sua palavra contra a dele é meio constrangedor, mas acontece bastante isso a gente tem que estar atento e não deixar cair um perfume importado tudo isso a gente tem que ter um cuidado a gente cuida creio eu que melhor do que as nossas próprias coisas a gente fica meio relaxada com as nossas coisas, mas o hóspede ele tá em primeiro lugar aqui então a gente pode estar no pior dia, mas tem que estar sempre sorrindo bom dia e às vezes ele nem viu a gente... E a gente tem que dar um bom dia sempre sorrindo e tá pronta para atender não importa assim a forma que ele vem até a gente, mas o importante é a gente se apresentar diante do hóspede.

E8: Beleza e você acha que tem qualificação correspondente para o seu cargo ou se achar mais qualificada ou menos qualificada?

Camareiral: Não acho que sim eu acho que a gente é bastante reconhecido, assim pelo nosso trabalho sim tanto pela equipe de supervisores como pela governanta que às vezes ontem mesmo ela subiu para liberar os apartamento então quando ela sobe geralmente eu acho incrível porque onde eu tava não era assim a governanta nunca subia, ela só subia para inspecionar para verificar o apartamento não para liberar, então geralmente aqui quando ontem mesmo precisou vir, creio eu, se eu não me engano, o supervisor estava em treinamento ela subiu para liberar apartamento e ela vê a gente no corredor vem,

abraça, beija, pergunta se tá tudo bem se está faltando alguma coisa ela já vai já fala ó tá faltando isso. E aí de boa tranquilo.

E9: Legal você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareiral: Sim

E10: Certo e quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho seja com cliente com chefe?

Camareiral: A situação a gente tem que estar preparada para qualquer situação aqui, na verdade, mas assim quando a gente atende um hóspede que ele está geralmente assim sem roupa. Acontece muito isso. Então a gente fica tipo meio que, mas a gente não fica com vergonha e por ver a gente fica com vergonha, tipo a porta tá aberta aconteceu isso comigo outro dia mês passado ele me chamou pra pedir um ferro aí eu abri, no que eu abri ele tipo me olhou de cima embaixo eu olhei para a cara dele assim, mas eu tipo não tinha, eu fiquei sem reação, mas e bem atrás de mim, passava um hóspede no corretor então eu fiquei constrangida e, ao mesmo tempo preocupada com o que tinha passado porque a gente tem que estar preparada, na verdade a gente se fala tô preparada, mas quando chega no momento da situação a gente fica constrangida que a gente é falho a gente é carne a gente é humano, mas aí eu relevei, de boa, aí eu atendi ele só olhando no olho mesmo, focando, mas a gente fica meio que caramba eu acho que é uma falta de respeito assim é meio constrangedor, mas a gente tira de letra é tranquilo.

Tem mais alguma situação constrangedora?

Camareiral: Não comigo nunca aconteceu sobre assédio essas coisas, existe hóspede que a gente vai fazer o apartamento ele fala eu vou sair para você ficar à vontade eles não ficam à vontade para gente tá lá dentro entendeu aí eles pegam e se retiram e a gente fala, mas o senhor está trabalhando pode ficar à vontade a gente faz o nosso trabalho aqui você pode ficar no seu computador normal de boa aí ele pode ter certeza que eu não vou atrapalhar, não senhor, pode ficar à vontade. Aí eles ficam aí a gente faz nosso trabalho e aí vai bate à porta. Mas tem uns que eles ficam incomodados com a nossa presença porque eles não se sentem à vontade agora eu, tem uns que ficam tranquilos, de boa, tanto homem, quanto mulher. Normal.

E11: Beleza e quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas e diversificadas de um jeito que você não faça a mesma coisa, todo dia. Ou você faz sempre a mesma coisa todo dia?

Camareiral: Às vezes a gente quando a gente, exemplo quando o hotel esvazia a gente faz uma faxina quando tá mais cheio a gente faz o normal ou eu tenho isso muito comigo, eu não fico esperando, por exemplo, se eu vejo, por exemplo que tem que limpar um módulo de um frigobar eu não espero o supervisor falar eu vou lá e faço aí tipo eu já limpo todos aqueles quartos que fala na minha planilha e faço todos daí quando vem o supervisor falar ah, tem que fazer isso, eu falo olha, mas eu já fiz você pode verificar. Então tipo assim eu não fico esperando aí já vou lá e já faço, então a gente tem assim essa liberdade para fazer tipo de falar assim a hoje eu vou lavar o banheiro vai lavar 5 banheiro, 10 banheiro né a gente tudo depois passa tudo que foi feito.

E12: Beleza em que medida você aprende coisas novas por meio da sua empresa, seja através de curso ou simplesmente fazendo seu trabalho?

Camareiral: Treinamentos a gente tem bastante treinamento de como lidar com hóspede como receber o hóspede, como trazer o cliente né que eles falam para trazer cliente para gente como agradar o hóspede como tudo. Porque a gente acho que fica mais próximo do outro pedido que ele da gente porque a gente tem mais acesso ao quarto dele e às vezes fica hóspede aqui que geralmente que fica um mês e a gente quase nem vê ele é bom dia, boa tarde, acabou. Agora tem hóspede que a gente passa no corredor a gente fala caramba esse hóspede está aqui há quantos dias a gente já foca tem um casal mesmo que que é o senhor **** e a dona ****, eles vêm para o hotel a gente não faz arrumação no quarto deles, eles pedem tudo e quando eles vão embora o quarto tá impecável. Eles são habituê, então tipo assim todo mundo já sabe ah, quando vê um lixinho no hall do elevador já falo “sr. **** ta nesse andar e dona ***** aí outro dia eu fui lá na dona *** “dona *** e ela “você conhece meu nome? Como você me reconheceu? Porque tipo uma vai sempre falar ao sr.*** tá no seu andar. E assim vai, a gente vai se comunicando então eles já chega e pergunta, né a camareira que cuidava deles mesmo a r*** que cuidava deles assim do quarto deles que dá mais as coisas para eles né as toalhas tudo. Aí eles falavam “cadê a rose, ela não tá aqui hoje? Até no hotel **** um dia eu fui pro hotel **** a cadê

a ***** não tá aqui? Então eles gravam da mesma forma que a gente grava eles o nome deles assim tudo, eles reconhecem também a gente.

E13: Tá legal beleza e o quê quanto o trabalho que você faz é reconhecido e valorizado tanto por hóspede quanto pelos chefes quanto pelas outras camareiras?

Camareiral: Aí eu acho que é bastante reconhecido, por que no meu andar mesmo as meninas, vamos falar, fala que limpinho que é fácil de fazer, fala a é para fazer direito hein. Mas é tranquilo é assim é gostoso quando você escuta se uma palavra positiva. Fala assim caramba, você tá de parabéns. Aí você fala “caramba, mas eu não fiz nada só fiz meu trabalho” aí vem outro e fala “não você? Você é ‘top’!” Eu chego e falo assim nossa você é a melhor, para mim você é a melhor eu acho que você é maravilhosa você é rápida, é ágil, então aqui a gente tem muito isso tipo de ficar elogiando a outra, de repente a outra já vira a cara fica meio que assim, mas é tranquilo, é de boa.

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: Beleza, agora parte 4: como você faz para dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções?

Camareiral: Como que eu faço, uma estratégia no caso né? Quando eu pego meu relatório aqui na governança eu já vejo a quantidade de saídas, eu não gosto de fazer a arrumação eu gosto de fazer, mas não é aquela coisa de falar caramba, vou fazer aquela arrumação não. Eu gosto de fazer saída, então quando eu chego eu cato 14 saída eu olho para as meninas e falo assim, aí o pessoal fala assim: vai reclamar não, você pegou um monte de saída, que não sei o que. E eu, nossa maravilha, se quiser tirar das arrumações, por favor! Porque eu acho assim que a saída é o foco é onde você já sabe o que você vai fazer, que você tem que arrancar tudo da cama... E arrumação gente tem que tá vendo que tá manchado que tá sujo o que precisa trocar o que não precisa, o que precisa repor e às vezes a gente repõe e o cliente vem falar que a gente não repôs, então a saída o supervisor vai entrar e se tiver uma falha ele vai chamar a gente e vai falar” não, você errou nisso, você repõe, por favor.” Então é uma oportunidade que a gente tem que aprender, então eu vou tipo assim eu subo nos andares daí eu já aí eu falo pera aí vou ver quantidade de saídas que tem no primeiro ou no segundo andar daí eu ligo aqui embaixo e falo tem como você lançar as do segundo andar completa e depois deixar do primeiro andar por último, porque geralmente eu tô no primeiro andar e aparece um lá do segundo e eu já tô no primeiro andar onde já tem saída vaga suja. Então aí eles pegam e jogam para mim daí eu começo a fazer aí eu vou desenvolvendo meu trabalho. Aí depois quando eu geralmente eu termino aí eles já vão jogando só as saídas, as saídas, aí eu já termino. Quando eu ficava nos andares de cima que era no 13 que quando eu entrei que eu era do 1 do 2, sexto e do 13 então o primeiro segundo são tudo cama de solteiro, são duas camas, então, tipo assim, primeiro e o segundo é muito puxado, e o sexto já era variado e o 13 quando ele formou só era casal, então quando era quando eu entrava às 8 horas que eu pegava um exemplo, 14 saída, eu entrava às 8 horas, 8:30 a gente começava a trabalhar, porque tem a reunião de manhã no briefing, então 8:30 eu começava a trabalhar. Quando era geralmente uma hora uma e vinte já tinha feito umas 13 saídas de casal é mais rápido. E você tem que ter jogo de cintura tá fazendo aqui tá pensando ali tipo forrar a cama já vou botar a fronha e assim vai, então a gente assim melhorou muito porque antigamente tinha muito enxoval manchado hoje em dia não hoje em dia a gente tem menos dificuldade também, adianta bastante nosso trabalho tá bem melhor agora.

F2: Legal, e como você resolve as situações de falta ou inadequação de material?

Camareiral: A colega sempre tem aí a gente, é aquele caso, vai dividindo, se tem um pouquinho aí vai indo até, mas sempre tem. Nunca chega a falar assim ah, acabou o, por exemplo, a gente usa muito álcool, “aí acabou o álcool, ah, mas só tem um vidro aqui, então a gente vai dividir dois dedinhos pra cada e vai completar com água e a gente vai indo, porque fica forte. E a gente vai dividindo e assim vai.

F3: E como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da jornada de trabalho?

Camareiral: Priorizando o que, assim se pega bastante saída a gente no domingo geralmente o supervisor já fala olha vai aparecer para você o que for prioridade, porque no domingo a gente pega uma quantidade de saída assim um pouco alta então geralmente fica para segunda-feira. Então se precisar a gente faz, mas não chega passa tanto assim do horário como hora extra não. É raro muito raro e só se precisar mesmo. Mas é tranquilo é só focar, tipo se tem 10, 5 saídas de um andar e duas arrumações é fechar que ele andar todinho porque daí a gente já pensa o quê, se eu for fazer saída aqui e lá no segundo andar tem mais uma saída, mas pera aí eu tenho uma arrumação no primeiro andar então vou fechar primeiro o primeiro andar porque depois o elevador vai demorar então tipo é uma

estratégia, o elevador vai demorar eu vou perder tempo esperando então, o tempo às vezes de esperar o elevador é o tempo para fazer um quarto. Que daí vai o pessoal recolher a louça. As camareiras vão subir de andares então a gente tem que ter, a gente tem essa estratégia de já tô aqui vou fechar esse andar depois eu vou para o outro. E aí vai aí e onde a gente liga aqui e pede pra estar jogando no hot source, pra tá dando prioridade naquele apartamento.

F4: Beleza e como você faz para assegurar que todas as informações que eles te passam sejam lembradas? ou geralmente vem anotado?

Camareiral: Não a gente, assim, como eu entro às 9 horas eu não participo das reuniões mais, dos briefings que têm que pela manhã, mas geralmente eu encontro o meu cunhado as meninas da manhã, aí eu falo você tava no briefing hoje, o que foi falado? O supervisor chega e fala olha, foi passado hoje no briefing que tem que ter atenção nos copos um exemplo, hoje é pra ter atenção nos banheiro para não ter cabelo, então eu mesmo odeio cabelo no banheiro, então já chegou já falo. A minha supervisora já falou para mim assim “você não fez o 115 né?” Eu falei assim “não” aí eu falei, mas, porque você tá me perguntando? Ela falou assim ah porque tinha cabelo no banheiro e o chão tava parecendo que tinha óleo. Aí eu falei assim não, viu, porque eu odeio isso! Aí ela “aí para eu sei que não foi você” então assim eles se ficam duas camareiras profissional daqui, fazendo um apartamento um quarto às duas em um quarto, se subir a c***** um exemplo, a supervisora, ou a m*****, e aí fala assim a***** tava você e quem aqui? A tava eu e a fulana. A fulana fez a cama né? Não, fui eu. Não, a fulana fez a cama. Mas porquê? Porque elas conhecem a cama que uma faz, o banheiro que outra faz até se a gente colocar uma amenidade de uma forma, cada uma aqui conhece o trabalho de todas as camareiras. Não adianta falar tipo foi a cama que ficou parecendo uma borboleta, ela vai levar na lateral. Elas sabem também quem fez. Tudo! Nos mínimos detalhes. Elas falam que conhece e realmente. Elas falam ontem eu vi que você não tava aqui, eu sei que você não tava aqui. Então tipo assim elas conhecem a gente então da mesma forma que a gente tem a liberdade de expressar o que a gente pensa elas também chegam e falam, elas também têm essa liberdade de falar eu sei que não foi. Não chega a citar o nome, mas só fala assim eu vou depois ver quem foi que ficou nesse daqui, porque eu tenho quase certeza que foi uma camareira aqui que tá dando um probleminha nas camas, um exemplo, porque eu conheço a cama dela aí elas ficam ali depois elas vão tirar do (relatório) e realmente é aquela camareira, entendeu? Então elas conhecem bastante a gente. Então não tem como falar a, você ficou no que, na cama ou no banheiro? Não tem como fingir, tudo, eu sei que foi você. Não tem como mentir, porque dá pra conhecer.

F5: E como você lida com o cansaço e com as dores?

Camareiral: Em casa? Eu falei para minha filha que eu vou comprar uma banheira só para colocar gelo falei para deitar dentro. Ah, eu já tô me acostumando tipo às vezes eu olho para mim eu falo caramba eu tenho cinco filhos e sustento meus filhos, sozinha com ajuda de deus e do meu namorado, eu falo namorado porque tá morando comigo agora e eu não tenho costume de falar marido, mas a gente tá há 6 anos já, a gente tem um filho e, assim, eu posso tá morrendo de dor, mas eu falo também. Eu tô morrendo de dor aqui, mas eu tô bem. E eu chego em casa eles perguntam mãe a senhora tá bem eu “tô bem” e aí eu vou chorar no meu canto. Mas eu falo “eles precisam de mim” então eu... É fácil para mim, é fácil... Que eu olho para mim eu falo caramba, eu tenho 39 anos, mas eu me considero uma criança porque a cada dia a gente aprende um pouco. Assim, no decorrer do dia nós mesmos descobrimos coisas que às vezes a gente acha que nem existia até mesmo forças que a gente tira, a gente acha que nem tinha então, tipo assim, eu falo tô com dor hoje filha, eu só falo em último caso, então aí ela eles vêm pega gelo, aí coloca nos braços nas pernas qualquer lugar e aí eles falam “a senhora tá bem? E eu falo “agora eu tô bem” e assim vai e aí, aí eu falo amanhã eu tenho que estar lá, amanhã eu tenho que estar lá, e assim vai. Mas aí já teve várias vezes de vir trabalhar com dores, falar aí caramba eu preciso tá aqui para não tá ficando colocando atestado né, mas às vezes não tem como aí quando chega no limite é que eu já não suportei mesmo então eles sabem de tudo assim. Eu já chego e falo ***, me desculpa, mas não consegui. Aí ela fala, não, eu sei que é difícil. E assim vai.

G- Percepção geral

G1: E, pra você o que significa qualidade de vida no trabalho? Assim na sua opinião.

Camareiral: Qualidade de vida. Eu acho que é assim é você ter o seu chefe como amigo para assim você ter a liberdade para tudo, sabe, aqui a gente tem isso de você chegar tiver algum problema vem chega conta... Para mim é isso. É você tem a liberdade para você expressar aquilo que você pensa e a

gente sempre tem, sempre a chefe está apta a ajudar sabe. Tipo, vai dar um abraço, às vezes você tá no fundo do poço, acho que ajuda bastante as palavras com bastante.

G2: Certo e no seu trabalho o que te causa mais bem-estar?

Camareiral: Satisfação, é ver que eu... Para mim, é cumprir uma missão. Chegar e entregar o meu relatório completo é orgulho para mim. Chegar e falar assim, eu não deixei nenhum apartamento para trás, tá aqui ó. Porque daí eu penso caramba tem as meninas da tarde. Tem as meninas da tarde, é corrido para elas se é tranquilo para gente elas vai ficar passeando à tarde. Para ficar esperando um corredor aqui outro ali, mas quando tá corrido eu não deixo mesmo quando tem bastante apartamento eu fecho tudo e falo olha, é orgulho você chegar e falar assim eu concluí. Foi difícil, foi corrido, exigiu, mas tá aqui ó, missão cumprida.

G3: E o que te causa mais mal-estar no trabalho?

Camareiral: Mal-estar, geralmente é quando uma colega que eu sou apegada não vem. Eu fico mal às vezes, assim, quando eu recebo assim uma reclamação que o hóspede, por exemplo, fala que não foi feito uma arrumação no quarto dele e quando a gente pega o relatório foi feita. Ou que ele fala que não foi colocado toalhas de banho e foi colocado isso chateia a gente, a gente fica chateado. Ou quando o hóspede fala que sumiu uma coisa e tá ali no apartamento e eles fala que sumiu e depois vem à tona que tava lá entendeu é meio constrangedor, é meio chato. Então isso me deixa triste, mas assim, isso aí a gente tira de letra porque quando a gente escuta um obrigado “ai que deus te abençoe” ou “nossa, muito obrigado por você ter arrumado meu quarto” então a gente a cada dia vai se levantando mais. Então aquilo ali a gente tira de letra. Porque a gente sempre tenta agradar. Teve um hóspede um dia que ele. Eu fiz o apartamento dele eu fiquei muito triste porque era de duas camas aí eu fiz a que ele que tava deitado eu troquei tudo, só que a que ele não dormiu, eu não mexi porque tava feita e ele não tinha dormido nela aí que ele fez ele puxou o lençol e tinha uma mancha no edredom e no lençol aí ele foi ficou falando na língua dele aí eu falei assim “senhor” eu explicando “senhor o meu carrinho tava aqui na sua porta eu não terminei de fazer o seu quarto ainda eu fui buscar um enxoval” meu carrinho já estava peladinho não tinha mais nada de roupa eu falei assim “senhor é só fui buscar o enxoval para fazer a troca” e aí ele ficou debatendo, debatendo, depois ele ligou na recepção, aí ele falou que a cama dele tinha sido feita, mas não tinha sido trocada aí foi onde eu expliquei falei assim “não você pode puxar pela câmera a hora que o desço para pegar o enxoval e eu volto para fazer a troca só que na hora que eu volto ele já tava lá dentro do quarto, na hora que eu fui fazer ele não estava então ficou pela metade o trabalho” aí eu tive como me justificar. Daí ele ficou tipo, nadando, sem saber o que falar porque saiu envergonhado, porque daí eu falei “não” porque a gente tem que fazer pro hóspede aquilo que a gente gostaria que fizesse com a gente. Pelo menos eu penso assim. A minha parte assim. Não é querendo ser melhor que a gente não é nada, é pó e cinza né, mas assim, na qualidade de trabalho a gente tem que procurar agradar né. Eu penso assim.

G4: Beleza e o quanto você está satisfeita com o seu cargo de zero a dez?

Camareiral: 10, eu tô muito feliz

G5: E o quanto você está satisfeita por trabalhar neste hotel de 0 a 10?

Camareiral: 10 também. Eu amo trabalhar aqui.

G6: Quanto você tá satisfeita com seu salário de 0 a 10?

Camareiral: Também 10, tá tranquilo

G7: E o hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareiral: Sim.

G8: e o quanto você tá satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho de 0 a 10?

Camareiral: 10 também.

G9: Como você considera as suas condições e sua qualidade de vida no trabalho se você for comparar com seu último emprego?

Camareiral: 1000 (risos) nem se compara, maravilhoso. Quando eu entrei aqui eu falei caramba, esse hotel é uma mãe. Porque, onde eu trabalhava, eu agradeço muito a deus por ter trabalhado lá porque foi a minha primeira experiência, mas assim, a equipe, e já vinha da gerência da governanta que era eu tá grávida de “putz, estou grávida de qualquer forma parabéns” você ouvir isso de uma chefe, “se você já era lerda não grávida imagina você grávida” então eu ouvi isso, então me entristeci muito e aí, mas eu não deixei de fazer meu trabalho, aí eu só falava deus me dá graça me dá força, me dá força, me dá uma força. Eu não tenho que mostrar para ela tem que mostrar para mim que eu sou capaz, então a minha roupa parecia uma cortina de tão grande que ficou fiquei com quase 90 kg e quando eu

chegava ela falava assim para mim “vou te mudar de horário” sabe aquela pessoa que te muda de horário várias vezes para ver se você pede as contas? E chegou uma época que ela. Eu moro lá em Itaquaquecetuba daqui para minha casa são 2 horas e tirando o trajeto daqui até estação e da estação até minha casa que são 35. E aí ela falava assim “hoje você vai entrar às 7 horas hoje você vai entrar às 8 horas hoje você vai entrar às 9 horas hoje você vai entrar 3 horas da tarde você vai sair 11 horas da noite” e eu moro em taquara então da paulista para minha casa, eu saía 11 horas, 11:20 mais ou menos porque até me trocar, batia o ponto 11 horas. Então eu chego lá na minha casa mais ou menos 1:30 da manhã 2 horas da manhã no Itaim paulista, não sei se você já ouviu falar, depois de Tatuapé vai embora do Brás para lá é para 40 minutos de trem e ela não tava nem aí ela aqui não aqui a gente fala assim ****, tô com problema, ela a vou dar um jeito então, tipo assim ela sempre dá um jeito, os supervisores também sempre auxiliam a gente, mas também quando precisa assim exemplo de entrar cedo eles não contam muito comigo por causa do meu filho, pra entrar cedo, por ser perigoso onde eu moro também não dá para sair de madrugada sozinha, aí ela falava assim você hoje vai tá tal horário, e eu falava assim “mas eu tô gestante eu passo muito mal eu tenho medo” porque tipo assim como eu não era colocando desculpa na gravidez é porque tem uma subida enorme então eu tinha falta de ar minha pressão subia, então eu falava assim ****, mas vou chegar lá vou sair daqui 11 horas da noite vou chegar na minha casa que horas? Se eu sair as 11 da noite? Porque eu ando 35 minutos da minha casa até a minha casa e eu tô grávida e eu canso muito, então eu vou andando devagarzinho só que graças a deus nunca aconteceu nada comigo aí meu irmão me buscava no ponto lá no Itaim paulista ele me buscar no ponto depois da estação aí eu pegava um ônibus que era o último ônibus que ia para Mogi das cruzeiras que passa perto da minha casa aí eu pegava o último e se eu perdesse já era, era só por deus. E aí um belo dia eu me decepcionei muito com ela porque eu amava trabalhar lá, mas eu era tudo lá fazia tudo que ela pedia mais aí um belo dia ela virou para mim, eu fui agachar assim, aí a gente viu e falou assim “você tá de 7 meses você tá se agachando porquê?” Porque eu não tava mais aguentando ficar em pé, então agachei na portinha do elevador e fiquei lá agachada, ela “não, eu te proíbo de você pegar um parafuso que cair no chão e eu vou conversar com a **** porque isso não se faz” e eu falei “tá bom” aí quando foi com 8 meses e meio eu pedi para o meu médico, falei “me afasta doutor, porque eu não aguento mais” aí ele foi me afastou. Aí com 8 meses e meio eu tive meu filho, aí ele é bem pequenininho, aí eu levei lá e todo mundo conheceu e tudo. Aí eu fiquei lerda de novo, aquela agilidade que eu tinha pegado na gravidez, eu não tinha mais, aí é onde começou a vir os problemas. É. Ele ficou ele tinha mania de tirar a manta, até hoje ele tem mania de tirar a manta e ele pegou uma bronquite alérgica. Aí essa bronquite pegou uma bactéria no sangue e uma no intestino, aí um belo dia eu tava lá trabalhando né, quando ele tinha 5 meses, aí eu falei **** meu filho tá ruim, aí minha filha me ligou mãe o neném tá fazendo coco com sangue. Já era no intestino que ela tava, a bactéria. Minha mãe tinha levado ele no hospital de dia e o médico falou assim “olha ele ta com uma bactéria no intestino, e para ela passar para o sangue vai ser questão de segundos” foi batata e espirrava as fezes e no pé usando fralda tudo sujava todinho. Sem cheiro sem nada, só era aquele líquido mesmo por causa da bactéria que tava muito forte e eu falei para ela “deixa eu ir embora, meu filho tá passando mal” ela falou “não, você não vai embora enquanto que você não terminar de fazer aquilo que eu te deleguei a fazer” justo. Terminei meu serviço, cheguei na estação do Brás ara na sexta-feira, minha filha me liga “mãe vem, o neném tá passando mal” e meu filho desse jeito, sem oxigênio nenhum. Eu levei ele para o hospital meu filho, mais meia horinha meu filho morria. Aí quando foi depois, eu fiquei 5 dias, internada junto com ele, ele ficou internado, ele mamava peito, aí ela falou assim “você sabe né, que eu não sou obrigada a aceitar o seu atestado. Aceito se eu quiser os cinco dias.” Aí eu falei assim, “faça o que você achar que deve fazer.” Aí começou, então ali faltava um pouco de. Ela não era nada humana não tinha amor ao próximo nada, então eu gostava muito dela como pessoa, mas como chefe... E eu aprendi bastante assim, em termos de limpeza, de qualidade de trabalho, aprendi foi lá, né, tanto com ela como com a supervisora. Mas assim, é coisas que eu não... Foram coisas negativas que eu não guardei, eu falava só “deus não deixa entrar mágoa no meu coração, por ela, porque ela é um ser humano, mas, me tira dessa empresa” “deus cria um meio, uma situação, porque eu não suporto mais trabalhar aqui” porque aquilo foi me magoando e aí quando ela falou isso do meu filho e tudo, aí foi que eu me entristeci mais ainda, mas eu não perdi a vontade de fazer aquilo que eu fazia que era dar uma qualidade boa de trabalho, por que era o meu trabalho, e ela sabia que era dependente, por que na época meu casamento já estava abalado e eu falava assim, ****,

pelo amor de deus não me demite não, preciso do meu emprego. E ela fez isso justamente quando ela descobriu que eu precisava do meu emprego. Ela me mandou embora sem pensar, tipo, “vou prejudicar uma família inteira” aí eu só virei as costas e disse pra ela “que deus te abençoe” aí virei as costas, fui trabalhar na rua como ambulante com meu ex-marido que a gente era muito amigo a gente já estava em processo de separação, a gente já tava de acordo que no mês de janeiro a gente ia viajar, ia ficar 17 dias na ilha bela na casa dos irmãos dele e na volta a gente ia entrar com divórcio que foi em janeiro, antes de eu entrar aqui. Aí quando, aí a gente tinha uma amizade normal. Aí depois a gente se separou aí ele a gente veio trabalhando na rua e ele falou assim “olha, ali é um hotel, porque você não entrega um currículo?” E eu falei “a, na rua eu ganho mais”, mas aí a guarda ia ficar comigo dos meus filhos então eu precisava de um trabalho registrado porque eu falava assim “caramba, se eu for trabalhar como ambulante, não vai ser uma coisa que eu vou falar assim “caramba, eu vou pagar meu INSS” eu não vou querer ter responsabilidade de pagar. Eu me conheço eu não vou pagar, a gente assim, a gente é falho. Então eu vou trabalhar registrado. Aí ele foi e falou ali é um hotel que a gente tava trabalhando bem em frente ao banco, o Santander, aí ele falou assim “olha, ali é um hotel, vai lá e leva um currículo. Eu trouxe meu currículo cheio de maquiagem, já velhinho rasgado aqui na “gov.” na outra governanta, aí ela viu minha profissão que eu já tinha trabalhado como camareira aí ela falou “ah, tem uma vaga só que é 1081, te interessa? Eu pensei “caramba duas horas de serviço na rua eu faço 700 conto, eu vou ganhar nem 1200? Meu deus. Aí eu falei assim “não, se for de deus vai dar certo” sempre penso assim. Aí foi onde eu fiquei até hoje e às vezes minha ex governanta fala “ai, vem tomar um café comigo”, ai, Deus me perdoe, eu falo “tá bom eu vou, mas não é mais igual, porque tem coisas que na hotelaria que você vive, ou em qualquer trabalho, pessoas que você convive e você leva para vida e tem pessoas que é só de momento, então tem amigas minhas que é para a vida toda, que eu trabalhei junto lá e até hoje. Hoje em dia tem pessoas que saíram de lá que é supervisora e era camareira, hoje tá no ***, como supervisora, outras estão como camareiras lá também, que era da limpeza, então ela deu oportunidade delas crescerem lá, e a gente era da **** antes. Entendeu, aí a gente foi indo.

H – Possíveis soluções

H1: Beleza e a última pergunta. O que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida no trabalho? Por exemplo, você falou que tá 10. Para chegar no 11 assim.

Camareira1: Para melhorar para ficar “top”? Ai, eu acho que é mais a carga horária, é que assim, acho que é puxado seis por um, mas é a rede né, tipo o hotel é isso é a correria do dia a dia e a gente entende isso, mas assim, porque aqui a gente quase não tem dobradinha. A gente trabalha tipo só quando a gente tem muito banco de horas, porque a gente tem compensação. Mas se a gente não tem banco, tipo eu, como não tenho, que se eu tiver acho que umas duas três horas só. Que exemplo é porque eu não consigo terminar e ficar, e ficar enrolando, eu sou muito agoniada. Então eu acho que é isso, acho que se a gente tivesse mais folgas era melhor, é só isso só. Porque de resto tá tranquilo que é uma coisa que eu amo demais de trabalhar aqui é que não fica supervisor “faz isso faz aquilo eu quero um apartamento faz esse apartamento” não, a gente tem livre arbítrio, só não tem para escolher qual quarto que a gente vai fazer, isso a gente não tem porque já vai pro hot source. Mas fora isso a gente faz de boa. Fora isso, tranquilo.

Camareira 2

Caracterização dos participantes

A1: Vou pedir para você falar o seu cargo aqui no hotel, antes de começar, não precisa falar o nome aí a gente começa a entrevista.

Camareira2: Eu trabalho aqui como camareira.

A2: Gênero: Feminino

A3: Quantos anos você tem?

Camareira2: 21.

A4: Qual sua escolaridade?

Camareira2: 3º grau do ensino médio completo.

A5: Estado civil?

Camareira2: Solteira

A6: Há quanto tempo você trabalha aqui na empresa?

Camareira2: Quatro meses.

A7: E há quanto tempo você trabalha de camareira?

Camareira2: É o meu primeiro emprego

A8: Experiência anterior em hotelaria: primeiro emprego

A9: Afastamento por saúde nos últimos 12 meses: não se enquadra

Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida.

B1: Bom eu perguntar se teve algum afastamento no último ano, mas é o seu o primeiro emprego. Vamos lá então, qual sua história de vida que que você gosta de fazer no tempo livre?

Camareira2: Eu sou da igreja então geralmente quando eu tenho tempo livre eu tô de folga eu saio com jovens da igreja a gente vai para o cinema, se divertir um pouco né, coisa de jovem.

B2: E quais são seus planos para o próximo ano?

Camareira2: Então eu tô pensando em fazer uma faculdade de pedagogia

B3: Para daqui 5 anos?

Camareira2: Se formar na área de pedagogia e se der certo é me especializar em outras coisas assim que eu gosto entendeu.

B4: E daqui a 10 anos?

Camareira2: Eu quero casar e ter minha família ter minha casinha, não precisar pagar aluguel que é horrível pagar aluguel.

Então você quer virar professora?

Camareira2: Sim.

B5: Legal e como que é o seu dia a dia fora do trabalho desde que você acorda aí você vai trabalhar e depois que você sai vai dormir como é que funciona?

Camareira2: Então geralmente quando eu saio daqui, e vou direto para casa, senão as vezes eu vou na casa da minha colega a gente fica lá batendo um papo e eu vou para casa e faço o que tem que fazer aí durmo e venho de novo trabalho.

Você mora sozinha, mora com seus pais?

Camareira2: Não, eu moro com a minha tia

B6: Legal e bom com esse seu atual emprego de camareira você consegue alcançar esses seus planos para os próximos anos?

Camareira2: Sim porque o horário ajuda bastante também.

Condições de trabalho

C1: Então vamos para segunda parte, qual que é o seu horário de trabalho?

Camareira2: Eu entro 8 e saio 4:20

C2: E no trabalho, eu quero que você descreva detalhadamente qual é o passo a passo aqui da rotina.

Camareira2: Então, geralmente a gente, quando a gente chega a gente tem o momento de tomar o nosso café, aí depois a gente se troca, aí bate nosso ponto, e aí a gente pega todos os nossos materiais de trabalho e cada um vai pro seu andar. Aí quando algumas tá de folga a gente divide andar, cada um fica com um pouco de quarto pra gente poder fazer o andar.

E depois?

Camareira2: Aí depois que a gente faz tudo, a gente desce, bate o ponto, se troca e vai embora.

E durante a limpeza, qual é a ordem da limpeza? Quanto tempo mais ou menos vocês demoram para limpar cada quarto?

Camareira2: Então, tipo assim, um quarto tipo um hóspede entrou ontem e saiu hoje então não tem muita bagunça então uns 20 minutos a gente consegue limpar. Geralmente tem hóspede que é mais bagunceiro, aí a gente demora um tempo mais, vai de acordo com o hóspede né porque tem hóspede que é um pouco mais bagunceiro.

C3: E como você considera o volume de trabalho que você recebe, é muito, pouco, é ok?

Camareira2: Então tem aqueles momentos que é mais corrido e que a gente tem que fazer todos os apartamentos porque a gente precisa liberar para o pessoal lá da recepção. Então tem dias que é bastante corrido tem dias que é mais tranquilo tem dias que eu consigo dar uma faxina maior no meu

andar tipo lavar banheiro manter tudo mais limpinho, mas tem dia que geralmente é correria mesmo. Coisa de trabalho, né? Todo trabalho é assim.

C4: Você faz horas extras geralmente?

Camareira2: Sim

Com que frequência? Como é que é?

Camareira2: Umas três vezes na semana geralmente, mas pro final de semana entre sexta, sábado e domingo quando a gente está trabalhando que é mais corrido a gente faz.

E aí são quantas horas extras geralmente?

Camareira2: Às vezes a gente faz uma hora ou menos de uma hora por aí.

C5: Legal e quais são as principais dificuldades que você encontra para desempenhar sua função aqui nesse hotel?

Camareira2: A maior dificuldade. Em relação ao tipo aqui não tem muita roupa por causa que a lavanderia às vezes demora entendeu nas entregas e tipo igual hoje mesmo a gente limpa tudo deixa tudo limpinho, aí quando a roupa chega a gente vai e forra as camas. Aí isso mesmo que atrapalha um pouco a gente porque se a gente tivesse tudo já fazia e já não precisava voltar tudo de novo para poder fazer. Seria mais rápido.

E tem mais alguma dificuldade?

Camareira2: Não só isso só.

C6: E você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira2: Sim então eu gosto

C7: E você considera seu trabalho desafiador?

Camareira2: É, cada dia a gente pega um hóspede diferente, tem uns hóspedes que a gente vai fazer alguma arrumação e eles são bem legais. Porque o que mais diverte a gente aqui são os hóspedes. Então quando a gente tem um contato com eles é legal, uma coisa diferente, porque cada um que passa por aqui tem um jeitinho diferente então o nosso trabalho acaba sendo um trabalho assim, sério, que a gente tem que focar em cada detalhe, mas, ao mesmo tempo uma coisa muito divertida, e a empresa ela dá um benefício pra gente que, tem como a gente se envolver mais assim com as outras equipes, tem o momento da festa do final do ano, tem o aniversariante do mês, então a gente sempre tá mais junto, então não é uma coisa muito chata, todo dia a mesma coisa assim.

C8: Legal e você acha que eu sua empresa adere aos padrões de segurança e higiene?

Camareira2: Sim

Tudo bem reguladinho bem certinho?

Camareira2: Assim pelo que eu vejo sim não sei em outras. Mas o departamento das camareiras são tudo certinho assim.

C9: Legal e você recebe treinamento e tem oportunidade de crescimento nessa empresa eu tenho pessoal fala de carreira esse tipo de coisa?

Camareira2: É, pelo que eu vi aqui não tem muito não.

E treinamento?

Camareira2: Treinamento quando entrei aqui eu tive uma pessoa que tava aqui há bastante tempo, me ensinou cada detalhe.

Fora esse treinamento tem mais alguma coisa?

Camareira2: A gente faz também empatia, a gente tem um. Só isso assim que nos ensina a ser melhor, passar uma coisa melhor pros hóspedes.

Relações socioprofissionais e políticas

D1: Legal agora vamos para outra parte. Você já recebeu elogios pelo seu bom serviço aqui no hotel?

Camareira2: Geralmente dos hóspedes.

E das governantas?

Camareira2: Já também.

D2: E em que medida você sabia informações sobre o seu desempenho no trabalho?

Camareira2: A gente recebe não com muita frequência, mas sempre quando ela tem um tempo ela chama a gente e conversa. Esses dias mesmo atrás como outra tava muito corrido muita coisa a gente teve que dar conta de bastante coisa então o gerente geral ele fez um momento gostoso assim para a gente chamou a gente teve comidas um lanchinho e ele deu os parabéns para a gente camareira, porque é um serviço pesado a gente tem que ser rápida e a gente tem que ficar atenta tudo cada detalhe porque

os hóspedes quando entra eles reparam muito debaixo da cama no banheiro se tem cabelo, então a gente tem que ser rápida e, ao mesmo tempo prestar atenção nos detalhes. Então eles sempre estão elogiando a gente sempre tá dando mostrando que a gente chegou que a gente tá fazendo eles estão percebendo e também os hóspedes no site eles também falam então isso acabam tendo elogio quando não tem muita reclamação também no site eles dá parabéns para a gente porque tem menos reclamação e sinal que os hóspedes estão gostando do que tá vendo, então eles sempre tá elogiando a gente.

D3: Ai, que bom e o quanto você tem medo de perder o seu emprego hoje?

Camareira2: Muito (risos), porque assim, hoje em dia tá muito difícil de achar emprego e esse aqui é meu primeiro emprego registrado tipo eu já trabalhei em outros lugares, mas registrado esse é o primeiro. Então a gente faz de tudo para poder ficar né.

Mas você se sente ameaçada assim de perder o emprego ou tá tranquilo?

Camareira2: Começo sempre tá muito bom né. Por enquanto tá tranquilo.

D4: Legal e em que medida você tem autonomia para escolher a forma como realizar suas tarefas aqui no trabalho?

Camareira2: Gente escolhe se a gente começa do primeiro, a gente que escolhe por onde começar.

E dentro dos quartos?

Camareira2: Então tem um padrão então a gente segue um padrão, tipo tudo tem que estar no lugar desde que esteja tudo limpo da mesma forma. Então a gente tem um padrão e a gente tenta manter esse padrão e tudo limpinho não mudar nada do lugar.

D5: O quanto você tá satisfeita com as normas da empresa do hotel no caso?

Camareira2: Ah, as normas são até agora tudo normal. Tudo certinho.

D6: E você acredita que o seu hotel é um ambiente amigável de cooperação confiança comunicação e espírito de equipe?

Camareira2: Sim tipo nosso setor a gente tem que trabalhar bastante em equipe. Uma tem que ajudar a outra. Ontem mesmo a gente tinha muita coisa então tipo uma vai ajudando a outra vai forrando a cama para poder cada um todo mundo sair no horário porque querendo ou não a gente gosta de sair no nosso horário e quanto mais tempo a gente passa aqui menos tempo a gente vai dormir (risos).

Custo humano da atividade

E1: Agora vamos para o custo humano da atividade. Você tem espaço, iluminação e circulação de ar suficiente para trabalhar onde você trabalha no caso nos quartos?

Camareira2: Tenho

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

Camareira2: Sim

E3: Como você se sente fisicamente ao final e durante o expediente?

Camareira2: Durante o expediente a gente fica muito cansado. No começo como eu não tava muito acostumada, minhas costas doíam. Mas hoje que já peguei o ritmo tá tranquilo.

E4: Já teve afastamento por doença: não

E5: Você já apresentou algum atestado médico?

Camareira2: Não.

Você tem medo de apresentar atestado médico aqui nessa empresa?

Camareira2: De um lado sim e outro não, porque tipo, é. Às vezes a gente vai apresentar. Às vezes dependendo do que for ele não aceita. Mas nunca aconteceu não, mas se um dia acontecer eu faço a minha parte, eu entrego né.

E6: E você hoje tem alguma dor em alguma parte do corpo?

Camareira2: Não.

E7: Em quais situações você utiliza sua memória e percepção durante seu trabalho?

Camareira2: ah às vezes eu esqueço produto aqui no 34 aí eu tenho que correr e voltar antes que liberem se não o hóspede entra e pode ver. Então a gente às vezes a gente esquece alguma coisa a gente tem que lembrar onde esqueceu porque já acontece. Se não às vezes a gente traz o nosso celular e deixa carregando aqui enquanto tá fazendo outras coisas e a gente não pode esquecer. A gente tem que usar bastante a memória.

E8: Você acredita que tem a qualificação suficiente para o cargo que você trabalha?

Camareira2: Tenho.

E9: Beleza você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira2: Eu gosto, tô gostando de ser camareira.

E10: E quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira2: Ai, com os hóspedes. Muita das vezes a gente bate na porta a gente bate duas vezes e fala arrumação que já aconteceu das vezes o hóspede vem só de cueca atender a gente, mas às vezes a gente abre eles não responde eles estão em cima da cama, pelado aí fica meio constrangedor.

E11: E o quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas de forma que você não faça mesmo as mesmas coisas todos os dias?

Camareira2: É, geralmente a gente faz tudo sempre as mesmas coisas, é saída, arrumação, só o que muda mesmo é só os hóspedes, tipo assim, menos bagunça, mais bagunça, alguma coisa mais rápida uma coisa que não vai demorar.

E12: Em que medida você aprende coisas novas por meio da sua empresa através de cursos ou simplesmente fazendo seu trabalho?

Camareira2: Em relação aos detalhes, a gente aprende que tem que tomar mais cuidado com as coisas.

Estratégias de mediação operatórias

F1: E vamos lá como você faz para dar conta das dificuldades encontradas no desempenho das suas funções?

Camareira2: A, eu chamo a governanta. Ela, tipo assim, quando é uma coisa que eu não consigo de resolver eu sempre chamo ela para tá me ajudando.

F2: E como você resolve as situações de falta ou inadequação de materiais, por exemplo quando falta algum produto de limpeza alguma coisa.

Camareira2: Então geralmente tipo assim aqui nunca faltou tipo nunca teve vez de ai, não tem esse produto para trabalhar sempre tem. Mas quando não tem a gente se fosse o caso a gente usava o que tem geralmente.

F3: Beleza como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da jornada de trabalho?

Camareira2: Tem que ser rápido.

Muito rápido?

Camareira2: Muito rápido. Quando aqui tá cheio, é porque agora tá chegando o final de ano então tá mais tranquilo, mas tem que ser muito rápido, porque a recepção fica toda hora pedindo apartamento, toda hora, toda hora. Principalmente cama de casal, é o que mais pede, então tem que ser bastante rápido.

F4: Beleza e como você faz para assegurar que todas as informações que você precisa saber sejam lembradas na hora do seu trabalho?

Camareira2: É bem difícil (risos) é bem difícil. A gente tenta, tem algumas coisas que a gente acaba esquecendo. É tem bastante informação. É tentar guardar o máximo possível. Mas é muita coisa.

F5: E como você lida com cansaço e com as dores?

Camareira2: Quando eu tô muito cansada, ah, às vezes a gente dá uma parada um pouco, aí vai, começa e aí vai indo.

Percepção geral

G1: Beleza e para você o que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira2: Eu acho que a gente, é tipo assim, os nossos direitos, então a qualidade, tipo nos nossos direitos e a gente se valorizado no que a gente faz porque não adianta a gente se matar para fazer tudo e a gente não tem o reconhecimento né. Então isso é uma qualidade de vida no trabalho porque é bom quando você faz uma coisa e as pessoas vêm e te elogiam né?

G2: E no seu trabalho o que causa mais bem-estar?

Camareira2: Bem-estar. Às duas coisas que eu mais gosto assim que a gente fica bem que a gente gosta é a parte do almoço e do café porque ali é onde a gente está reunido então a gente conversa dá risada, conta situações que acontece nos andares é uma coisa que causa bem-estar porque tá todo mundo reunido.

G3: E o que te causa mais mal-estar?

Camareira2: acho que é na hora de fazer os apartamento porque às vezes na correria às vezes a gente esquece alguma coisa e aí... (risos).

G4: Ok e o quanto você tá satisfeita com seu cargo de zero a 10

Camareira2: De zero a 10, uns 7

G5: E o quanto você está satisfeita por fazer parte da empresa que você trabalha de zero a 10?

Camareira2: Uns 7 também.

G6: E o quanto você está satisfeita com seu salário?

Camareira2: É satisfeito a gente nunca tá, a gente sempre quer um pouco mais, mas não é um salário ruim. Eu daria uns 6.

G7: O hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida na sua opinião?

Camareira2: Se preocupa.

G8: E o quanto você tá satisfeita com a qualidade de vida no trabalho aqui de 0 a 10?

Camareira2: 6

G9: Como você considera as suas condições e qualidade de vida no trabalho com relação ao seu último emprego?

Camareira2: O benefício que eu acho aqui é porque o último emprego não era registrado então eu perdia todos os meus direitos e aqui como sou registrada eu tenho todos os meus direito.

E o seu último emprego também era como camareira?

Camareira2: Não, eu trabalhava numa sorveteria como atendente

Possíveis soluções

H1: E o que você acha na sua opinião que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira2: O que podia fazer? Acho que contratar mais camareiras, porque aí não ia ficar uma coisa muito pesada.

Camareira 3

A1: Antes da gente começar eu vou pedir para você falar qual que é o seu cargo, porque a gente está entrevistando várias pessoas né diferentes dos hotéis.

Camareira3: Eu sou camareira.

A2: Gênero: Feminino

A3: Certo então vamos lá qual sua idade?

Camareira3: 52.

A4: Escolaridade?

Camareira3: Segundo completo.

A5: Estado civil?

Camareira3: Casada.

A6: Tempo de empresa?

Camareira3: Sete anos, vai fazer em março dia 6.

A7: Tempo como camareira?

Camareira3: Mesmo tempo.

A8: E você tem alguma experiência anterior em hotelaria?

Camareira3: Tenho

Qual era o cargo?

Camareira3: Camareira.

A9: E nos últimos 12 meses você teve algum afastamento por saúde?

Camareira3: Tive

Qual que é o motivo?

Camareira3: Quebrei o pé.

Quebrou o pé no acidente aqui no trabalho?

Camareira3: Não, jogando bola, mas pro hotel. (risos)

B — Conhecendo o entrevistado — equilíbrio trabalho-vida.

B1: Vamos lá, agora para te conhecer um pouquinho. O que você mais gosta de fazer, assim, fora do trabalho?

Camareira3: O que eu gosto de fazer fora do trabalho é almoçar fora, tomar uísque (risos)

B2: Quais são seus planos para o ano que vem?

Camareira3: Meus planos para o ano que vem, eu gostaria de ir embora porque eu já estou aposentada, mas só que agora não vai dar porque eu tô com um probleminha, aí, daí eu vou ter que esperar mais um pouco.

B3: Certo, e para os próximos 5 anos?

Camareira3: Para os próximos 5 anos, eu quero estar bem longe daqui, na Bahia em Trancoso

B4: E para os próximos 10 anos?

Camareira3: Aí só deus saberá (risos)

B5: Certo, agora eu quero que você descreva o seu dia a dia fora do trabalho, assim que horas você acorda, etc.?

Camareira3: Ah, eu acordo 10,11, horas porque eu trabalho à tarde eu entro das 15 horas às 23:10 aí eu acordo 10, 09 horas tem alguma coisa para fazer eu vou fazer se não tem eu tomo banho e venho trabalhar, porque eu gosto de chegar cedo. Nunca cheguei atrasada, não gosto.

E depois que você sai daqui?

Camareira3: Depois que eu saio daqui eu vou para casa, chego em casa uma hora da manhã aí eu só tomo banho e vou dormir.

Quanto tempo você demora mais ou menos para chegar na sua casa?

Camareira3: Olha dependendo, porque aqui o horário é difícil o busão, sabe, às vezes demora 40 minutos. Ontem mesmo eu cheguei na minha casa era 1:20, porque o ônibus demorou muito até que aqui eu peguei rápido, mas chegou na Facó, o outro demorou 40 minutos aí eu cheguei 1:20 am horas, mas é mais de duas horas. A noite é uma hora e pouca. O atraso é porque ele demora de passar.

B6: E com o emprego que você tem, a sua rotina você consegue alcançar seus planos?

Camareira3: Consigo porque também eu sou aposentada já né. Já me aposentei por tempo de serviço então de boa.

Condições e contexto de trabalho**C1: Certo agora vamos para a primeira etapa. Qual o horário de trabalho de novo?**

Camareira3: 15 às 23:10

C2: Como que é o seu passo a passo assim, no trabalho você chega e foi o uniforme aí?

Camareira3: Eu chego, eu coloco o uniforme aí eu vou almoçar aí venho praticamente eu trabalho assim meu horário é esse, mas eu entro de manhã, amanhã mesmo eu vou entrar de manhã amanhã aí elas me pede para entrar de manhã eu venho, à noite eu vou, dia 31 (de dezembro) mesmo eu vou trabalhar à noite. Assim, eu tenho um horário, mas o horário que não pede eu vou.

E aí quantos quartos você limpa por dia?

Camareira3: 20, 22, depende, quando eu tô de manhã é o que tem. Praticamente mais de 20 e menos de 20. Depende se o hotel tá cheio, ou tem mais ou menos. Não tem problema com isso.

C3: Como você considera o volume de trabalho, é muito?

Camareira3: Olha, eu considero normal porque aí qualquer hotel que você for é isso aí, então eu não acho que seja a exploração. Exploração se fosse só aqui, mas não é. Qualquer lugar que você for. Hotel é de 20 para lá mesmo, então, normal.

C4: E você geralmente faz hora extra?

Camareira3: Faz banco de hora. Até 2 horas é banco de horas. Se passar de duas eles paga.

Tá e isso com muita frequência só de vez em quando?

Camareira3: Olha eu praticamente faço bastante, porque sempre falta uma camareira aqui, uma ali, tá doente aqui, elas me manda mensagem em casa e eu entro cedo.

C5: Certo e quais são as principais dificuldades que você encontra para desempenhar suas funções?

Camareira3: Dificuldade. Olha eu não tenho dificuldade não, nem com cliente, nem com material porque a gente precisa do material, tem. Qualquer material tem. E com os clientes também, tem uns que é assim, igual essa semana eu toquei em um para fazer uma arrumação e ele falou que não queria e depois ele falou que a camareira não foi lá fazer arrumação. Só que assim eu coloquei “não quis” no relatório, então, e também tem como puxar nas câmeras e ver que eu estive lá na porta dele então ele pode falar o que quiser, não vai adiantar.

C6: Certo e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira3: Sim.

C7: Você considera seu trabalho desafiador?

Camareira3: Sim. É um desafio né, cada dia é (risos). Cada dia que a gente chega aqui tem uma coisa diferente, então a gente monta núpcias, faz muita coisa diferente, então é um desafio, um aprendizado.

C8: Legal e você acha que o hotel adere aos padrões de segurança e higiene?

Camareira3: Sim, eles dão tudo para nós. O EPI a gente tem aí para usar.

C9: E você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

Camareira3: Tenho. Até hoje eu que nunca quis. Assim, eu preferia até hoje ser camareira. Eu trabalhei 12 anos num hotel porque eu acho que é muito puxado. É muito, exige muito. E de camareira não, você fez seu serviço, foi embora.

Relações socioprofissionais e políticas**D1: E você já recebeu elogios pelo bom serviço tanto de cliente, como chefe?**

Camareira3: Sim

D2: E em que medida você recebe informações sobre o seu desempenho? Tem alguma reunião mensal?

Camareira3: Tem, a gente tem um briefing.

E aí fala o que no briefing, mais ou menos?

Camareira3: Tudo que tá de errado que tá certo se comenta tudo. O que é de elogio, o que o hóspede reclama. É falado tudo. Ocupação do hotel a diária quanto vai pagar é tudo falado no briefing.

D3: Certo e hoje o quanto você sente medo de perder seu emprego?

Camareira3: Olha, eu não sinto medo de perder o emprego mesmo porque desde quando você faz o seu trabalho certinho você não tem medo e se eu perdesse e me mandarem embora paciência. A gente trabalha e qualquer hora dessa pessoa não vai com a sua cara, não quer mais. Fala vai embora. E aí? Tem que ir.

D4: E em que medida você tem autonomia para escolher a forma como você faz o seu trabalho?

Camareira3: Olha. Porque aqui tudo é padrão, então eu não posso dizer vou fazer um apartamento de tal forma porque a gente não pode, porque é um padrão, a gente tem que acompanhar o padrão.

Certo, mas é, por exemplo, quando você chega no quarto, que você escolhe se você vai começar pela cama?

Camareira3: Não, é igual eu tô te falando, é um padrão. Você abre a janela, você joga produto no banheiro aí você volta e vai fazer o quarto. É um padrão já da gente, do hotel. Então você não pode chegar e fazer a cama pra depois. Ou então fazer o banheiro para depois. Você tem que primeiro abrir as janelas tudo, aí você vai lá no banheiro coloca o produto para agir e aí volta vai fazer cama, fazer o quarto.

D5: Certo e enquanto você satisfeita com as normas do hotel?

Camareira3: Eu tô bem satisfeita, eu daria 10.

D6: Beleza e você acredita que o hotel é um ambiente amigável de cooperação confiança comunicação, espírito de equipe?

Camareira3: Com certeza muito

Custo humano da atividade**E1: Agora vamos para a parte 3. Você sente que tem espaço suficiente iluminação e circulação de ar para trabalhar?**

Camareira3: Sim

E2: E você sente confortável utilizando os equipamentos estações de trabalho?

Camareira3: Sinto.

E3: Como você se sente fisicamente no final e durante o expediente?

Camareira3: Olha, no final assim a gente cansa que tem dia que tem muita coisa para fazer tem dia que você trabalha pouco, mas tem dia também que você trabalha o triplo. Mas assim, a gente já tá acostumada, já é rotina. É um cansado que você chega em casa toma um banho e vai dormir e no outro dia você tá nova de novo para fazer a mesma coisa.

E4: Legal e você já teve afastamento por doença ou acidente de trabalho?

Camareira3: Não

E5: Você já apresentou atestado os médicos?

Camareira3: Já, vários.

Qual a razão?

Camareira3: Olha, um porque eu coloquei silicone e outro porque eu fiz a barriga e outro porque eu quebrei o pé. Então, e sempre me acolheram, nunca me descontaram nada então é uma empresa boa, porque tem empresa aí que você faz uma plástica eles não vão te ressarcir, você concorda? E aqui nem o bilhete único, nada eles descontaram, então, pra mim, é ótimo.

E6: E você sente dores?

Camareira3: Não. Só uma dorzinha de cabeça vez ou outra porque eu tenho pressão alta, então é normal.

E7: Certo e em quais situações você utiliza sua memória e percepção?

Camareira3: A tem que prestar muita atenção e lembrar né, porque às vezes a gente chega aqui e fala ah, vai fazer tal coisa e às vezes a gente nem anota, vai e tem que lembrar. Mas não tenho dificuldade com isso não.

E8: você acredita que tem qualificação correspondente para o cargo ou você acha que é mais qualificada ou menos qualificada?

Camareira3: Eu acho que sim.

E9: Beleza e você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira3: Sim, eu gosto do que eu faço.

E10: E quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira3: Eu não tenho, que eu lembro não tenho. Porque assim, eu me dou muito bem com todo mundo, principalmente com a ****, com as meninas aí, as supervisoras, o pessoal, com todo mundo, eu não tenho o que reclamar de ninguém. Por enquanto, tem 7 anos e não tenho o que reclamar. Fala assim “eu não gosto de fulano” eu gosto de todo mundo.

Mas, por exemplo com o hóspede assim já teve alguma situação?

Camareira3: Não, não. É quase a gente nem vê hóspede, é difícil. Porque a gente só entra quando eles não tá. É muito difícil ter muitos “eu posso ficar aqui?” A gente fala “pode”. Mas eles vêm mais a trabalho, a reunião, eles saem e a gente limpa.

E11: Certo e o quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas de forma que você não faça a mesma coisa todos os dias? Ou você faz a mesma coisa todos os dias?

Camareira3: Não, a mesma coisa todos os dias não, porque aí, agora mesmo, a gente tá tirando, esvaziando copa, a gente aspira corredor, a gente faz apartamento, a gente faz solicitação. Então não é aquela rotina que a gente trabalha à tarde, porque de manhã você pega o relatório aí você vai fazer aquilo. Se é 20 apartamentos, 20 apartamentos. Mas a gente que trabalha à tarde é solicitação tudo que manda a gente fazer, a gente tem que fazer a tarde porque a gente trabalha nos dois hotel a tarde. Já é compartilhado, já entra compartilhada.

E12: Em que medida você aprende coisas novas por meio do hotel seja fazendo treinamento, treinamento e realizando seus serviços?

Camareira3: Treinamento bastante, eles dão muito treinamento, muito.

E em contato com o hóspede ou limpando o quarto, você aprende alguma coisa?

Camareira3: Não, a gente aprende, tanto com hóspede e como com treinamento como com a ***** com a ***** com todo mundo. É um aprendizado, com os meninos da recepção. São aquele pessoal, sabe, aquele pessoal não tá nem aí, a gente pergunta as coisas a gente ensina. Eu gosto de trabalhar aqui.

E13: E o quanto seu trabalho é reconhecido e valorizado?

Camareira3: Olha, eu trabalho eu acho que é reconhecido sabe por quê? Porque assim é valorizado porque uma mão lavada lava a outra. Quando elas precisa de mim eu ajudo, quando eu preciso delas elas me ajuda então não tenho que reclamar.

Estratégias de mediação operatórias

F1: E como você faz para dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções?

Camareira3: Olha, dificuldade muito assim é como eu tô te falando a tarde a gente não tem muita dificuldade porque a gente tem tudo na mão para trabalhar então você não trabalha se você não quiser. Tudo que a gente precisa eles dão, então a gente chega lá o hóspede não tá lá então não tem dificuldade, eu não acho que tem dificuldade.

F2: E como você resolve situações de falta ou inadequação de material?

Camareira3: Olha, falta de material, sempre que falta alguma coisa elas dão um jeito de arrumar para gente então a gente nunca sobe dizendo ah, hoje não tem isso, hoje eu não vou poder fazer um apartamento. Sempre elas dão um jeito, pega emprestado no outro hotel vai ali comprar então.

F3: Beleza e como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da jornada de trabalho?

Camareira3: Olha, aí a gente tem que correr mesmo tem que se organizar para poder. À tarde não, porque a gente à tarde não tem essa jornada grande. A gente vai fazendo de acordo com o que vai pedindo. Se pede o ferro e tábua em tal apartamento, a gente leva. Aí quando a gente desce depois da

janta, aí as meninas da manhã desceram aí elas limpa as coisas delas, os relatório, aí o que sobra delas, saída se ela deixar aí passa pra gente, ou então depois que vai embora, as arrumações muitas vezes vai embora, fica prevista e a gente vai fazer. Mas é de boa.

F4: O que você faz para assegurar que as informações que te passam sejam lembradas?

Camareira3: O que eu faço? Assim sempre que tem alguma situação para fazer aquilo ali eu lembro. Se ela passou informação. Por exemplo, a gente vai numa reunião, tem uma informação hóspede. Tal hóspede chega aqui, ele gosta de um lençol com vira aí quando a gente vê no nome dele, aqui tem um que é ****. Pra você ver, a gente nunca esquece. A gente colocou apelido nele de Dove, porque ele é diretor do São Paulo. Ele não pede arrumação, antigamente ele pedia, mas agora ele não pede mais, mas só que assim ele fica aquele tempo todo, aí a gente põe um saco lá pra ele colocar o lixo, ele não coloca, ele coloca o lixo em cima do saco. Aí você chega daqui até lá quando a gente abre o apartamento a gente já sabe que é ele. Ou então o cheiro, ele usa quatro sabonete no banho, ele é bem forte (risos) e aí a gente já sabe. É assim que a gente lembra. Tem uns outros hóspedes aí que gosta de lençol com vira, tem outro que gosta do shampoo condicionador diferenciado. Porque que cada parte, tem uma metade do **** que é um sabonete e amenities e tem outra parte que é outro. L'occitane eles gostam desse e aí a gente já sabe, quando chega a gente sabe, aí a gente lembra.

F5: E como você lida com cansaço e dores?

Camareira3: Olha, como eu lido com cansaço é igual eu te falei é um banho e dormir. Dores eu tomo remédio, não adianta, e vou dormir, no outro dia eu amanheço bem.

Percepção geral

G1: Beleza e na sua opinião o que que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira3: Qualidade de vida no trabalho eu acho que é você se sentir bem. Você trabalhar num lugar que você acorda de manhã tomar um banho e fala vou trabalhar. Numa boa. Não vim a querer só o salário, entendeu? Tem que vir por querer trabalhar e gostar de trabalhar e eu vendo por que eu gosto, se eu quisesse ficar em casa eu ficava porque já estou aposentada. Mas eu não quero ficar em casa, eu gosto de trabalhar aqui. Agora quando eu sair daqui também eu não vou trabalhar mais, em lugar nenhum.

G2: E no seu trabalho, o que te causa mais bem estar?

Camareira3: Mais bem estar. Minhas colegas de trabalho, porque a gente brinca muito, a gente ri, a gente conversa então quando eu chego aqui é como se fosse minha família. Não tenho problema aqui, tenho mais na minha casa do que aqui. (risos)

G3: E o que causa mais mal estar no seu trabalho?

Camareira3: O que me causa mal estar... deixa eu ver se eu lembro de alguma coisa que me causa mal estar. A, que me causa mal estar no meu trabalho é assim, todo mundo tem uma cesta que é seu material de trabalhar, então a copa como a gente trabalha à tarde aí tem umas meninas da manhã que entra na copa da gente bagunça. Aí cata bombinha, cata produto, aí quando eu chego eu não gosto. Aí eu fico brava (risos)

G4: Justa e de 0 a 10, o quanto você tá satisfeita com seu cargo?

Camareira3: 10

G5: E de 0 a 10 o quanto você está satisfeita por trabalhar neste hotel?

Camareira3: 10 também

G6: E o quanto você está satisfeita com seu salário?

Camareira3: 10 também. Meu salário não é ruim (risos)

G7: O hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareira3: Sim.

G8: E de 0 a 10 quanto você está satisfeita com a qualidade de vida no trabalho?

Camareira3: 10, tudo 10

G9: E como você considera suas condições de trabalho e qualidade de vida se você for comparar com seu último emprego?

Camareira3: Aqui eu me sinto melhor viu a qualidade de vida para mim aqui é melhor porque no outro hotel, eu trabalhei muito mais do que aqui. Porque eu entrava seis e pouca para fazer um relatório não ganhava por isso, então quando eu pegava apartamento igual todo mundo sabe, a responsabilidade era mais. Tanto que eu tive até um AVC. Eu tive um AVC lá no hotel mesmo e me mandaram ir pra casa, eu já tava ruim e fui de trem e depois quando tava antes de sarar de tudo, mandaram embora. Então

isso aí para mim é zero. Esse aqui não, sempre que eu tô doente alguma coisa, às vezes eu não venho eu ligo, sabe, é bem diferente. Por isso que eu dou 10. E aqui só tem 7 anos eu trabalhei 12. 12 anos. E assim quando eu perdi o movimento desse braço, então eles me mandaram embora sem eu tá 100% eu tava fazendo fisioterapia. Mas como eu não conseguia mais fazer os 20 apartamento aí eles me mandaram embora.

Possíveis soluções

H1: Entendi e o que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida? Por exemplo sua qualidade de vida hoje é 10, no hotel o que poderia mudar para ficar 11?

Camareira3: Assim, o que poderia melhorar? Eu acho que eu não tenho mais que melhorar nada, por causa que eles faz muita coisa para gente. Eles melhora banheiro eles melhoram refeitório, eles faz reunião, eles faz coffee break, eles faz tudo, ele faz tudo. E muito bom a gente tem ppl, tem muita coisa. Porque tem muita gente que é mal agradecida, mas eu não sou entendeu, eu não tenho que reclamar. Não tenho. Para mim tá ótimo.

Camareira 4

Caracterização dos participantes

A1: Qual é o seu cargo aqui neste hotel?

Camareira4: Camareira

A2: Gênero: Feminino

A3: Qual sua idade?

Camareira4: 46

A4: Escolaridade?

Camareira4: Sétima

A5: Estado civil?

Camareira4: Solteira

A6: Há quanto tempo você trabalha aqui na empresa?

Camareira4: Ai, vai fazer um mês.

A7: E há quanto tempo você trabalha como camareira?

Camareira4: Ai, eu comecei agora, mas antes, mas antes eu já trabalhava em outro lugar, mas aqui eu comecei agora.

A8: Mas assim, como camareira em qualquer hotel?

Camareira4: Em hotel trabalhei num hotel em são Bernardo. Acho que 9 meses.

Sem ser essa experiência, você tem alguma experiência anterior na hotelaria?

Camareira4: Não, só essa mesmo

A9: E você teve algum afastamento por saúde?

Camareira4: Não, porque é o primeiro mês

Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: Agora eu quero que você fale um pouquinho de você, qual sua história de vida, o que você mais gosta de fazer fora do trabalho?

Camareira4: Eu gosto de ir para a igreja, assistir bastante séries, risos. É isso. Ir pra igreja, assistir séries em casa, chego do trabalho vou descansar. Tudo tranquilo.

E sua história de vida?

Camareira4: Minha história de vida... eu não tenho muito o que falar, só tenho a agradece.

Você é de São Paulo mesmo?

Camareira4: Bahia. Eu te falo que eu tenho que agradecer porque em 2015 eu fiz uma cirurgia e essa cirurgia nem era mais pra mim tá aqui. E graças a deus eu tô, tem que agradecer.

E faz quanto tempo que você mora em São Paulo?

Camareira4: Ai, faz uns 20 anos.

B2: E quais são seus planos para o ano que vem?

Camareira4: Meus planos para ano que vem é juntar dinheiro pra comprar minha casa

B3: E daqui 5 anos?

Camareira4: Só a deus pertence (risos) só deus sabe.

Mas você pensa em fazer algum curso ou algo assim?

Camareira4: Terminar meus estudos

E na carreira, você pretende virar governanta, trocar de ramo?

Camareira4: Ai, se surgir oportunidade sim né.

Continuar trabalhando com hotel?

Camareira4: Sim eu gosto

B4: E nos próximos 10 anos?

Camareira4: Misericórdia, nem sei se eu vou estar aqui (risos) nem sei se eu vou estar aqui. 10 anos. Muita coisa

B5: Agora eu quero que você fale do seu dia a dia fora do trabalho. Quando você acorda de manhã e depois que você sai do trabalho as coisas que você faz.

Camareira4: Quando eu acordo de manhã, tomo meu banho, me arrumo, e venho pro trabalho. Quando eu volto, a mesma coisa. Praticamente a rotina é a mesma. Não tem muito.

E de final de semana?

Camareira4: Final de semana eu trabalho.

Em casa?

Camareira4: Aqui! Porque às vezes a gente pega um domingo, pega sábado e é assim.

E nos dias de folga o que você faz?

Camareira4: A, nos dias de folga eu tenho que colocar as coisas em ordem na minha casa e às vezes ir na casa dos meus irmãos visitá-los

B6: E nos planos que você falou de terminar os estudos, trocar de cargo. Com seu atual emprego e rotina, você tem tempo para alcançar esses planos?

Camareira4: A, mais ou menos porque, devido ao trabalho, às vezes tem muita saída de hóspede e as vezes a gente passava um pouquinho do horário, daí fica difícil, mas a gente dá um jeito

Condições e contexto de trabalho

Agora a segunda parte. Essa foi só pra gente se conhecer um pouquinho. Você tem alguma pergunta pra fazer pra mim também?

Camareira4: Ainda não

C1: Então vamos lá. Qual é o seu horário de trabalho

Camareira4: Meu horário é das 8 às 4 e 20

C2: Agora eu quero que você descreva com detalhes todo o seu passo a passo no trabalho. Desde a hora que você chega.

Camareira4: A hora que eu chego vou tomar café. Não, vou me trocar, tomar café, aí 8 horas eu bato o ponto, aí subo pra trabalhar, venho pegar algumas coisas para colocar produto e começo a fazer minha rotina de trabalho

E dentro do apartamento, qual é a ordem, quanto tempo demora.

Camareira4: Assim, pra gente aqui não tá tendo um tempo específico, porque às vezes você entra num quarto, você pensa que vai sair rápido, mas o hóspede faz tanta bagunça que não tem como você sair no tempo determinado.

E aí começa pelo banheiro por exemplo?

Camareira4: Ah, eu começo arrumando as camas, tirando as coisas e começo pelas cama.

C3: E como você considera o volume de trabalho que você tem todo dia?

Camareira4: Meu volume de trabalho? Meu volume de trabalho. Quando Eu fico no meu tá ótimo, mas às vezes a gente pega assim, as vezes folga algumas pessoas aí a gente pega outro apartamento pra limpar, aí fica um pouco difícil, mas a gente dá conta

C4: Não precisa se preocupar! Você geralmente faz hora extra?

Camareira4: É difícil, porque eu entrei agora é difícil, mas quando se caso pede eu faço

C5: E agora nesse comecinho, quais foram as principais dificuldades que você encontrou para desempenhar o seu trabalho?

Camareira4: Eu não achei muito não. Assim, só peguei assim o particular dos lugares, porque quando a gente trabalha em um hotel é uma coisa e quando a gente trabalha em outro. Aqui foi bem tranquilo. Porque eu já trabalhei aí eu peguei só as particularidades aí eu comecei a desenrolar.

Mas na rotina assim, por exemplo, abre a porta o hóspede ta de cueca, esse tipo de coisa acontece aqui?

Camareira4: Ah sim, essa parte sim. É sim, acontece o hóspede andando de cueca, as vezes não tem respeito com a gente e é complicado. As vezes fica até pelado na frente da gente. É difícil.

C6: É você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira4: Sim, eu gosto

C7: E você acha que seu trabalho é desafiador?

Camareira4: Sim

C8: Você acha que o hotel adere aos padrões de segurança, higiene, equipamento, luva essas coisas?

Camareira4: Sim

C9: E você tem oportunidade de treinamento e crescimento na empresa? Falaram sobre carreira, esse tipo de coisa quando você foi contratada?

Camareira4: Sim

Sim?

Camareira4: Ah, a gente tem um dia 19 mesmo vai ter uma, tipo um curso que eles dão. Daí a gente vai participar, a gente aprende interage com todo mundo, é bem divertido. É dos... esqueci o nome agora, mas é praticamente um treinamento que a gente faz. Os embaixadores. Aí a gente participa, muito legal

Relações socioprofissionais e políticas

D1: E você já recebeu elogios pelo seu bom serviço?

Camareira4: Ainda não

Nem da governanta nem de nenhuma camareira nem de nenhum funcionário?

Camareira4: Ainda não.

D2: Certo. Em que medida você recebe informações sobre seu desempenho no trabalho?

Camareira4: Não, ainda não recebi

D3: E o quanto você sente medo de perder seu emprego

Camareira4: Eu não sinto

Tá tranquilo?

Camareira4: Sim

Você acha que aqui é um ambiente amigável, seguro?

Camareira4: É amigável sim. É, eu faço a minha parte, eu procuro fazer o meu e .

D4: E em que medida você tem autonomia para escolher a forma como realizar suas tarefas?

Camareira4: Ai eu nunca pensei nisso e eu acho que eu não tenho.

Não precisa?

Camareira4: Eu acho que não precisa, eu pego meu apartamento vou fazer, se tiver alguma coisa que não tá dentro da ordem as meninas falam e eu vou lá e faço de novo

D5: E o quanto você está satisfeita com as normas da empresa

Camareira4: A, até agora eu tô bem, graças a deus.

Tudo bem certinho?

Camareira4: Tudo bem certinho, no momento sim.

D6: Você acredita que o hotel é um ambiente amigável de confiança e de espírito de equipe?

Camareira4: Amigável sim, de confiança eu não posso te falar, porque como eu te falei eu entrei agora

E espírito de equipe?

Camareira4: Ah, leal, é bem legal, entre eu e as meninas é bem tranquilo, a gente se ajuda

Custo humano da atividade

E1: E você tem espaço, iluminação e circulação de ar suficiente para trabalhar

Camareira4: Sim

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos de trabalho?

Camareira4: Sim

E3: Como você se sente fisicamente durante e ao final do expediente

Camareira4: (risos)

Não precisa se preocupar porque eu acho que todo mundo se sente igual.

Camareira4: Exausto.

E4: Certo e você já teve afastamento por doença ou acidente de trabalho, pode ser na outra empresa também.

Camareira4: Foi só a cirurgia mesmo que eu tinha feito

E5: E você já apresentou atestado médico nesse emprego ou no último

Camareira4: Nesse emprego não, no último sim

É, com que frequência?

Camareira4: A, nem lembro, ai eu nem lembro

Você lembra porquê?

Camareira4: Eu peguei dengue. Eu mereço. 7 dias.

E você tem medo de levar atestado?

Camareira4: Assim, é chato né, ninguém gosta, empresa nenhuma gosta. Mas se precisar a gente tem que dar né

E6: E você sente dores no corpo?

Camareira4: Não. Mais ou menos assim, quando o corpo esfria da quentura do momento a gente sente uma dorzinha aqui outra ali, mas tranquilo, de boa.

Em que partes do corpo?

Camareira4: Ah, mais nas costas né. Porque a gente fica aquele movimento repetitivo. Mas acho que é normal.

E7: Em quais situações você usa sua memória e percepção aqui no trabalho?

Camareira4: A, mais ou menos assim, pra deixar tudo quando entra no quarto eu procuro ficar com a mente tranquila pra saber o que eu deixei o que eu não deixei, o que o hóspede necessita pra eu poder deixar pra ele, pra não acontecer dele ligar e reclamar, essas coisas. Aí eu tenho que estar usando bastante minha cabeça.

E8: Certo, e você acredita que tem qualificação correspondente para o seu cargo?

Camareira4: É que assim,

E9: E você se sente interessada pelo seu trabalho

Camareira4: Sim

E10: Quais as principais situações constrangedoras no seu trabalho

Camareira4: Todas? Hospede pelado, camisinha jogada no chão (risos). Às vezes o hóspede trata a gente às vezes com ignorância. Não aconteceu comigo, mas acontece com bastante gente. Essas coisas assim. Mas eu acho que é normal. A gente nunca sabe o que a pessoa está passando pra gente julgar né.

E com relação a outros funcionários, chefes, gerentes.

Camareira4: Graças a deus são gente boa

Então é mais com os hóspedes mesmo?

Camareira4: É, só essa parte assim, a governança lá trata a gente super bem

E11: Quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas e diversificadas de um modo que você não realize as mesmas atividades todos os dias.

Camareira4: Ah, bastante cuidado com tudo né. Fazer o máximo que a gente pode fazer

E aí todo dia sempre a mesma rotina?

Camareira4: A mesma rotina, hóspede saindo, hóspede entrando quarto tá limpo, daqui a pouco ta o hóspede.

E12: E em que medida você aprende coisas novas por meio da empresa através de cursos ou simplesmente fazendo seu trabalho

Camareira4: Ah, lidar com o ser humano todos os dias, haja paciência. Todo o tipo de gente você encontra, todo tipo de pessoa. A gente aprende muito, a gente pensa que sabe, mas não sabe. A gente aprende todos os dias, cada hóspede é diferente.

E13: E o quanto seu trabalho é reconhecido e valorizado?

Camareira4: Eu acho que é bastante valorizado nosso trabalho. Pelo menos pela equipe, pela governança é bem valorizado nosso trabalho. acredito que seja porque tratam a gente super bem. Se tem alguma coisa que não está do jeito que eles querem eles chamam a gente com educação e falam as coisas. Tranquilo

E outros setores do hotel assim, por exemplo o gerente geral?

Camareira4: A, trata a gente super bem, todo mundo, graças a deus não tem o que falar de ninguém aqui. Ainda não tem nada que falar, só os hóspedes, só eles. Mas é normal viu, de todo lugar. Todo hotel tem.

Estratégias de mediação operatórias

F1: Como você faz pra dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções?

Camareira4: O que eu faço. Ai gente, ai, eu tenho de fazer o máximo possível pra mim dá conta de tudo, e acabo dando, a gente tem que dar conta. A gente pegou uma tarefa, a gente tem que cumprir né.

F2: E como você resolve situações de falta de material?

Camareira4: Apesar que aqui não tem muito isso. Falta de material. Eu acredito, tudo que eu peço eles me dão, eu tenho meu material todinho de trabalho.

F3: E como você faz pra dar conta do seu trabalho dentro da jornada de trabalho?

Camareira4: Como que eu faço. O possível e o impossível.

É muito corrido? Como é?

Camareira4: É corrido, é bem corrido. E as vezes tem uma demanda de hóspede pedir quarto, essas coisas assim e aí a gente tem que correr pra fazer.

F4: O que você faz para assegurar que as informações sejam lembradas por você?

Camareira4: É. Anoto (risos) uns que tá na cabeça eu deixo e outras coisas que é mais importante eu dou uma anotada, para não passar e eu esquecer né, de dar um recado, o hóspede pede pra fazer alguma coisa, falar com alguém lá embaixo, eu anoto.

F5: E como você lida com cansaço e dores no corpo?

Camareira4: Cansaço chego em casa tomo um banho bem demorado e dou uma relaxada e pronto. As vezes tomo um Dorflex. Tá tranquilo.

Percepção geral

G1: E na sua opinião o que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira4: Ai gente. Tanta coisa. Ah, ó, aqui a gente tem. Em outros lugares, e já passei por outros lugares, nunca teve o que aqui tem. O respeito, a gente não precisa trazer marmita que aqui tem a comida, todo mundo trata a gente bem, tem frutas, tem legume, tem tudo aqui. Minha qualidade de vida pra mim é eu me sentir bem, é eu tá bem dentro da empresa

E o que você acha que a empresa faz ou poderia fazer pra você se sentir bem, assim, o que seria a empresa perfeita pra você?

Camareira4: Ai, não existe. (risos) não existe.

Mas assim, se você fosse imaginar, como seria?

Camareira4: Ai gente, perfeição? Ai. Não tem não.

Ah, mas por exemplo. Eu acho que pra mim a empresa perfeita teria um freezer com sorvete pra gente pegar de graça.

Camareira4: A, aqui graças a deus aqui tem tudo pra gente, tem suco, fruta, tudo que a gente quer entendeu? Eu acho. Deve encontrar mais por aí mas essa é a minha opinião.

Ah, não se preocupa, aqui não tem certo ou errado. É pra saber a opinião mesmo.

G2: No seu trabalho o que te causa mais bem estar?

Camareira4: O que me causa mais bem estar. Depois que eu termino e desça daqui aí vou bater o ponto e vou almoçar e dou uma relaxada.

G3: E o que te causa mais mal estar?

Camareira4: Aí é conversas, fofocas. Pessoas que não tá satisfeita e não chega direto pro chefe e fala, e fica no seu ouvido tirando sua paz seu sossego. É bem chato.

Que tipo de reclamação você escuta?

Camareira4: Ai, as meninas ficam conversando, falando besteira da vida dos outros (risos)

G4: E o quanto você está satisfeita com seu cargo de 0 a 10

Camareira4: 8

G5: E o quanto você está satisfeita por fazer parte desse hotel de zero a 10

Camareira4: 8

G6: E o quanto você está satisfeita com seu salário?

Camareira4: Ai, 9.

G7: E você acha que o hotel que você trabalha se preocupa com a qualidade de vida no trabalho?

Camareira4: Acredito

G8: E o quanto você está satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira4: 8

G9: E como você considera as suas condições e qualidade de vida no trabalho em relação ao seu último emprego?

Camareira4: Nossa, 10. Bem melhor.

Possíveis soluções

H1: E o que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira4: Aumentar meu salário (risos).

Camareira 5

A- Caracterização dos participantes

A1: Antes de começar eu vou pedir só para você falar qual é o seu cargo aqui no hotel, porque eu entrevistei várias pessoas de vários cargos

Camareira5: (risos) tá bom, eu sou camareira, eu faço quartos na verdade. Eu faço os quartos, faço arrumação, esse tipo de trabalho. Mas como a gente entra a tarde a gente também trabalha como equipe de apoio, então a gente ajuda na entrega de solicitações, a fazer tudo o que tem na parte de organizações e tudo, porque a gente trabalha a tarde, é um trabalho um pouco diferente.

A2: Gênero: feminino

A3: Certo, e qual é a sua idade?

Camareira5: 38

A4: Escolaridade?

Camareira5: Terminei o terceiro

A5: Estado civil

Camareira5: Enrolada (risos)

A6: Tempo de empresa?

Camareira5: Aqui um ano

A7: E tempo como camareira?

Camareira5: 6 anos

A8: E você tem alguma experiência anterior sem ser camareira?

Camareira5: Tenho, eu já fui garçonete, já fui doméstica, babá (risos)

A9: E você teve algum afastamento por saúde nos últimos 12 meses?

Camareira5: Não. Nem nos últimos 6 anos (risos)

B- Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: E qual é a sua história, pra conhecer um pouquinho mais sobre você, o que você gosta de fazer fora do trabalho?

Camareira5: Eu gosto de assistir Netflix, eu gosto de estar em família, adoro estar em família, adoro aquele churrasquinho aquele samba, aquela coisa toda mesmo que a gente gosta de fazer. Almoçar em família, gosto de pegar um cinema, tudo que é em família eu gosto.

B2: E quais são seus planos para o próximo ano?

Camareira5: É. Mudar de cargo.

Você quer?

Camareira5: Quero qualquer outra coisa que não seja camareira (risos) brincadeira. Eu quero algo novo, experimentar algo novo, um outro departamento, talvez dentro da gov. (governança) eu não sei.

B3: E para os próximos 5 anos?

Camareira5: Eu quero estar com uma perua escolar (risos) pegando as criancinhas, levando na escola, isso é um plano daqui a 5 anos.

B4: E daqui a 10 anos?

Camareira5: Quero continuar com a perua (risos) uma casinha na Bahia, ir embora de São Paulo, São Paulo é bem agitado, eu acho que é muito bom, São Paulo é acolhedor, ele te traz muita oportunidade, acho que é o lugar para quem quer estudar, para quem quer.. Pra essa juventude, acho que não importa a classe social eu acho que São Paulo ele tá aberto pra todos, mas é muito cansativo, então chega uma hora que a gente quer desacelerar, quer realmente trabalhar, mas não correr tanto. Trabalhar e curtir. E hotelaria é muito trabalho, muita correria entendeu, é muito tempo dentro do hotel e pouco tempo com a família, entendeu? É tipo 6 dias uma folga, então é muito pouco (risos)

B5: E fora do trabalho, como é seu dia a dia, por exemplo, que horas você acorda?

Camareira5: Olha eu acordo 8. 8 horas já tô de pé, aí a minha filha sai pra trabalhar e eu tenho que levar a filha dela na escolinha então eu já levo pra escola, volto já vou arrumar a casa, já vou organizar tudo, e depois venho pro trabalho. Normalmente é isso, porque academia eu tô deixando mesmo de lado, uma preguiça (risos) mas eu tento manter alguma coisa assim, uma academia, uma caminhada, alguma coisa sabe. É meio pro corpo não doer tanto.

E depois que você sai daqui?

Camareira5: Correndo pra casa. Com o eu saio as 11 então a condução é. Chega em casa eu vou colocar a roupa pra lavar, nunca para, então eu vou estender aquela roupa que eu já deixei lavando, vou adiantar o almoço de amanhã, então assim, sempre tem algo né. Mulher ela não para (risos)

E quanto tempo você demora mais ou menos para chegar?

Camareira5: A, é bem rápido, 40 minutos.

B6: E com seu atual emprego, você consegue alcançar seus planos?

Camareira5: Sim, eu acho que eu nunca tinha trabalhado com a empresa ***** né, então assim, eu achei um diferencial muito grande, eu gostei bastante, porque eles te dão oportunidade, não tem tanta diferença assim, não tem aquela divisão de cargo, tipo você é camareira eu sou gerente, então nossa é incrível, eu acho a empresa nessa parte muito acolhedora, eu achei a empresa, achei essa empresa incrível. Tem seus problemas como toda empresa tem, às vezes tem algumas coisas e outras não, mas assim, em relação a crescimento, em te reconhecer, ver seu trabalho. É maravilhoso. É assim, adorei, nunca tinha trabalhado, mas eu adorei. Quero ficar um bom tempo, pelo menos 5 anos até eu comprar minha perua (risos)

C- Condições e contexto de trabalho**C1: E agora vamos falar sobre o trabalho. Qual é o seu horário de trabalho?**

Camareira5: É das 15h às 23h

C2: E como é o seu passo a passo?

Camareira5: Chego, aí já vou me trocar, ponho uniforme, vou a outro, bato o ponto, pego meus materiais de trabalho que é a chave para abrir os apartamentos e pego o trabalho aqui o relatório. Se tem apartamento a gente vai fazer apartamento. Por exemplo as meninas saem às 16h20 então até, das 15 às 16h20 elas tão aí então elas ainda estão com os plano, mas quando elas saem, vão embora a

gente assume as vezes, sai apartamento a gente tem que fazer, aspirar corredor, organizar depósito, então assim, depende do dia como vai ser entendeu? Não é que nem as meninas da manhã não, elas seguem umas regras. Elas chegam, pegam relatório e sobe, acabou o relatório ela desce. A gente não, não tem essa, esse jogo (risos)

C3: E como você considera o volume de trabalho que te é destinado?

Camareira5: Ó, vou ser sincera com você. Ser camareira é um trabalho bem puxado. Então assim, eu não acho que é volumoso, eu não acho que é muito trabalho, eu acho que esse trabalho é muito esforço. Então assim é um trabalho repetitivo, é um trabalho que existe. Eu falo assim pras meninas, é um trabalho que existe e a gente buscou por ele. Mas também depende da gente quanto tempo quer ficar. Porque é um trabalho gratificante, eu penso assim, você estar perto dos pertences de alguém, você cuidar tão intimamente de alguém é uma coisa bem. Eu pelo menos no meu ponto de vista, eu acho que é uma coisa bem incrível. Porque você tá ali dentro dos pertences dele, você tá envolvida com o pessoal. Não é como num restaurante que você chega senta e pede a comida. É diferente, você está lá na intimidade do hóspede, então assim, eu acho que é um serviço bem esforço físico, eu acho corrido, acho hotelaria um dos trabalhos, de todos que eu passei, eu acho hotelaria um dos mais exaustivos, mas não é questão da empresa, porque como eu vim de hotel e depois eu trabalhei como cooperada em alguns hotéis, eu vejo que a hotelaria ela é assim.

C4: Certo, e geralmente você faz horas extras?

Camareira5: Raramente, mas sim.

C5: E quais são as principais dificuldades que você encontra para desempenhar o seu trabalho

Camareira5: Tempo (risos) oito horas é pouco, é muita coisa para oito horas, eu acho que pra desenvolver o trabalho, como maior dificuldade, acho que é tempo mesmo. Elevador (risos) elevador também eu acho que atrapalha muito.

C6: Certo, e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira5: Sim

C8: Você acha que a empresa adere aos padrões de segurança e higiene?

Camareira5: Sim

C9: E você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

Camareira5: Sim, que nem eu falei, aqui eu vi bastante diferença. Como eu vim de outro hotel eu vi tipo assim, eles colocam muito assim, e eu passei por outros hotéis 5 estrelas de muito luxo então você vê que é muito assim “camareira” camareira, e aqui eu não vi, eu até falei que quando eu comecei aqui eu achei um pouco estranho, porque foi bem acolhedor, tipo “entra *****”, chega, fica à vontade” eu me senti até desconfortável, falei meu deus, que diferença, não tem uma barreira entre o chefe, não tem uma barreira entre o supervisor, e foi uma das coisas que me fez ficar né, porque quando eu comecei eu consegui em outro hotel e eu falei ah, eu vou pra esse outro hotel que é mais chique que tem mais nome e tal, depois que eu conheci a dimensão que é a rede e tal, aí eu falei meu deus, mas lá é tão bom o acolhimento sabe, é tão bom você chegar e dizer nossa, ela chegou “e você tá inspirada tipo “faz isso pra mim eu conto com você “ então é muito gostoso isso. Faz, tipo assim, faz a gente se sentir valorizada, não faz a gente se sentir só um funcionário né, porque somos uma equipe, não existe um, existe uma equipe, mas é importante você fazer tipo tratar um funcionário para que ele chegue e se sinta acolhido né, tipo eu tô acolhida aqui, eu faço parte da equipe, eu faço falta, então, melhor.

D- Relações socioprofissionais e políticas

D1: E você já recebeu elogios pelo seu bom serviço?

Camareira5: Já! Várias vezes (risos)

Tanto de hóspede como de chefe?

Camareira5: Tanto de hóspede como do chefe, como do gerente eu recebi elogios e já fiz apartamentos para chegada de pessoas sabe (importantes), e eles foram e gostaram elogiaram

D2: E em que medida você recebe informações sobre seu desempenho no trabalho?

Camareira5: Então, os supervisores que conversam com a gente, a gerente, a governanta ela sempre tá falando se tá bom, se não tá bom, tem que melhorar, então, com comunicação mesmo, conversa e vai falando (risos)

D3: E hoje, o quanto você sente medo de perder seu emprego? Você se sente segura assim no hotel?

Camareira5: Ó eu não sinto medo, ó eu sinto medo de perder meu trabalho assim, mas eu me sinto segura aqui. Eu sinto medo de sair daqui não arrumar outro eu não sinto medo, porque eu acho assim, se a gente tá disposta a trabalhar. Eu nunca fiquei desempregada na vida. Teve um emprego só que eu fui mandada embora, no restante eu pedi as contas. Então assim, eu não tenho esse medo, porque eu acho que quando você tá disposta você consegue. Mas eu não me sinto medo também em me mandar embora, nem um nem outro.

D4: Em que medida você tem autonomia para escolher a forma como você realiza suas tarefas

Camareira5: A, eu tenho bastante autonomia, bastante, elas deixam a gente bem à vontade porem tem padrões a ser seguidos, então a gente segue os padrões que é estabelecido pela empresa, mas a gente também tem a autonomia de fazer algo diferente.

D5: E o quanto você está satisfeita com as normas do hotel?

Camareira5: 100%

D6: E você acredita que o hotel então é um ambiente amigável de cooperação, confiança comunicação?

Camareira5: Sim, acredito muito

E- Custo humano da atividade

E1: Certo, então vamos para a próxima parte. Você tem espaço suficiente, iluminação e circulação de ar para trabalhar?

Camareira5: Sim

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

Camareira5: Sim

E3: Como você se sente fisicamente ao final e durante o expediente?

Camareira5: Ó eu vou ser sincera com você. Fisicamente eu me sinto dolorida, cansada, mas vai também da nossa vida pessoal. Se a gente chegar em casa e tiver a oportunidade de se deitar, se tivesse a oportunidade de descansar no outro dia ia estar aqui 100%. Mas essa não é a realidade, nós mulheres que somos mãe, marido muitas vezes, então somos mulheres, somos pais, somos avós, somos tudo em uma só, então é assim um pouco difícil porque a gente chega em casa, a gente não pode só descansar então a gente vai lavar roupa, a gente vai preparar as coisas pro outro dia, então assim, a rotina da mulher eu acho mais exaustiva. Porque o homem tem uma diferença, ele chega, ele vai descansar. Se bem que as coisas estão mudando um pouco, hoje em dia o pai já vai buscar um na escolinha, mas a maior carga infelizmente é da mulher (risos). Mas eu me sinto bem cansada, não vou negar não.

E4: E você já teve afastamentos por doença ou acidente de trabalho?

Camareira5: Não, nunca

E5: Você já apresentou atestado médico?

Camareira5: Não

E6: Você sente dores?

Camareira5: Sim

Em quais partes do corpo?

Camareira5: Pé, quando corre muito, perna, tipo assim eu sempre procuro estar indo ao médico e fazer os exames de rotina e tal, mas assim, sinto dores. Às vezes nas mãos, joelho, coluna quando você.. Enfim, o trabalho ele te leva a sentir isso, eu acho que a gente tem que estar sempre fazendo assim tipo um alongamento, algo que contribua né, para melhorar nosso trabalho. Mas aí vai ter que ser uma coisa pessoal, cada um vai ter que procurar uma melhor forma de lidar com o trabalho, porque o trabalho é que nem eu falo, o trabalho ele é esforço físico, não tem jeito.

E7: E em quais situações você usa sua memória e percepção?

Camareira5: Em organização (risos) arrumação, alinhamento, assim, o tempo todo a gente tá então assim a percepção é quando você entra, você já vê algo diferente, porque você já está acostumada com um padrão, então se você entra, você vê algo diferente, se você tá nos corredores, você já. Então assim, eu acho que o dia a dia leva a gente já observar cada coisa

E8: E você acredita que tem qualificação correspondente para o cargo, ou você acha que é mais qualificada ou menos qualificada?

Camareira5: Hm, se tenho qualificação? Difícil essa, como assim?

Você acha que deveria estar num cargo melhor? Você acha que deveria aprender muito mais coisa para fazer direito seu trabalho?

Camareira5: Eu acho que eu deveria aprender mais. Eu acho que eu estou aonde eu me preparei para estar, mas eu acho que eu posso ir mais, tipo eu sei que eu posso ir mais, eu sei que depende de mim, muitas coisas dependem da gente e não da empresa, e muita gente coloca a culpa na empresa “a empresa não me promove” mas você tá se preparando para a empresa te promover? Então assim, ambas as partes, eu acho que eu quero me preparar e eu quero que eles me deem oportunidade.

E9: E você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira5: Sim, muito

E10: Quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira5: A arrumação quando o hóspede está (risos) bem difícil. É meio constrangedor porque às vezes você tem seu jeito, abaixa então a gente fica um pouco inibida, acho que isso é uma parte que deixa constrangedor. E às vezes não, porque às vezes ele é acessível, ele conversa, ele tá simpático.

E11: Certo, e o quanto seu emprego requer que você faça atividades variadas de forma que você não faça a mesma coisa todos os dias?

Camareira5: Acho difícil viu.

Sempre a mesma coisa todo dia?

Camareira5: Sempre a mesma coisa todos os dias.

E12: Certo, e em que medida você aprende coisas novas por meio da empresa, seja com treinamentos ou seja no dia a dia ?

Camareira5: Olha, eu aprendo coisas novas nos treinamentos, que é muito bom, acho os treinamentos incrível, eu acho que cada vez que você passa por um treinamento você absorve coisa boa, acho que você tira algum aprendizado, até para resolver um problema com hóspede num corredor, até pra entrar num quarto, você consegue ter mais segurança né. Te passa mais segurança, e para outras coisas também na vida, é, eu aprendo das duas formas, e trabalhando. Cada situação é uma situação, cada dia é um dia, então você vai absorvendo, você vai aprendendo, hoje você pegou um hóspede super irritado então você vai ter que, ali você se conhece, como você vai agir? Né. Então você aprende que às vezes é só recuar e deixar ele falar, ou só se desculpar e depois só mostrar pra ele que você pode ajudar e assim vai. Então tanto no dia a dia quanto no treinamento. Ou com colega de trabalho que hoje não tá

tão legal, e você tem que entender. Então é várias situações, ou então um chefe que tava não tão bom nesse dia (risos) então você vai aprendendo, se conhecer, a trabalhar. Eu falo assim, ó, o emprego ele é igual, mas cada lugar é diferente, e cada dia é diferente, o incrível é que todo dia é quartos, todo dia apartamento, mas é diferente, nenhum dia é igual ao outro.

E13: Certo , e o quanto o trabalho que você realiza é reconhecido e valorizado?

Camareira5: A, é assim ó, no meu caso eles sempre elogiam, tanto um quarto como uma organização de depósito, quanto trabalhar com a equipe, então eu tenho muito essa sensibilidade de trabalhar com as pessoas, eu gosto, então assim eles tão sempre me dando retorno assim também quando eu erro, então assim eu sou bem reconhecida tipo dentro do que eu posso fazer, claro que como eu falei quando eu me preparar e eles me derem oportunidade eu posso ir mais além.

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: E como você faz para dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções?

Camareira5: Saio fazendo. (risos) tipo assim, eu não fico muito preocupada, por exemplo, você pega a sua função, se você se preocupar tanto com ela você não dá conta. Tipo “eu tenho isso tudo pra fazer?” Tipo, se você ficar martelando nisso, você não vai dar conta, então tipo eu sou muito assim, vamo embora, vamos fazendo, vai indo e dá tempo e às vezes você termina antes do tempo, as vezes você passa um pouco, porque cada caso é um caso. Como eu te falei, cada dia é um dia. Tem hora que você pega um quarto que é super fácil de fazer, então você vai, só estica a cama, dobrou, poxa, que maravilha. E tem outro que você pega virado, super bagunçado, então você vai demorar mais. Normalmente a gente trabalha assim, um quarto pelo outro, um dia pelo outro sabe? É mais ou menos assim. Hoje é muita saída, então hoje eu vou passar um pouco mais, mas amanhã é só arrumação, então eu vou terminar antes do meu horário. E funciona mais ou menos assim.

F2: Como você resolve situações de falta ou inadequação de material?

Camareira5: Reclamando (risos) oxi, não tem gente, como que pode? Assim, não acontece muito aqui, não acontece. Acho que nunca aconteceu, eu tenho um ano aqui, nunca houve a falta do material de trabalho, mas já trabalhei onde não tinha, vamos supor, então eu vou até lá e reclamo, a minha obrigação é chegar aqui pra trabalhar e ter os materiais de proteção né. Então assim como é a minha saúde, eu tenho que cuidar de mim. Eu zelo pela empresa mas também zelo por mim. Eu falo sempre com as meninas, isso é uma coisa pessoal, é sua, é seu direito, não é que eu tô sendo contra a empresa, mas é um direito ter uma luva, é um direito ter um sapato adequado, então assim, se não tem, gente eu quero a luva pra trabalhar. É porque é uma questão de saúde né, a gente tá lidando com todo o tipo de cliente, a gente não sabe. Dinheiro não fala a sua saúde, não diz quem você é, então assim, acho que é uma questão de higiene mesmo, até em casa eu acho eu só gosto de lavar meu banheiro de luva (risos) então acho assim, é uma questão pessoal, não aconteceu aqui, mas se acontecer eu reclamo. Tipo eu quero, eu preciso, é obrigação, é um direito nosso, assim como a empresa tem os direitos dela, o funcionário tem os deles né, então é só pôr em prática, as vezes só falar.

F3: E como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada de trabalho?

Camareira5: Saio correndo (risos) me programo, tipo, já saio, vamos supor, vou embora já deixo um carrinho pronto, eu já deixo o material já na, o material que eu vou precisar, eu já solicito o material então no outro dia quando eu chego, já estando tudo isso na copa fica mais fácil entendeu? E não existe bem uma programação. É como eu te falei, um dia pelo outro. Por isso que muitos arrumadores no nosso caso a gente tem muita hora. Muita gente tem muita hora. Porque é um dia pelo outro, tem dia que você sai mais tarde, tem dia que você vai sair no seu horário. E assim vai. Não existe uma programação por exemplo, hoje eu tenho que mandar 10 e-mails e tenho que assinar não sei quantos papéis, não tem como, é tipo pego o carrinho e vou indo (risos) cada quarto é um quarto.

F4: E como você faz para assegurar que as informações que você recebe sejam lembradas?

Camareira5: Automático, assim, as informações que eu recebo, pelo menos no meu caso eu tento repetir para mim mesma. Tipo, mudou algo aí eu coloco pra mim algo mudou então quando eu olhar

para aquela coisa eu vejo aquilo mudou, não é mais assim, então assim, me lembrando mesmo da reunião, das conversas, o que mudou, conversando comigo mesma “ó, isso já não é mais assim” risos

F5: E como você lida com o cansaço e com as dores

Camareira5: Então, aí é a parte difícil, às vezes eu tomo remédio, como eu detesto tomar remédio, é que nem eu te falei, eu procuro fazer alguma atividade física, porque atividade física ela te ajuda muito ó, quando eu tava pegando firme na academia, eu chegava com uma disposição incrível, porém com o cansaço é mais difícil de lidar. O que que acontece, você chega cansada você não tem força para ir para academia, então assim é uma situação que é muito difícil.

G- Percepção geral

G1: E na sua opinião o que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira5: Ter um ambiente agradável para trabalhar, porque o nosso trabalho ele já é exaustivo, cansativo, carga horária. A Carga horária eu não digo, porque são oito horas e isso é muito bom, a carga horária tudo bem, mas assim, a escala é muito longa, são 6 dias pra uma folga, então eu acho que foi um ambiente agradável. Você poder conversar, se sentir à vontade pra rir, porque se você ligar o automático, tipo só trabalhar e descer, vai ser. Eu digo que 80% do seu dia depende de você. Eu saio com essa meta em casa. Então assim, problemas eu tenho? Tenho. Mas todo mundo tem problema. Mas se você for viver o problema... eu penso muito assim, eu cheguei no meu trabalho, meu trabalho ele me traz dignidade, meu trabalho ele me traz honestidade, meu trabalho eu levo bem estar pra minha família, então assim, eu penso que meu trabalho é uma benção, tipo o meu trabalho, eu amo meu trabalho. Eu não vou dizer que as vezes a gente acorda olha “hoje eu não queria ir trabalhar” claro que eu acordo, não sou perfeita, tem dia que eu falo ai meu deus, eu tô tão cansada, mas eu lembro que eu tenho um trabalho, então eu não vejo o trabalho como, eu converso sempre com a minha filha, eu falo “filha se você pôr o trabalho como uma obrigação ele vai te matar, ele vai te desanimar, você não vai ter ânimo, coloca o trabalho como uma coisa diferente, como você gosta de comprar. Como você vai comprar se você não trabalha?” Quem não gosta de comprar uma roupa nova? Quem não gosta de ver sua casa farta? Seus filhos bem? Né, então assim, eu vejo o trabalho dessa forma, não vejo o trabalho como. Até porque eu comecei a trabalhar muito cedo, eu tinha 13 anos então. Acho que é assim. Se eu pôr o trabalho como obrigação a gente começa a desistir.

G2: E no seu trabalho o que te causa mais bem estar?

Camareira5: Essa parte. Poder conversar, poder interagir, se quando sentir a vontade, se sentir confortável, se sentir acolhida, eu acho que o trabalho quando você começa a ir por obrigação, eu acho que a gente adocece. Eu acho que o trabalho a gente tem que levantar e falar “você vai ao seu trabalho” chegou uma época da minha vida que quando eu tava no outro hotel, eu me sentia obrigada a ir, então eu falei assim, não dá mais, vou ter que sair. Porque o ambiente já não tá mais favorável para você. Acontece, porque nós somos seres humanos, fazer o que? Então eu acho que, eu procuro mudar de área, tipo eu vou procurar outra coisa pra fazer. Porque muitas vezes a gente reclama, mas será que se você não tivesse você estaria melhor? Entendeu? Mas eu acho que depende mais de você tipo eu acho que a empresa sendo. Porque tem empresa que ela é muito rígida, uma empresa assim eu acho bem difícil trabalhar, você se sentir confortável. Mas é isso, eu acho que o emprego ele te traz sonhos, esperança, não tem outra forma de viver. Que nem eu falo pra minha filha, eu falo “filha, levanta, vai feliz trabalhar porque você tem você pode falar mãe eu quero comprar tal coisa, você pode” muitos estão em busca de trabalho e não tem essa oportunidade né, mas também como eu te falei, se for uma empresa difícil de trabalhar os funcionários adoecem. A última empresa que eu trabalhei mesmo era muita gente doente, porque ela te adocece, ela te adocece por muita rigidez, você se sente rígido, isso você sente fisicamente. Você não sabe relaxar. Como eu te falei quando eu cheguei aqui, que eu senti o acolhimento, eu falei nossa legal, é gostoso isso, então eu vou ficar por aqui mesmo. É gostoso você poder ser você. Eu sou uma pessoa que eu gosto de estar brincando, eu gosto, claro, com respeito, porque tem que ter o bom senso, mas eu acho que isso é uma coisa de cada um então eu gosto de brincar, eu gosto de dar risada, eu gosto de conversar, tipo e tem empresa que é muito rigorosa, tipo pega seu plano, sobe, vai fazer, entendeu? Você ter um momento de distração, você tem uma reunião

que você 'pode ser aberta no que ta ruim, no que ta bom, no que pode melhorar, então acho que a empresa ganha muito com isso. Tem que ser amigo do funcionário, compreender que o funcionário ele tem família, o funcionário ele tem problema, o funcionário ele tem uma vida gente, não tem como você querer um funcionário sem vida pessoal. Às vezes você vai dispensar o funcionário porque ele tá te dando o problema x, de você vai arrumar outro que vai te dar problema y, não tem muito essa regra pro jogo, a gente é ser humano e o ser humano é bem isso aí mesmo (risos)

G3: E no seu trabalho o que te causa mais mal estar?

Camareira5: Fofoca (risos) é. Desigualdade, por exemplo, diferença, tratar diferente, acho que seria isso.

Mas você diz em relação às outras camareiras?

Camareira5: É as camareiras elas tem que entender que nós somos todas iguais, não tem essa de. Somos uma equipe, é o que eu falo pras meninas eu falo “gente, não existe *****, não existe ****, não existe ****, não existe, nós somos uma equipe, o hotel funciona com uma equipe, a equipe de camareiras. O hotel não funciona com uma camareira, entendeu? Então assim, eu acho que muita camareira, elas mesma se desgasta com essas coisas “a, fulana é melhor” não é, é que fulana às vezes ela tem um jeito diferente para aquele momento que eles estão precisando daquilo, mas tudo leva muito pro pessoal e acaba se desunindo. Porém também tem o lado bom, quando elas são unidas é uma pela outra. Tipo “você vai embora que horas? Tá atrasada? Vou ajudar”, mas essa é a questão mesmo que me chateia é assim. Mas eu sou de boa, trabalhar em equipe eu não. Quando eu entrei em hotel eu era doméstica, então eu falei meu deus quando eu trabalhar em equipe será que eu vou saber lidar com isso? E eu me saí tão bem (risos) eu nunca imaginei que eu ia me dar tão bem em equipe, porque eu sou muito tranquila, eu não levo nada pro pessoal, tipo se hoje você não tá bem igual acontece, não levo pro pessoal, no outro dia eu te dou bom dia de novo, porque eu penso assim, é você. Você não tava legal no seu dia? Eu não sei o que você passou momentos atrás, não sei porque você fez aquilo, então assim eu procuro não levar para o pessoal, não é comigo. A não ser que você venha até mim e fale “é com você” eu não levo pra mim. Então assim, eu sou muito tranquila de lidar. Às vezes porque eu faço uma coisa, procuro dar o meu melhor para a empresa, é. A parte mais difícil daqui, de trabalhar aqui que eu acho, é que você trabalha bem, você deveria ser visto diferente, tipo a “você é um incentivo” não, elas meio que te rejeitam. Porque acha que você tá sendo puxa saco, tipo ta do lado do chefe, alguma coisa assim. Mas com o tempo eu fui mostrando pra elas que não era nada disso, que eu tava do lado delas, que não tem nada a ver, é meu jeito de trabalhar e cada um tem um jeito de desenvolver seu trabalho.

G4: Certo e de 0 a 10, o quanto você está satisfeita com seu cargo?

Camareira5: 5

G5: E de zero a 10 o quanto você está satisfeita de fazer parte desse hotel?

Camareira5: 9

G6: E o quanto você está satisfeita com seu salário?

Camareira5: 9

G7: E você acha que a companhia que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareira5: Sim

G8: E o quanto você está satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira5: 6, podia ser mais folgas (risos)

G9: E como você considera suas condições e sua qualidade de vida no trabalho se você for comparar com seu último emprego?

Camareira5: Comparado com meu último emprego eu acho maravilhosa. Como eu te falei, essa parte foi o que me encantou. Os mesmos benefícios a empresa outra até oferecia tanto benefício quanto essa, em questão de benefício até um pouco mais a outra. Questão de salário era um pouco maior, em

questão de convênio lá era um pouco melhor, então quando eu entrei aqui eu falei meu deus, será que eu vou me acostumar, é tão diferente e tal. Mas como eu te falei, como eu fui tão acolhida eu achei diferente eu falei nossa isso faz bem. Faz bem você ir pra casa e falar assim “eu vou pro meu trabalho” entendeu? E chegar aqui você ver um ambiente agradável. Desentendimento existe gente, é família, é em trabalho, é só você não deixar ser pessoal, levar isso, se amargar com isso, guardar isso, então eu tô bem satisfeita.

E como que era mais ou menos o seu outro emprego?

Camareira5: O meu outro emprego era muito robotizado entendeu? Tipo chegou seu relatório. Seus pertences. Terminou, pega seu relatório. Não tinha muito assim contato. A gente tinha um contato assim, por exemplo, eu tinha uma amiga que a gente tinha um grupo que se gostava. Mas eu tô falando pra ir além, dos chefes, dos supervisores, os supervisores iam até você quando era uma reclamação. Um elogio era na lousa “tal fulano foi elogiado” então ficava assim uma coisa muito fria. E o que eu gostei aqui logo quando eu cheguei “*****”, seja bem vinda” então assim, poxa eu sou bem vinda, já achei estranho. Já entra, já é um contato assim ambiente mesmo, você entra. Lá nunca antes eu conseguiria entrar na sala da governanta assim era acessível né? E aqui eu senti que era acessível né, tanto que no começo eu nem entrava muito (risos) então assim, foi uma das coisas que me fez ficar e eu procuro dar o meu melhor todo dia entendeu?

H- Possíveis soluções

H1: Você falou que era 6 né sua qualidade de vida, e o que o hotel poderia fazer para melhorar assim, pra ir pra 7 talvez?

Camareira5: Folga. Aqui o que eu acho muito assim hotelaria que deveria melhorar e entender que a gente tem vida, e é gostoso curtir a família, então assim essa escala eu acho muito puxada, 6 dias pra você folgar um. Nesse um às vezes você tá cansada que você não consegue fazer nada, então eu acho que deveria ter uma dobradinha. Eu acho que seria legal. Você pegar uma folga pelo menos uma vez no mês, olha que gostoso você pegar uma dobradinha no mês? Você vai poder curtir com a sua família sem se preocupar que amanhã você tem que estar no trabalho. Então acho que essa é uma das qualidades de vida. Não em relação a empresa, mas em questão a escala de hoteleiro. Que não é um hotel, é todos os hotéis, tá falando de um todo é isso. É 6 dias pra você folgar um. Mas também tem o lado bom, porque às vezes conversando com jeito, você tem suas horas, você consegue pegar uma compensação. Mas se fosse todo mês seria (risos) eu ia colocar até 8 (risos)

E pra sua qualidade de vida ficar no 10, o que você acha que poderia mudar?

Camareira5: Pra ficar no 10, o que poderia mudar? Mais folga (risos) “não quer trabalhar, não é?” (risos) tô brincando. Eu gosto de trabalhar, eu gosto de sair de casa, eu gosto que a gente pode ter amigo né. Eu acho que a gente pode conversar, a gente pode, no trabalho é tão gostoso, a gente pode às vezes, às vezes eu desligo do meu problema fora. Tipo quando me dão uma responsabilidade, então assim, eu desligo daquele problema que tá em casa, que tava passando o dia inteiro na minha cabeça pensando sabe, então eu chego no trabalho às vezes eu desligo um pouco. E pra virar um 10. Acho que vamo por os 10 na dobradinha, porque a gente poderia curtir mais a família. Viajar, uma viagem de dois dias já ajudaria, porque tem bastante flexibilidade na questão do horário, as vezes você pode entrar cedo mas às vezes se você precisar você pode entrar tarde, então nessa parte é legal também.

Camareira 6

A- Caracterização dos participantes

A1: Tá bom então já tô gravando. Vou pedir antes de tudo para você falar qual que é o seu cargo aqui nesse hotel pra gente poder começar entrevista.

Camareira6: Camareira

A2: Gênero: Feminino

A3: Quantos anos você tem?

Camareira6: 35

A4: Escolaridade?

Camareira6: Completo

A5: Estado civil?

Camareira6: Solteira

A6: Há quanto tempo você trabalha aqui?

Camareira6: Três meses vai fazer no dia 23

A7: E a quanto tempo você trabalha como camareira assim, em outros hotéis?

Camareira6: Primeira vez

A8: E na hotelaria você tem alguma experiência anterior na recepção qualquer outro setor?

Camareira6: Não

A9: E você teve algum afastamento por saúde?

Camareira6: Não

B- Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: Beleza, então agora eu vou querer saber um pouquinho sobre você então me fala qual sua história de vida que que você gosta de fazer assim fora do trabalho esse tipo de coisa?

Camareira6: Eu praticamente fico mais em casa sou mais caseira

E você nasceu aqui em São Paulo mesmo?

Camareira6: Não na Bahia

E há quanto tempo você mora aqui?

Camareira6: 5 anos, quase 6.

B2: Certo e quais são os seus planos para o ano que vem?

Camareira6: Não tenho ainda

B3: Não tem ainda, e para os próximos 5 anos?

Camareira6: Também não, pior ainda (risos)

B4: Pros próximos 10 anos?

Camareira6: (risos)

B5: Vamos lá agora eu quero que você descreva o seu dia a dia fora do trabalho então de manhã cedo que você faz depois que você volta para casa que você faz em casa?

Camareira6: Ah, quando eu volto para casa praticamente eu acordo tomo café venho para aqui cheguei em casa, cuidar dos afazeres de casa né

Certo e o trajeto para sua casa quanto tempo demora mais ou menos?

Camareira6: Uma hora e meia. Quando não tem trânsito é mais rápido uma hora.

B6: Certo e bom então plano pro futuro assim, curso alguma coisa desse tipo ainda não pensa em nada?

Camareira6: Ainda não pensei nada

C- Condições e contexto do trabalho

C1: Certo agora vamos para a próxima parte. Sobre o trabalho aqui qual o seu horário de trabalho

Camareira6: Das 8 horas às 4:20

C2: Eu quero que você descreva com detalhes para mim qual que é o passo a passo diário no seu trabalho, assim você chega e toma café aí como é que é?

Camareira6: Eu chego tomo café fico sentada pouquinho até dá meu horário

Certo e aí quando você começa a trabalhar como é que é?

Camareira6: Já venho pro meu andar e já começo a fazer as coisas.

E o que você arruma primeiro, quarto, banheiro?

Camareira6: Eu ultimamente tem vezes que começo pelo banheiro, tem vezes que começo pelo quarto então não tem uma meta assim definida por onde eu começo primeiro.

Então você tem autonomia para escolher por exemplo você começa a limpeza? Certo e aí o que mais aí depois vem a hora do almoço?

Camareira6: Isso uma hora de almoço uma hora a gente retorna novamente até 4:20

C3: Certo e como você considera o volume de trabalho que é destinado para você?

Camareira6: Na meta

Você acha que é ok?

Camareira6: É ok

C4: E geralmente você faz hora extra?

Camareira6: Agora não tô fazendo não, porque como eu entrei agora aí eu não tô fazendo.

E qual que é a escala de trabalho? É seis por um? você trabalha você folga algum dia certo na semana como é que é?

Camareira6: É, fogo certinho.

E aí é no final de semana?

Camareira6: Às vezes cai no final de semana às vezes cai no meio de semana

C5: Quais são as principais dificuldades que você encontra para fazer as suas coisas no trabalho?

Camareira6: Até então, desde quando eu tô aqui nunca faltou produto de limpeza. Problema com hóspede nunca tive também.

C6: Certo e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira6: Eu gosto

C7: Certo e você acha que o seu trabalho desafiador?

Camareira6: Não.

C8: Você acha que a empresa adere aos padrões de segurança e higiene?

Camareira6: Sim.

Então você usa tipo luva sapato, usa tudo?

Camareira6: Uhum

C9: Certo e você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

Camareira6: Tenho

Com que frequência você recebe treinamento?

Camareira6: Então como eu tenho pouco tempo ainda não sei mais ou menos como funciona.

D- Relações socioprofissionais e políticas**D1: Você já recebeu elogios pelo seu bom serviço?**

Camareira6: Sim

Dos clientes ou dos funcionários?

Camareira6: Tipo assim a menina lá da recepção fala que os clientes os clientes gostou

Dos gestores da governanta você já recebeu elogio ou ainda não?

Camareira6: Sim já recebi sim também

D2: E em que medida você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho?

Camareira6: Não, sempre elas falam? É, às vezes eu pergunto se precisa melhorar em alguma coisa elas fala não, tá ótimo.

D3: Certo, e quanto você sente medo de perder o seu emprego?

Camareira6: Ah eu me sinto segura

E o quanto você sente medo de perder o seu emprego?

Camareira6: É muito

D4: Certo e bom essa aqui já foi, mas em que medida você possui autonomia para escolher como fazer suas tarefas no trabalho eles deixam você escolher a ordem o jeito do seu jeito tem que seguir sempre o mesmo procedimento?

Camareira6: É sempre seguir o mesmo padrão né.

Mas aí a forma como você arrumar vai de você?

Camareira6: Sim

D5: Certo o quanto você tá satisfeita com as normas as normas do hotel? Por exemplo horário de entrada e saída do horário de almoço vestimentas tipo de coisa?

Camareira6: Muito

D6: E você acredita que eu sua empresa é um ambiente amigável de cooperação confiança comunicação e espírito de equipe?

Camareira6: Sim

E- Custo humano da atividade**E1: Então vamos para a próxima parte, você acha que tem espaço suficiente e iluminação e circulação de ar para trabalhar?**

Camareira6: Sim

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos de trabalho?

Camareira6: Sim

E3: Como você se sente fisicamente durante e ao final do expediente?

Camareira6: Ah, me sinto normal, tem dia que você cansa mais que outro né. Sempre acho que é assim, sempre tem dia que eu acho que você dá mais.

E4: Você já teve algum afastamento por doença ou algum acidente de trabalho?

Camareira6: Não

E5: Você já apresentou atestado médico?

Camareira6: Não

E6: Você sente dor?

Camareira6: Não

Nenhuma parte do corpo?

Camareira6: Não

E7: Em quais situações você utiliza sua memória e a sua percepção?

Camareira6: É tipo assim você já adaptou cada coisa no seu lugar certo

Então não é tão difícil lembrar as coisas?

Camareira6: Não, não é difícil porque você já entra você já sabe o que é pra fazer.

E8: Certo. Você acredita que tem qualificação correspondente para o seu cargo? Ou você acha que é mais qualificada ou você acha que é menos qualificada?

Camareira6: Aí eu não sei.

E9: Certo e você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira6: Sinto

E10: Quais as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira6: Aí, não tive nenhuma ainda.

Nem com cliente, nem com chefe, com ninguém?

Camareira6: Não

E11: Ai, que bom. Quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas para que você não precisa fazer sempre a mesma coisa?

Camareira6: Ah, acho que aqui é difícil, acho que aqui você tem que fazer sempre a mesma coisa

E12: Certo, e em que medida você aprende coisas novas dentro da empresa que você trabalha, pode ser por curso ou por experiência de trabalho.

Camareira6: eu acho que todo dia você aprende uma coisa diferente. Como lidar com as pessoas você conhece várias pessoas então cada dia você aprende uma coisa diferente

E13: Legal e o quanto o trabalho que você realiza é reconhecido e valorizado aqui dentro?

Camareira6: Eu recebo elogio sim.

Então você acha que você que eu trabalho que você faz é valorizado aqui dentro?

Camareira6: Eu acho que sim, sim.

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: Certo e como você faz para dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções?

Camareira6: Acho que você tem que manter a calma e tentar resolver a solução.

F2: Certo e como se resolve as situações de falta ou inadequação de material?

Camareira6: Então, essa questão aí nunca faltou então não sei nem explicar por que ele nunca faltou

F4: Certo ótimo e como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da jornada de trabalho?

Camareira6: Normal

F4: Certo o que você faz para assegurar que todas as informações que você recebe sejam lembradas?

Camareira6: Ah, eu consigo lembrar é pôr na cabeça, se aparecer alguma coisa a mais aí sim você tem que anotar para não esquecer né

F5: Certo e como você lida com o cansaço e as dores?

Camareira6: A, o cansaço é que nem eu te falei, normal. As dores, quase eu não sinto dores assim.

G- Percepção geral

G1: Certo e na sua opinião o que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira6: Qualidade de vida. Fazer um bom trabalho e ter disposição no trabalho fazer tudo com amor e dedicação, eu acho que mais ou menos é assim.

Mas assim, por exemplo, para você ter uma boa qualidade de vida, o que o trabalho tem que ter ou tem que fazer para você ou coisa do tipo?

Camareira6: É amizade é bom né, você construir amizade no seu trabalho.

E aí qualidade de vida no trabalho para você então é você ter boas amizades?

Camareira6: Faz parte né trabalha assim sem boa amizade é complicado

E tem mais alguma coisa desse tipo só isso mesmo?

Camareira6: Só isso mesmo

G2: E no seu trabalho o que te causa mais bem estar?

Camareira6: Bom é quando você chega logo, quando você começa

G3: E o que te causa mais mal estar?

Camareira6: Até agora nada.

G4: E o quanto você tá satisfeita com o seu cargo de zero a dez?

Camareira6: Zero a dez? Nove.

G5: E quanto você tá satisfeita por fazer parte da empresa que você trabalha de zero a dez?

Camareira6: 10

G6: E o quanto você está satisfeita com seu salário de zero a dez?

Camareira6: 10

G7: E o hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida você acha?

Camareira6: Eu acho que sim

G8: E de 0 a 10 o quanto você tá satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira6: 10

G9: E como você considera as suas condições e qualidade de vida no trabalho com relação ao seu último emprego?

Camareira6: Aqui é melhor, bem melhor.

Por quê?

Camareira6: Porque meu trabalho eu não gostava muito.

E lá também tinha benefício ou era muito bagunçado?

Camareira6: Não tinha benefício. É aquilo, quando você gosta do trabalho você faz que você não vê nem a hora passar e quando você não gosta parece que ela não passa, aqui a hora parece que eu nem sinto

H- Possíveis soluções

H1: E o último. O que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar a sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira6: Ai essa eu não sei.

Camareira 7

A1: Você pode me falar qual que é o seu cargo aqui nesse hotel?

Camareira7: Auxiliar de limpeza

A2: Gênero: Feminino

A3: Qual sua idade?

Camareira7: 59

A4: Sua escolaridade?

Camareira7: 2º grau completo

A5: Estado civil?

Camareira7: Moro junto, mas no papel estou solteira.

A6: Quanto tempo você tem de empresa?

Camareira7: Dia 3 de março vão para 6 anos

A7: E quanto tempo que você está nesse cargo na empresa?

Camareira7: Desde quando eu entrei.

A8: E você tem alguma experiência anterior em hotelaria?

Camareira7: Não, trabalhava em produção

A9: Legal e você teve algum afastamento por saúde nos últimos 12 meses?

Camareira7: Não, nenhum

B- Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: Agora eu quero que fale um pouquinho sobre você. Qual que é a sua história de vida, que que você mais gosta de fazer fora do trabalho assim?

Camareira7: Ah eu gosto de fazer tudo, gosto de ajudar.

E no tempo livre?

Camareira7: Tempo livre eu folgo, geralmente eu faço um bico, faxina também. Aí eu sempre não parei não, sempre ontem mesmo eu folguei ontem já fui fazer uma um bico de uma pessoa que que eu acho que vai entrar que eu já tinha né e não consegui deixei né, porque não quer que eu saio então eu continuo fazendo a mesma coisa na minha folga eu vou.

B2: E quais são os seus planos para o ano que vem?

Camareira7: Por enquanto não pensei ainda

B3: não pensou

B4: Não pensou

B5: E agora fora do trabalho como é o seu dia a dia?

Camareira7: Acordo 5am, faço almoço até 7 horas, faço marmita pros três homens que tenho em casa, meus filho. Pra eles ir trabalhar, depois termino de limpar a casa, o restante das coisas aí eu saio de casa 11 horas para vir trabalhar.

Certo, e aí depois que sai daqui?

Camareira7: Saio daqui eu vou pra casa, eu saio daqui direto pra casa mesmo

E o trajeto demora quanto tempo?

Camareira7: Ai eu chego em casa umas 15 pra meia noite, porque eu mudei, eu morava na liberdade. Agora eu tô morando no alto da Mooca. Aí eu pego um ônibus até a praça da sé e de lá eu pego outro até o Tatuapé.

C- Condições e contexto de Trabalho**C1: Agora a segunda parte. Qual é o seu horário de trabalho?**

Camareira7: De 2 às 10 e 20

C2: Agora me fala com detalhes o seu passo a passo dentro do trabalho todo dia

Camareira7: Eu chego, me troco, aí a primeira coisa que eu faço é limpar aqui, depois aí tem os banheiros, depois subo na recepção, tem o restaurante, aí tem evento eu vou lá tiro o lixo, arrumo os banheiros da gerência. Quando eles saem do evento aí eu vou limpar as sala pra manhã. Aí depois eu desço de novo pra limpar aqui embaixo, aí vou jantar às 5 horas, aí fico por aqui, aí vou lá em cima de novo nas salas que o pessoal não tem saída. Os que saem cedo eu subo e já limpo, que tem umas sala que eles demoram mais, depois mais tarde eu subo lá e limpo. aí pronto aí deu 20:30 9 horas aí eu fico por aqui. Aí a menina já ta indo embora daí eles pedem travesseiro pros apartamento. É travesseiro, lençol, cobertor, ferro aí eu fico sentada aqui e vou só levar os pedidos, só pra atender os pedidos, até 10 horas, 10 e 20 eu vou embora.

C3: E como você considera o volume de trabalho que te passam?

Camareira7: Eu não ligo não, eu não gosto de ficar parada entendeu? Eu gosto de ajudar todo mundo, eu ajudo todo mundo se precisar eu vou, não vem camareira eu vou, eu não tenho isso não. O que precisar fazer eu faço, eu sei que não pode, que é minha área né, mas eu não tenho essa não, eu ajudo qualquer pessoa se precisar eu ajudo, eu gosto de ajudar

C4: E geralmente você faz hora extra?

Camareira7: Não, não faço assim, eu gosto e fazer, mas o hotel não está autorizando agora pra gente fazer entendeu. O hotel está cortando gastos então a gente não pode fazer hora extra.

C5: Entendi, e quais são as principais dificuldades que você encontra para desempenhar suas funções?

Camareira7: Não tem. Porque eu já acostumei no serviço, eu já sei fazer. Pra mim sem problema.

C6: Certo, e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira7: Eu gosto. Não tenho o que reclamar não.

C7: Você acha que seu trabalho é desafiador?

Camareira7: É fácil de fazer, não tem dificuldade não

C8: E você acha que a empresa adere aos padrões de segurança e higiene?

Camareira7: Sim

C9: E você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

Camareira7: Às vezes tem, tem aí um. As vezes tem sabe, mas eu quase não participo.

D- Relações socioprofissionais e políticas**D1: Certo, e você já recebeu algum elogio pelo seu bom serviço aqui no hotel?**

Camareira7: Acho que não, não lembro não (risos)

D2: E em que medida você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho?

Camareira7: Ah eu já sei o que eu tenho que fazer entendeu? Passou o primeiro dia eu já sei o que tem que fazer. O que eu vejo, eu já vou fazendo.

Mas por exemplo, alguém chega pra você uma vez por mês ou uma vez por semana e fala “você trabalhou muito bem essa semana” ou a “precisa melhorar aqui e ali”?

Camareira7: Não

D3: E o quanto você sente medo de perder seu emprego aqui?

Camareira7: Não sinto medo não

D4: E em que medida você possui autonomia para escolher a forma como fazer as suas tarefas?

Camareira7: A eu creio que eles gostam porque não reclamam, não fala que tá errado. Eu faço o que eu achar que tá certo. Nunca me chamaram atenção assim não, sabe? Mas quando tem, quando precisa, as vezes sai uma conversinha olha *** tem que fazer assim, eu digo tá, aí eu faço.

D5: E quanto você está satisfeita com as normas do hotel

Camareira7: A, eu não tenho o que reclamar não.

D6: E você acredita que o hotel é um ambiente amigável de cooperação confiança comunicação e espírito de equipe?

Camareira7: Aí é mais difícil (risos) aqui é cada um por si, você se mata faz, faz, faz daí amanhã a colega “i, fulano não fez, fulano não fez isso, fulano tava assim” em todo lugar né, mas aqui é fogo, mas a gente tem que deixar pra lá pra gente não se estressar né. Eu não ligo muito não, se eu ouvir alguém falando de mim ó, pode continuar, não tô nem aí, o que vem de baixo não me atinge. Eu sei o que eu faço, eu tenho minha consciência do que eu tô fazendo bem feito então, o que vem de baixo pode continuar não ligo não.

E- Custo humano da atividade

E1: E agora vamos para a terceira parte. Você tem espaço suficiente, iluminação e circulação de ar para trabalhar.

Camareira7: Tenho

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

Camareira7: Sim

E3: Como você se sente fisicamente só final e durante o expediente?

Camareira7: Bem, graças a deus. Normal. Porque a gente descansa na hora, mas não adianta eu tô sempre fazendo alguma coisa, não consigo ficar uma hora sentada, deitada. Porque se eu ficar deitada já eu vou dormir né, aí não pode (risos). Então pra mim tá tudo certo

E4: E você já teve afastamento por doença ou algum acidente de trabalho?

Camareira7: Não

E5: Você já trouxe atestado médico pra cá?

Camareira7: Não

E você tem medo de trazer atestado médico?

Camareira7: Não, graças a deus não precisei ainda

E6: E você sente dor? Em alguma parte

Camareira7: Não

E7: Em quais situações você usa sua memória e percepção?

Camareira7: A, eu tô sempre fazendo um movimento, pra ver se eu não esqueci, eu deixo uma coisa, esqueço, mas eu procuro lembrar assim, sabe. Mas é difícil, é bem quando eu esqueço mesmo. Eu deixo aqui e aqui fica, mas depois eu vou lembrar onde foi que eu deixei eu vou atrás e coloco no lugar. Sou muito danada pra esquecer as coisas viu, tô na recepção passando pano alguma coisa, deixo lá a bombinha de produto, t4em que tá gritando, ei, esqueceu a bombinha e eu digo, ai esqueci. É que eu procuro não esquecer o celular, porque se esquecer ele, já era. Aqui não encontra de volta não. Então procuro não esquecer, ta sempre no meu bolso aqui, quando eu passo a mão que não ta aí eu fico preocupada, gente tem a idade também né.

E8: E você acredita que tem qualificação correspondente para o seu cargo?

Camareira7: Tenho

E9: Você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira7: Sim, eu gosto. Aliás, tudo o que eu faço eu gosto. Sempre me interesse, sempre procuro fazer direito. É, a gente não é perfeito né, a gente vai sempre errar, mas eu procuro fazer.

E10: E quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira7: Ah, nem sei (risos) (suspiro) acho que nem tem, nem sei. Sempre me respeitaram

E11: E quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas, de forma que você não faça a mesma coisa todos os dias, ou você faz sempre a mesma coisa todo dia?

Camareira7: É, faço as mesmas coisas todo dia, mas hoje por exemplo, hoje cheguei vou limpar aqui, já vou subir limpar um vidro, limpar alguma coisa assim. Geralmente não fica a rotina assim, faz tudo a mesma coisa, as principais sim, restaurante, aqui, banheiro é a mesma coisa todo dia, mas hoje eu posso subir pra limpar um vidro, amanhã posso subir e limpar uma janela, eu não faço todo dia a mesma coisa assim. Se eu limpar um vidro hoje eu não vou limpar amanhã de novo, vou passar duas semanas, três semanas.

E12: Em que medida você aprende coisas novas por meio da empresa, seja por curso ou simplesmente fazendo seu trabalho?

Camareira7: Só fazendo trabalho, às vezes tem umas palestras aí, mas quase eu nem vou. Sou mais desinteressada pra ir.

E você aprende bastante fazendo seu trabalho?

Camareira7: Aprendo

E13: E o quanto seu trabalho é reconhecido e valorizado aqui no hotel?

Camareira7: Olha eu nem sei, mas eu me valorizo meu trabalho. As pessoa nunca valoriza né, mas se eu tô aqui há seis anos eu creio que alguma coisa boa eu fiz.

F- Estratégias de mediação e operatórias

F1: Como você faz pra dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções?

Camareira7: É organização, se você se organizar dá pra fazer direitinho.

F2: E como você resolve situações de falta ou inadequação de material?

Camareira7: A, quase não falta assim. Sempre tem. Sempre tem assim, nunca faltou assim não

F3: Como você faz pra dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada de trabalho?

Camareira7: É tranquilo, as vezes sempre tem né porque a gente tem mais evento, então se hoje tem um evento com uma sala, amanhã tem com 3, aí já é muita gente né, tem que estar limpando o banheiro o tempo todo, tem que andar mais rápido, tem que correr pra deixar tudo limpo. As vezes precisa porque as vezes sai tarde também. E tem vezes que é bastante são, todas as salas estão cheias né. Então a gente tem que, os elevador tá sujo, os banheiro está sujo, então tem que correr pra dar conta porque senão não dá

F4: E o que você faz para assegurar que as informações que você recebe sejam lembradas?

Camareira7: Ai eu lembro assim, vou vendo, onde que eu passo e precisa fazer eu já faço. Eu vou mais vendo entendeu. Hoje eu já planejo a amanhã eu vou limpar isso, aí eu já fico já lembrando daí quando eu chego a primeira coisa que eu vou fazer é isso então eu já começo já organizada

F5: E como você lida com cansaço e dores no corpo?

Camareira7: Hm, chego em casa, tomo um banho durmo e pronto, no outro dia eu tô bem, graças a deus

G- Percepção Geral**G1: O que significa qualidade de vida no trabalho na sua opinião?**

Camareira7: A qualidade de vida é tudo pra gente né. Tem que comer uma saladinha, tem que comer bem, eu gosto muito de. eu não gosto de comer muita coisa assim, é comer mais salada que eu gosto, acho que é isso.

G2: E no seu trabalho o que te causa mais bem estar?

Camareira7: Hm. Me pegou agora (risos). Sabe que eu gosto de tudo? Eu não sei ficar aí eu não gosto disso, não gosto daquilo, eu não gosto de ficar reclamando assim. Pra mim tudo tá bom. Eu não gosto mais da, da organização do pessoal né, tipo você faz isso, quando você volta tá a mesma coisa limpa o banheiro, você volta está uma imundice, que dali fica meio que chateada né, dá até impressão que o pessoal faz de propósito né, mas acontece né.

G4: e o quanto você está satisfeita com seu cargo?

Camareira7: Não tenho o que reclamar

G5: E o quanto você está satisfeita por trabalhar neste hotel?

Camareira7: A, eu gosto de trabalhar aqui

G6: E o quando você está satisfeita com o seu salário?

Camareira7: É. Tá bom e não tá, porque antes todo mundo ganhava a mesma coisa, hoje o pessoal uns subiram e a gente ficou né, então tem aquela diferença já né.

G7: E o hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareira7: Ai, eu acho que não.

G8: E o quanto você está satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho nesse hotel?

Camareira7: Acho que 8, tem que melhorar né, tinha que pensar um pouco mais na gente né, que a gente trabalha né então a gente tem que ter um pouco mais de tipo conforto, alimentação melhor, mas é o que tem pra hoje né, não vou reclamar né. Eu não gosto de reclamar né. Tem pessoas que reclamam.

G9: E como você considera suas condições de trabalho, qualidade de vida no trabalho em relação ao seu último emprego?

Camareira7: Ah, meu outro emprego era tudo pra mim, eu gostava muito, eu trabalhei 20 anos lá. 22 anos, era produção, mas sabe aquele emprego corrido que você trabalhava assim, quanto mais você corria mais você queria fazer. Eu gostava muito dos produtos, era tudo de bom.

H – Possíveis soluções**H1: E agora a última pergunta. O que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar a qualidade de vida dos funcionários?**

Camareira7: Nem sei (risos) o que tem já tá de bom tamanho. Porque eu acho que melhorar aí é mais difícil, mas tá bom, eu falo assim, mas nem tem o que reclamar porque sempre tem, tem tudo as coisas aí né.

Camareira 8

A- Caracterização dos participantes

A1: Estamos gravando primeiro pedir para você falar qual que é o seu cargo que neste hotel não precisa falar o nome

Camareira8: Então meu cargo serviços é gerais. Eu faço um banhos, eu faço quarto, tudo o que aparecer a gente tá fazendo

A2: Gênero: Feminino.

A3: Legal e qual sua idade?

Camareira8: 42 anos vou fazer dia 24 deste mês

A4: Legal escolaridade?

Camareira8: Até a quarta série eu tenho só

A5: Estado civil?

Camareira8: Casada

A6: Há quanto tempo você trabalha aqui na empresa?

Camareira8: 3 anos e 9 meses

A7: Legal e na sua função, nesta empresa e em outras, quanto tempo você trabalhou?

Camareira8: Eu trabalhei já em vários lugares, trabalhei já de cuidadora trabalhei 1 ano e de cuidadora já trabalhei de cozinheira, 3 anos e 6 meses. E agora aqui.

A9: E você já teve algum afastamento por saúde no último ano?

Camareira8: Graças a deus não

B- Conhecendo o entrevistado

B1: Legal agora vamos para a segunda parte, quero saber um pouquinho sobre você, qual sua história de vida que que você gosta de fazer fora do trabalho se você tem algum hobby, esse tipo de coisa.

Camareira8: Não, não. só daqui para casa, coisa da minha casa, coisa dos meus filhos e quando eu tenho um tempinho saio com meus filhos, faço alguma coisa com eles com meu esposo. Meu dia a dia é esse aí.

B2: Entendi e para o próximo ano quais são os seus planos?

Camareira8: Ai meus planos para próximo o ano na verdade eu queria montar meu próprio negócio sabe que eu tô fazendo curso de cabeleireira aí eu queria terminar o curso e montar meu salão e trabalhar só para mim. É o meu planejamento, né. O que eu tô pensando e em nome de deus vai dar certo.

B4: E pros próximos 10 anos?

Camareira8: Ai meu deus, aí só deus sabe, a gente planeja e ele quem ajuda e se for para mim ter uma coisa melhor no futuro, que deus abençoe.

B5: Agora eu quero que você descreva o seu dia a dia fora do trabalho. Que horas você acorda, como você vem para cá, etc.

Camareira8: Então a hora que eu me acordo, quando eu tô fora do trabalho eu acordo 9:30 e 10 horas, aí eu venho para cá para meu trabalho eu vou até o terminal, vou a pé, ando um pouco aí pego o ônibus para chegar aqui. Para ir para casa mesma coisa pego o ônibus aqui vou a pé, ando uns 15 a 20 minutos a pé para ir para casa todos os dias. aí chego em casa já nem sento praticamente, já só tiro a

bolsa já vou limpar minha casa já vou fazer janta já vou lavar roupas já vou fazer a minha tarefa do dia a dia. Todos os dias. (risos)

B6: E com seu atual emprego e rotina você consegue alcançar esse seu plano de abrir um salão de cabeleireiro, dá tempo?

Camareira8: Não, não, com o atual emprego e fazendo esses planos não tem como. Não dá, não dá mesmo, porque eu não paro, porque minha vida é muito corrida quando eu chego em casa praticamente 4 horas da tarde, que eu saio às 15 horas daqui, aí eu chego praticamente 4 horas aí não tem, não dá tempo. Aí eu tenho que ou largar aqui e dedicar a mim mesma ou ficar só aqui mesmo porque não dá mesmo. É muito corrido e quando eu chego em casa quando eu paro tudo, que eu termino tudo mesmo que eu vou sentar para descansar, é tipo umas 7:30 ou 8 horas da noite todos os dias aí não tem como.

C- Condições e contexto de trabalho

C1: Entendi. Então agora vamos para a próxima parte. Qual o seu horário de trabalho?

Camareira8: Eu entro às 6:40 da manhã e saio às 15 horas da tarde

C2: E agora eu quero que você descreva como é seu passo a passo no trabalho. Você chega aí você pega o carrinho como é que é?

Camareira8: Eu chego normalmente quando como hoje é o dia de eu ficar na nos banheiros nos banhos aí eu chego já fico lá no corredor dos banhos tomando de conta dos banhos higienizando limpando que não para é 5 em 5 minutos tem gente utilizando e quando não é nos banhos a primeira coisa que a gente, que eu faço, é vir pega o relatório das dos quartos sujos imprimo arrumo direitinho, aí vou para as suítes a primeira prioridade aqui é as suítes, e aí a gente vai fazer as suítes, aí vai aí puxa o carrinho para ala de cá.

E aqui para limpar os quartos demora quanto tempo mais ou menos?

Camareira8: Uns 10 a 15 minutos mais ou menos

C3: Beleza e você como você considera o volume de trabalho que te passam? Você acha que é muito você acha que é ok, você acha que é pouco?

Camareira8: É muito, muito corrido é muito serviço para poucas camareiras

C4: E você geralmente faz hora extra?

Camareira8: Não, não faz hora extra, a gente vai 6:40 e 3 horas da tarde é o horário que a gente está saindo é 3 horas e tá certo.

C5: E quais são as principais dificuldades que você encontra para trabalhar aqui?

Camareira8: Ai minha querida, eu acho que até hoje graças a deus eu não, não encontrei nenhuma dificuldade não. De vez em quando aparece alguma pessoa estressada algum hóspede estressado sem paciência, mas a gente conversa, coisa direitinho aí dá tudo certo.

C6: Beleza e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira8: Sim, gosto muito do meu trabalho eu gosto do que faço gosto muito de verdade.

C7: Legal, e você acha que o seu trabalho desafiador?

Camareira8: É muito desafiador, muito mesmo de verdade.

C8: Legal e você acha que empresa que o hotel no caso adere aos padrões de segurança e higiene? Por exemplo luva, bota...

Camareira8: Sim, com certeza. Tudo. Tudo bonitinho, tudo. Tudo.

C9: Legal e você tem oportunidade de treinamento e crescimento aqui dentro do hotel?

Camareira8: Sim, com certeza. Depende também da pessoa né quanto mais que a gente faz o trabalho direitinho se dedica, faz bonitinho, com certeza.

Legal e quantos treinamentos que eles dão mais ou menos assim, por ano ou por mês, como é que é?

Camareira8: A, minha querida agora você deixa eu ver agora você me pegou porque normalmente é difícil isso aí, não temos. Normalmente eles é mais coisas como reserva recepção essas pessoas assim, já camareira já é mais..

Só quando entra?

Camareira8: Isso, somente, é complicado isso aí não tem não.

Ah entendi. E já teve desde que você entrou, alguma camareira que foi promovida?

Camareira8: Não.

Também não?

Camareira8: Não, não, não. durante o tempo que eu tô aqui dentro nenhuma foi promovida.

D- Relações socioprofissionais

D1: Certo, vamos lá. Você já recebeu elogios pelo seu bom serviço aqui?

Camareira8: Sim, já sim. Principalmente dos hóspedes. Tem deles que são muito legais, muito bacana eles são muito educados agradece e elogia muito a gente.

D2: Legal e em que medida você recebe informações sobre o seu desempenho aqui, das chefias eles fazem algum relatório?

Camareira8: Não, não temos.

Só se fizer alguma coisa errada?

Camareira8: Isso, com certeza.

D3: E o quanto você sente medo de perder seu emprego atualmente aqui? Você se sente segura aqui dentro?

Camareira8: Sinto, graças a deus eu sinto segura porque a gente trabalha como as camareiras, a gente trabalha em equipe, a gente faz tudo direitinho tudo nos conforme tudo bonitinho aí eu. eu me sinto segura.

D4: E em que medida você tem autonomia para escolher o jeito que você faz as suas tarefas? Por onde começar, ou, por exemplo na hora de limpar o chuveiro lá você escolhe se começa pelo chão?

Camareira8: Não, não. normalmente, como eu mesmo, eu já sei por onde começar, por exemplo, nos banheiros mesmo, eu sempre começo a higienizar pelo box. Começo pelo box e vou e termino no restante pela pia pelo vaso, todos os lugares mas normalmente o começo pelo box.

Mas, por exemplo, se você quiser começar pela pia, pode?

Camareira8: Pode sim, com certeza.

D5: E o quanto você tá satisfeita com as normas do hotel? Horário de entrada, de saída, horário de almoço..

Camareira8: Sim, satisfeita porque é o horário que a gente escolheu, por exemplo, eu vou almoçar 11:45, 11:50 da manhã, aí desço meio dia e 45, meio dia e 50, a gente que decidi o horário da gente ir almoçar, a gente mesmo camareiras.

Aí vocês combinam?

Camareira8: A gente combina sim, o horário de ir uma de ir outra e assim vai.

D6: Legal e você acha que o seu hotel é um ambiente amigável de cooperação espírito de equipe comunicação?

Camareira8: Ai, comunicação já é mais.. É , não tem muita comunicação, principalmente com as camareiras, já é mais complicado.

Então geralmente vocês só recebem ordens de limpeza e só?

Camareira8: Isso, uhum, isso.

E- Custo humano da atividade

Certo. Vamos para próxima parte, tá quase lá.

Camareira8: (risos)

E1: Você sente que tem espaço, iluminação e circulação de ar suficiente para trabalhar?

Camareira8: Ai aqui. Não tem. É bem apertadinho, não tem circulação de ar essas coisas aqui não tem.

E2: E você se sente confortável usando os equipamentos e estações de trabalho? O carrinho é confortável?

Camareira8: Sim, são.

E3: Beleza, e como você se sente fisicamente no final e durante o expediente?

Camareira8: Muito cansada (risos) bastante, com dor nas costas, nas pernas, principalmente os braços por causa do movimento. Muito cansada mesmo, de verdade.

Porque fica abaixando e levantando?

Camareira8: Levantando, nossa, sempre. Sempre é agachada sempre aqui como você tá vendo agachada aqui sempre nos banhos é sempre agachada sempre. Muito cansaço mesmo, de verdade tem dias então que sai com as pernas que não tá aguentando de dor.

E4: Eu imagino. E você já teve algum afastamento por doença ou acidente de trabalho?

Camareira8: Não, graças a deus não.

E5: Já trouxe algum atestado médico?

Camareira8: Não, só de horas mesmo, que quando eu passo no médico que o médico mesmo já vê que tô trabalhando.

E você tem medo de apresentar atestado médico aqui?

Camareira8: Tenho não.

E6: Bom aí as dores você já falou né, dor nos braços, na perna, nas costas..

Camareira8: Nas costas dói bastante minha querida.

E7: E em quais situações você usa sua memória e percepção no trabalho? Assim, se tiver alguma situação.

Camareira8: Não, não tem. Tem nenhum não, situação não. Por enquanto não.

E8: Certo e você acha que possui qualificação correspondente para o cargo ou você acha que é mais qualificada ou você acha que é menos qualificada?

Camareira8: Ai minha querida, acho que menos.

Menos. Porque?

Camareira8: Ai, porque um exemplo a gente aqui, as camareiras é mais difícil ser qualificada pra alguma coisa. Só mais os, como eu falei, de recepção, de reservas só. Somente, porque camareira não. não consegue não.

E9: Certo e você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira8: Sim

E10: E quais suas principais situações constrangedoras aqui no seu trabalho? Se tiver alguma.

Camareira8: Ai minha querida, deixa eu ver como eu falo (risos) tem uns, de vez em quando acontece uns probleminha chato que a gente não gosta, como por exemplo, um exemplo, quando acontece tipo alguma coisa aqui um hóspede reclama de alguma coisa e tal aí arrumar as coisas eu deveria eu achava era seria melhor se a pessoas chegasse diretamente, um exemplo o turno que aconteceu esse problema, chegar diretamente a esse turno aí, essa pessoa mas não acontece isso. Chama a todas e passa para todos os turnos como se fosse.. Um exemplo, se fosse eu ou outras das minhas colegas. Aí isso eu não concordo eu acho constrangedor. Eu acho que seria melhor chegar diretamente o que foi acontecido o horário, a pessoa e tudo para tentar resolver. No caso eu acho que seria bem melhor assim.

E11: Com certeza. E quanto seu emprego requer que você faça atividades variadas de forma que você não faça a mesma coisa todos os dias? Ou é sempre a mesma coisa todo dia?

Camareira8: Sempre. Sempre a mesma coisa todo dia. Sempre, sempre. não muda não, a mesma coisa com certeza. Cama banheiro, toilette, carpete, sempre.

E12: E em que medida você aprende coisas novas seja por meio de curso ou seja no dia a dia de trabalho?

Camareira8: No dia a dia de trabalho.

O que você aprende por aqui?

Camareira8: Aí eu aprendo muito principalmente com os hóspedes. O jeito, como eles elogia a gente como, um exemplo mesmo, uma ,eu esqueci o nome dela, ela sempre se hospedar aqui. Aí ela chega em mim “***, você se você fosse, essa profissão sua é muito legal, muito bacana se você fosse morar fora daqui você seria outra pessoa, você com certeza você já tava tinha mudado de vida. Lá fora, o dinheiro você ganha aqui, que você ganha o triplo lá. O trabalho lá fora é mais, como é que fala, mais elogiado do que aqui, aqui vocês não tem valor, lá fora sim, aí eu digo mas não tem como a gente ir, não tem. É aqui mesmo. Ela diz porque que vocês ganha tanto, lá fora vocês vão ganhar o triplo. Aí ela mesmo é camareira essa, ela sempre vem aqui aí ela fala que trabalha lá fora mas investe aqui no brasil aí ela tem casa mas ela vive fora lá no estados unidos mas só trabalhando. O lugarzinho dela mesmo é aqui no brasil ela mora em paraná, aí ela tem casa, tem tudo aqui no brasil, mas ela trabalha fora.

E ela é camareira?

Camareira8: É camareira, aí ela investe aqui no brasil, porque como ela falou que aqui o real não tem valor, lá fora o dinheiro delas, a moeda delas ela diz que tem valor né. Então aí ela ganha lá e investe aqui. Sempre quando ela vem ela conversa bastante com a gente eu gosto muito dela ela é muito bacana.

E13: Legal, e vamos lá. O quanto o trabalho que você realiza é reconhecido e valorizado aqui dentro?

Camareira8: Ai minha querida, não tem. É difícil. Normalmente, mesmo às vezes é mais bronca do que elogiar o trabalho da gente.

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: E como você faz para dar conta das dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções? Por exemplo, faltou algum produto?

Camareira8: Sim, sim. quando falta aí a gente procura ela ali a ***** sempre. Saco de lixo sempre essas coisas quando tá em falta para gente para nosso dia a dia, aí a gente sempre vem atrás dela. Ela que fornece para a gente.

Daí ela resolve tudo?

Camareira8: Ela que resolve, com certeza.

F2: E como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da jornada de trabalho?

Camareira8: Se esforçando né. Sempre se esforçando vai faz uma coisa faz outra até conseguir dar de conta. Como eu falei é a gente é equipe 4 camareiras. É cinco camareiras de manhã mas normalmente são quatro que fica trabalhando mesmos, tem quatro, porque sempre tem uma de folga, aí a gente se ajuda em equipe a gente as 4 para conseguir.

Quantos quartos tem aqui?

Camareira8: 65 quartos, fora 14 banhos. Tem um monte de quarto.

F4: E como você faz para assegurar que as informações que você sabe do seu chefe sejam lembradas? Você precisa anotar algum lugar?

Camareira8: Tranquilo ela mesmo é a nossa chefe né, então ela passa para gente, a gente memoriza, coloca ali e já vai fazer cada um a sua função.

F5: Legal, e como você lida com o cansaço e com as dores?

Camareira8: Ai minha filha, remédio viu. Principalmente aquele para, como que fala, que a gente toma para dor muscular.

Dorflex?

Camareira8: Isso, Dorflex. É ele que a gente toma.

G- Percepção geral**G1: Agora a última parte. Na sua opinião o que que significa qualidade de vida no trabalho?**

Camareira8: Jesus, e agora? Você me pegou. Ai.

Por exemplo, o que seria o hotel perfeito para você assim para trabalhar de camareira?

Camareira8: Ai eu não sei, mas eu acho eu, eu nunca trabalhei em outros hotéis eu só trabalhei nesse mesmo, trabalho nesse. Então eu acho que eu gosto. Perfeito. Agora, se melhorasse alguma coisa para gente, alguma coisa melhor, seria bem melhor para a gente. Um exemplo como tipo, ver mesmo esforço que a gente faz e olhar mais um pouco para camareiras seria bem melhor, bem bacana.

G2: Legal e no seu trabalho, o que te causa mais bem estar? Desde a hora que você entra assim qual é a melhor parte do dia?

Camareira8: Ah, quando a gente eu mais a minhas colegas que a gente tá, por exemplo fazendo uns quatro que a gente tira um segundinho para a gente conversar, que a gente conversa a gente vê as pessoas aqui dentro, principalmente os rapazes de fora e a gente fica zoando uma com a outra, aí a gente tira esse segundinho para conversar rir dialogar uma com a outra para o tempo passar mais rápido. (risos)

G3: E o que te causa mais mal estar no seu trabalho?

Camareira8: É quando tem uns e outros que olha para gente com cara feia. Tipo como preconceito sabe por a gente ser camareira faxineira sempre tem umas, umas pessoas que olhar assim meio aí isso é horrível.

G4: Certo e você está satisfeita com seu cargo?

Camareira8: Sim, tô sim, muito.

G5: E o quanto você está satisfeita por trabalhar neste hotel aqui?

Camareira8: Ah, eu. eu gosto. Eu estou satisfeita sim, graças a deus.

Assim de 0 a 10?

Camareira8: 10

G6: E o quanto você tá satisfeita com seu salário de zero a dez também?

Camareira8: Aí se melhorasse, se tipo olhasse um pouco para o salário da gente seria bem melhor porque o que a gente faz aqui dentro e o que a gente recebe é pouco porque a gente trabalha bastante porque tudo aqui depende da gente. Se a gente não faz quarto, se a gente não faz banho, não tem renda nenhuma, então tudo depende da gente, tudo, tudo, tudo. Porque se a gente não fizer quarto não entra ninguém. Tudo eles cobra da gente então se o salário da gente melhorasse um pouco seria bem melhor com certeza, com certeza porque tipo eu, todas a gente se une conversa uma com a outra sobre isso aí tipo o convênio tá lá em cima praticamente desconta praticamente a metade. A gente passa no médico desconta de coparticipação bastante, aí se melhorasse o salário da gente seria bem bacana como uns dias atrás ela, a nossa gerente, ela perguntou o que a gente que queria, o que a gente sugeria caso batesse um milhão por mês, aí ela botou a urna para a gente voltar e decidir o que a gente queria de melhor para a gente né, aí umas colocaram participação de lucro, eu mesmo coloquei participação do porque se viesse era uma ótima ajuda para gente, mas não aconteceu, mas se conseguisse participação de lucro para a gente seria bem uma ajuda ótima, bem melhor.

Ficar mais motivado?

Camareira8: Com certeza, com certeza. Porque é muito corrido aqui dentro tem dia da gente fazer, deixa eu ver, este hotel inteiro, tem dias da gente fazer inteiro, 65 quartos, tem quarto, tem dia da gente fazer três quatro cinco vezes um quarto só até às 3 horas da tarde, fora o corrimento, banho, nossa, banho tem dia da gente fazer aqueles, eu mesmo nos banho hoje eu já fiz eles, eu já fiz uns 100 banhos só até agora.

E não está nem na hora do almoço ainda.

Camareira8: Não, fora os toilette, fora tudo, fora quarto que eu também faço. Quando dá uma paradinha lá eu vendo e dou uma ajuda nas minhas colegas nos quarto. Então seria bem bacana se conseguisse aumentar um pouco no salário seria bem melhor, com certeza.

G7: E você acha que o hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareira8: Não. Não se preocupa não, de forma alguma, porque a gente trabalha muito. Se esforça demais aqui dentro e só cobra, cobra e não vê o esforço, a luta do nosso dia a dia, um exemplo, quando a gente praticamente adoce, qualquer coisinha como acontece aqui com minhas colegas que dão atestado aí já olha para pessoa de cara feia, aí não.

G9: E como você considera as suas condições e qualidade de vida no trabalho se você for comparar com o seu último emprego? É melhor, é pior?

Camareira8: Ai, o meu último emprego era muito corrido de cozinheira mesmo era muito corrido muito puxado, mas era tipo mais reconhecido sabe, eu gosto eu gostava muito muito muito. Mas aqui também eu acho bom porque é perto de casa, o outro era longe era em Tatuapé, tinha que pegar ônibus longe enfrentava marginal, um trânsito danado, aí nesse. nesse ponto eu acho melhor que é pertinho de casa, em 15 minutos eu tô em casa.

H- Possíveis soluções

H1: E agora a última pergunta: o que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira8: Ai minha querida, deixa eu ver. Tipo aumentar um pouco o nosso salário seria bem uma ajuda e tanto para gente pelo esforço, o trabalho que a gente faz aqui dentro. Como eu falei, se conseguisse participação do lucro, nossa, seria uma benção para gente e se tivesse com certeza se contratar mais camareira para aliviar um pouco a gente seria bacana porque é muito serviço e pouca camareira.

Beleza então a parte gravado é isso que eu vou parar de gravar

Camareira 9

A- Caracterização dos participantes

A1: Então antes da gente começar eu vou pedir para você falar qual foi o seu cargo aqui nesse hotel não precisa falar nome não precisa falar o nome do hotel, tá bom?

Camareira9: Auxiliar de serviços gerais

A2: Gênero: Feminino

A3: Qual sua idade?

Camareira9: 42

A4: Escolaridade?

Camareira9: Segundo

A5: Estado civil?

Camareira9: Junta

A6: Tempo de empresa?

Camareira9: Aqui seis anos

A7: E trabalhando nessa função que você trabalha, em outros hotéis, foi quanto tempo no total?

Camareira9: Eu fiquei 16 anos, não era hotel, era motel mas que pelo menos a gente faz a mesma coisa.

A8: Em hotelaria você já teve alguma experiência anterior?

Camareira9: Não, em hotelaria só nesse, que é a mesma coisa né, só muda o nome.

A9: Certo, e você teve algum afastamento por saúde no último ano?

Camareira9: Não

B- Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: Então vamos lá. Primeiro eu quero te conhecer um pouquinho, então me fala um pouquinho da sua história, o que você mais gosta de fazer assim, fora do trabalho, você tem algum hobby.

Camareira9: Ai, fora do trabalho eu gosto de ficar em casa (risos) gosto de cuidar da minha filha, gosto de ficar em casa.

B2: Certo, e quais são seus planos para o próximo ano?

Camareira9: Ai filha.. Poucos né, porque quase ninguém tem oportunidade de nada mais nesse país, então né, é isso, os planos tem que ir deixando acontecer né, ir vivendo.. É tá difícil..

B3: Pros próximos 5 anos alguma coisa?

Camareira9: Pior ainda (risos) vamos esperar que não né, que esteja melhor.

B4: não planejou

B5: E agora eu quero que você descreva seu dia a dia fora do trabalho. A hora que você acorda, quantos ônibus você pega, como você faz?

Camareira9: Então, eu assim, eu moro aqui perto né, eu moro aqui perto então eu pego só uma condução só. Fora do trabalho eu só pego essa condução, ou quando eu chego do trabalho, vou buscar minha filha na escola, vou levar quando eu tô de folga, minha rotina de vida é essa. Vou levar, vou buscar na escola e, aí saio pra passear com ela as vezes parquinho, shopping, vou levar porque ela é pequenininha né, e só.

B6: Não se enquadra

C- Condições e contexto de trabalho

C1: Beleza, agora vamos para a próxima etapa. Qual seu horário de trabalho aqui?

Camareira9: Das 6:40 às 15h

C2: Certo, agora eu quero que você descreva seu passo a passo dentro do trabalho. Você chega, daí põe o uniforme, com o que é ?

Camareira9: É a gente chega, põe o uniforme, aí bate o cartão e desce né, pra trabalhar né, que quando a gente se troca é tem um degrauzinho para subir, e aí o passo a passo é esse, a gente se troca aí desce, depois que bate o cartão desce pra trabalhar, aí dá início né, aí umas 8h30, 9h a gente vai tomar café, aí tem 20 minutinhos de café, e depois volta de novo, retoma de novo e depois quando dá meio dia 11h40, 13h aí eu vou almoçar, aí tem 1h de almoço, aí agora nós retorna para retomar o resto e entregar pras meninas que chega agora 15h (risos)

E quantos quartos mais ou menos você limpa todo dia?

Camareira9: Ai, aqui é, não tem como, assim, você dizer, descrever a quantidade, porque, quando a gente trabalha em duas geralmente né cada quarto, mas quando ta uma demanda pequena, que tá hoje, que tem algumas de folga, reduz mais o quadro das camareiras, e assim, são, é por horas aqui né, então é assim, é difícil você, tem dias de você fazer 10 e não tem saída e outro é dia de você fazer 20 ou 30 então assim, não tem como, eles são pequenos né, não tem como assim você deduzir assim exatamente a quantia exata.

C3: Como você considera o volume de trabalho que eles te dão?

Camareira9: Aqui? Olha aqui eu considero dentro do padrão normal, entendeu, a gente faz bastante coisa mas eu acredito assim normal. Uma carga horária normal e também um trabalho normal, não é aquele trabalho explorador. Eu considero assim

C4: E você geralmente faz hora extra?

Camareira9: Não.

C5: Quais são as principais dificuldades que você encontra aqui para desempenhar sua função?

Camareira9: Olha aqui eu não, não tenho dificuldade para desempenhar minha função não, entendeu? Não, que assim, quando os cliente às vezes atrapalha dum lado, por exemplo, se a gente tá do lado e eles reclama que tá barulho, a gente vai pro outro e deixa ele pra lá, aí deixa aquele lado ali, aí quando ele sair a gente volta. Então assim, pra desempenhar não, só se você não quiser mesmo, né, mas, você sai daquele lado e vai pro outro.

C6: Beleza, você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira9: Muito

C7: E você considera seu trabalho desafiador?

Camareira9: Sim

C8: Você acha que o hotel aqui adere aos padrões de segurança e higiene pra vocês? Tipo luva, bota essas coisas?

Camareira9: Sim, sim. muito. Nós que às vezes né (risos) mas, sim eles tem.

C9: E você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

Camareira9: Olha, no padrão que a gente adere aqui, que vive, sim.

E no último mês você recebeu algum treinamento?

Camareira9: Sim, eles dão. Sempre eles dão treinamento.

D- Relações socioprofissionais e políticas

D1: Certo, você já recebeu elogios pelo seu bom serviço, tanto da chefia, como de hóspedes?

Camareira9: É difícil das chefias mas recebe né (risos) mas..

D2: E em que medida você recebe informações sobre o seu desempenho aqui no hotel?

Camareira9: Olha, a gente fala assim mas assim, eles sempre falam e assim, os hóspedes também, eles escrevem, eles deixam manifesto e a gente percebe né. Os hóspedes também elogiam muito a gente, o serviço da gente, o trabalho, sempre eles estão elogiando

D3: Legal, e o quanto você sente medo de perder seu emprego hoje?

Camareira9: Hoje eu sinto, porque assim a dificuldade tá grande né, pra se arrumar um trabalho e eu tenho uma menina pequena e eu fico pensando assim, se você sair e de repente demorar pra você arrumar outro entendeu? Aí a dificuldade é grande né.

Mas você sente segura aqui no seu hotel com relação ao seu emprego?

Camareira9: Segura ninguém nunca sente né, porque, trabalho é aquilo que hoje sim, amanhã não, né, então não tem como você se sentir segura né, mas a gente faz o que tá no alcance né.

D4: Beleza, e em que medida você tem autonomia para escolher a forma como você realiza suas tarefas no trabalho?

Camareira9: Em todas assim, elas falam que querem isso, mas porém elas não impõem como você fazer, entendeu? Então você escolhe a melhor forma de você fazer e entregar da forma que ela pediu, então não tem uma regra pra você fazer “a, tem que fazer dessa maneira, não mas eu quero dessa maneira” ela quer, mas então porém você escolhe a medida de fazer.

D5: Beleza, e o quanto você está satisfeita com as normas do hotel? Horário, esse tipo de coisa?

Camareira9: Muito, em todos os sentidos assim, pra mim tá dentro do padrão.

D6: E você acredita que o seu hotel é um ambiente amigável de cooperação confiança, comunicação e espírito de equipe?

Camareira9: Sim.

E- Custo humano da atividade

E1: Beleza, então vamos para a próxima etapa. Você tem espaço suficiente, iluminação e circulação de ar para trabalhar?

Camareira9: Circulação, assim, espaço suficiente, é difícil né, porque são pequenos aqui né, se eu disser que tem.. Mas assim iluminação e ar sim, porque os ar são tudo ligado aí né? Mas espaço são pequenos né.

E2: E você se sente confortável utilizando os equipamentos de trabalho?

Camareira9: Sim

E3: E como você se sente fisicamente no final e durante seu expediente?

Camareira9: Olha eu não tenho muito o que reclamar não sabe? Só quando, uma vez ou outra você às vezes pisa de mau jeito, alguma coisa assim, mas do contrário, cansada porque o cansaço físico né? Você trabalha 8 horas, tem que ter né, mas do contrário.

E4: Beleza. E você já teve algum afastamento por doença ou acidente no trabalho?

Camareira9: Não

E5: Você já apresentou algum atestado médico?

Camareira9: Sim

Qual foi a razão?

Camareira9: As vezes a garganta inflamada, né, essas coisas assim

E6: E você sente dores no corpo?

Camareira9: Sim

Em quais partes?

Camareira9: Ah, as pernas, coluna, essas coisas assim né. Camareira é impossível dizer que não sente dor na coluna. Você agacha, levanta, faz aquele mesmo movimento né, então...

E7: Em quais situações você utiliza sua memória e percepção? Se você utiliza em alguma situação.

Camareira9: Sempre tem né, sempre tem alguma coisa pra lembrar, principalmente quando é troca de turno, quando chega no final do turno, aí você tem que lembrar de alguma coisa que ficou pra passar para aquele turno né, que ficou pendente, que não vai ficar. Para dar continuidade, sempre você tem que usar a memória pra lembrar né, porque às vezes você vai lembrar quando tá em casa (risos)

E8: E você acredita que tem qualificação suficiente para o seu cargo?

Camareira9: A sim, com certeza

E9: Você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira9: Sim

E10: Quais são as principais situações constrangedoras aqui nesse hotel?

Camareira9: Olha, já teve mais assim, já foram mais constrangedoras, hoje não. Você o hóspede andando pelado no corredor, entendeu, essas situações. Ou o marido com a mulher, entendeu, ou namorada aí, às vezes eles fazem um barulho, geme muito alto, essas coisas assim né, mas (risos) aí vai passando um outro, aí você fica constrangida né, porque às vezes vem um homem, aí tem um gritando ali, ou criança, a gente fica constrangida né. É raro acontecer, mas acontece.(risos)

E11: E o quanto seu emprego requer que você faça atividades variadas de um jeito que você não faça a mesma coisa todos os dias?

Camareira9: Nenhum, sempre a mesma coisa, não tem

E12: Beleza, e em que medida você aprende coisas novas seja por meio do trabalho do dia a dia ou de cursos?

Camareira9: A gente também aprende por meio de curso como conviver também o dia a dia né, com as colegas de trabalho, cada uma as vezes uma faz uma coisa, outra faz outra aí divide com você né. Por exemplo uma faz um curso, aí hoje conheceu coisa nova, chega aqui e fala, e tudo isso a gente vai aprendendo né, com os colegas também, divide né, a chefia também, às vezes elas dividem muitas coisas legais assim também.

E13: O quanto o trabalho que você realiza aqui é reconhecido e valorizado?

Camareira9: São poucos né. Em poucos momento assim. Por mais que assim, talvez eles reconheçam mas não, não passa pra você entendeu. As vezes fica a desejar nessa parte de não passar isso pra você, não demonstra, entendeu?

F- Estratégias de mediação operatórias**F1: E como você faz pra dar conta das dificuldades que você encontra na hora de desempenhar suas funções?**

Camareira9: É um jogo de cintura que a gente tem que ter né, um jogo de cintura, ser maleável com um monte de situações né, e assim tem que ter jogo de cintura mesmo, pra né. E coleguismo né, por que as vezes hoje você não tá se sentindo bem pra fazer alguma coisa. Por exemplo aqui, tem uma cama de cima, de baixo, mas a sua colega tá vendo que você tá assim, ela faz pra você. Porque amanhã é o dia dela então a gente vai fazendo isso entendeu.

F2: Como você resolve situações de falta ou inadequação de material? Por exemplo, acabou o produto de limpeza.

Camareira9: Ah fia, a gente pede pras chefia (risos) eu faço elas ir comprar até ali se faltar.

F3: E como você faz pra dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada de trabalho?

Camareira9: Sim, eu assim, eu procuro desenvolver aquilo que foi me dado, então eu não fico fazendo corpo mole, nem isso, nem aquilo, eu procuro fazer a minha função para não ser cobrada, eu não gosto muito que as pessoas ta me cobrando por eu ter deixado de fazer aquilo que me deu, então eu gosto de desempenhar minha função, agora quando não dá é num caso muito extremo mesmo, mas que eu não gosto que a pessoa fique pegando no meu pé tipo ai você não fez isso, você não fez aquilo entendeu. Não, eu gosto de fazer com tempo livre;.

F4: E o que você faz para assegurar que as informações que te passam sejam lembradas, de tarefa ou sei lá lembrete?

Camareira9: É que já vira um hábito na sua cabeça né aquelas funções que foram lembrada e às vezes você vai desempenhando aquela função, aí tem mais duas que você tem que lembrar que tem que fazer, aquilo vai virando um hábito, tipo ai hoje eu tenho que fazer isso, fazer aquilo e fazer aquilo, então, aí você desempenha uma, aí daqui a pouco já vem a lembrança na cabeça que tem mais uma ou falta mais duas entendeu. Aí já vai virando tipo meio que um hábito, lembram essas coisas.

F5: Legal, e como você lida com o cansaço e com as dores?

Camareira9: A, filha, aí é relaxante muscular, é banho, e cama. É o único jeito né, fazer o que

G- Percepção geral

G1: Na sua opinião o que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira9: Olha, essa é difícil. Qualidade de vida no trabalho, é assim, eu acho que a gente tem que ter parceria, conviver bem com os colegas de trabalho, independente da função e assim, porque a gente trabalha todo dia junto, a gente vive meio que numa família entendeu, porque todo dia tá junto, então tem que manter esse meio assim, saudável, ter um relacionamento assim, com as pessoas que convive junto saudável, pra poder você ter um dia bom e ter motivo, ser motivado para voltar amanhã, pra voltar depois. E isso acho que gera ser um relacionamento pra todos e com todos bom.

G2: E no seu trabalho, o que te causa mais bem estar? Qual é o seu momento preferido do dia?

Camareira9: Do trabalho? A hora de ir pra casa (risos)

G3: E o que te causa mais mal estar?

Camareira9: Então, é difícil, assim, o que me causa mal estar é complicado assim, é difícil. Mas é mais assim, quando você faz uma coisa e a pessoa fala que você não fez ou que você deixou de fazer. É raro acontecer né, mas sempre acontece. Ou você faz alguma coisa e falam que ficou mal feito, aí você fica meio que triste né, mas, coisas que é relativo.

G4: E o quanto você tá satisfeita com seu cargo de 0 a 10?

Camareira9: 10

G6: E quanto você tá satisfeita com seu salário de 0 a 10 ?

Camareira9: Hm. Zero (risos)

G7: e o hotel que você trabalha você acha que se preocupa com a sua qualidade de vida ?

Camareira9: Em meia parte sim, em termos sim, não muito mas não [e um 10 mas um 8,5.

G8: Beleza, o quanto você está satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho de 0 a 10?

Camareira9: 10

G9: E se você for comparar com seu último emprego, você acha que suas condições de trabalho e sua qualidade de vida são melhores ou piores?

Camareira9: Melhores, bem melhor

H- Possíveis soluções

H1: Na sua opinião o que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida?

Camareira9: Ai eu não sei viu, eu acho que deveria ter uma oportunidade assim de você fazer antes de entrar um exercício, antes de trabalhar, fazer um dia uma vez ou duas na semana ter um lugar assim, uma academia, um exercício pra você começar a trabalhar entendeu? Pra que não fique tanta dor nas costas.

Camareira 10

A- Caracterização dos participantes

A1: Antes de começar não precisa falar seu nome nem o nome do hotel, eu vou pedir só para você falar qual que é o seu cargo aqui.

Camareira10: Eu sou auxiliar de serviços gerais e nós arrumamos cama o dia inteiro né bastante corrido porém uma profissão que eu amo às vezes as pessoas ficam por causa do financeiro profissão foi tanto que na época que eu ia fazer entrevista eu falei que se eu não conseguisse aqui eu ia tentar em outro hotel porque eu gosto da minha profissão.

A2: Gênero: Feminino

A3: Beleza e quantos anos você tem?

Camareira10: Eu tenho 33

A4: Sua escolaridade?

Camareira10: Eu estudei até o segundo

A5: Qual o seu estado civil?

Camareira10: Casada

A6: Há quanto tempo você trabalha aqui na empresa?

Camareira10: Um ano e seis meses

A7: E como camareira quanto tempo você trabalha?

Camareira10: 6 anos

A8: Legal e antes disso você já teve alguma experiência em hotelaria sem ser o seu último emprego?

Camareira10: Não

A9: E você teve algum afastamento no último ano por saúde?

Camareira10: já, só que não trabalhava de camareira, eu trabalhava como auxiliar de limpeza, tive pedra na vesícula e tive que me afastar né, fiquei afastada 3 meses, só que não foi aqui, foi em outro serviço.

B- Conhecendo o entrevistado –equilíbrio trabalho-vida

B1: Beleza agora vamos lá vou te conhecer um pouquinho quero saber um pouco da sua história que você mais gosta de fazer assim fora do trabalho que que você faz nos dias de folga?

Camareira10: Eu gosto de dormir. Amo dormir (risos) amo dormir. E eu fico um pouco com meus filhos né, que a gente tem que conversar bastante porque eu tenho um adolescente, converso bastante com eles, aí deito eles comigo aí fico conversando coisa de escola. E eu gosto de dormir. Quando chega minha folga meio dia eu tenho que acordar (risos)

B2: Justo, e quais são seus planos pro próximo ano?

Camareira10: Próximo ano, é assim, eu gosto da minha profissão porém assim eu sinto que eu não vou ficar muito tempo trabalhando assim, não que eu não goste do meu serviço, eu amo meu serviço, amo aqui, gosto muito de trabalhar aqui, por causa dos benefícios, tem essas coisas tudo que a gente também vê essas coisas, não adianta. Que nem, eu trabalhava em São Paulo é 400 reais a menos que o ticket daqui. É diferente, e eu tenho vontade de trabalhar por conta. É um sonho meu né. Mas assim, eu ainda pretendo ficar aqui alguns anos, é isso. Mas não sei se vai ser no próximo ano, não sei se vai ser daqui 2 anos, é tudo no tempo de deus né.

B3: Mas por exemplo, daqui uns 5 anos você pensa em estar trabalhando por conta?

Camareira10: É, trabalhando por conta.

E você quer estar trabalhando do que?

Camareira10: Quero trabalhar de vendendo salgados. Tenho vontade mas não aqui em Guarulhos, tenho vontade de ir pra Itanhaém, é. Uma hora em breve irei.

B4: Legal, e nos próximos 10 anos?

Camareira10: Nos 10 anos eu quero é ficar em casa dormindo (risos) eu gosto muito de dormir. Meus filhos me falam que vão me bancar, então quem sabe? Que seja verdade(risos)

B5: Ok agora eu quero que você descreva o seu dia a dia fora do trabalho. Que horas você acorda, aí você prepara o café e?

Camareira10: Às vezes, não, acordo 6h30 e boto meus filhos na perua. Dia de da minha folga assim eu tiro mais na escola deles. Uma hora eu levo um, eu tiro o dia assim eu me dedico a eles, só que eu gosto de acordar tarde, aí eu acordo meio dia, aí meu filho chega 12h40 e a comidinha dele já tá pronta, aí eu levo a outra 13h na escola, aí fico um pouco com meus dois filho, que é os dois homens, a menina na escola. Aí faço uma coisa diferente, em casa, e acabou o dia.

E no dia de trabalho?

Camareira10: No dia de trabalho acordo 10 horas, 9 e pouco mais ou menos, não acordo tão tarde, aí acordo 10h aí cuido da cozinha. Eu limpo tudo no meio de semana pra minha folga ser a minha folga. Aí limpo a cozinha, deixo tudo organizadinho, comida pronta. Então não é muito corrido, porque meus filhos são adolescente eu sempre ensinei. Tem que fazer, entendeu. Tem adolescente que é preguiçoso eu acho.

E pra vir pra cá, você pega ônibus?

Camareira10: Pego ônibus. Taboão, o 493 eu pego.

B6: Legal, e com o seu atual emprego, a sua rotina, você consegue alcançar seus planos de trabalhar por conta um dia, fazer um curso?

Camareira10: Acredito que sim. É que eu tenho um curso na chocolândia que é por dia lá, você faz por dia. eu fiz curso de salgados e fiz curso de assados. Porém eu acho que no bairro que eu convivo não é aquela coisa. O povo não valoriza as vezes, vamos supor dá 5 reais num pastel mas não dá 2 reais numa coxinha, tá entendendo? Da no centro mas não dá pra você. Lá no meu bairro é assim, tudo o povo reclama, então eu eu não sinto de fazer nada lá, entendeu, tanto que eu tenho minhas coisas tudo. Mas tá guardada. Tô esperando entendeu.

Certo, mas então da tempo assim de você fazer curso, se preparar?

Camareira10: Sim, porque é de manhã né, das 9 às 11, lá na chocolândia no centro de Guarulhos, tem bastante curso diferente. Eu só não gosto de bolo essas coisas, não sou chegada a fazer essas coisas, meu negócio é salgado, é mais pro lado dos salgados, não sei se é dom, não sei, quem sabe.

C- Condições e contexto de trabalho

C1: Agora vamos falar sobre o próprio trabalho. Qual é o seu horário de trabalho?

Camareira10: Meu horário é das 2h48 às 23.

C2: Certo, agora eu quero que você descreva com detalhes o passo a passo quando você chega aqui?

Camareira10: Quando eu chego aqui eu vou comer alguma coisa, porque eu como demais quando eu chego né, aí eu fico lá em cima, aí faço café às vezes, quase todo dia. Aí eu me troco, desço, aí começo a trabalhar. Geralmente aqui só vive lotado, 99% ou seja é raro, vamos supor, hoje, né, final de ano, a gente fica parada, raro. Lota. Aqui tem vezes que 6h da tarde, graças a deus não tem uma cabine para alugar. Então aqui lota, ou seja, nós não tem tempo, pra nada, então tem que trabalhar. Aí nós desce 2h48 que é o nosso horário, aí subimos 5h que elas dão os 15 minutos certinho e depois eles dão 1h que é a noite né, é 1h às 7h, meu horário de janta, das 7 às 8. Todos os dias.

E aí durante a limpeza dos quartos, quantos quartos mais ou menos você limpa?

Camareira10: Depende viu tem vezes que, é porque nosso trabalho é em equipe, 53, a equipe. 53, 55, 40, varia muito do movimento.

E aí a equipe seriam 4 pessoas?

Camareira10: Isso. 4 pessoas e todo dia uma de folga, no caso seria 4 né.

C3: Beleza, e como você considera o volume de trabalho que o pessoal te dá? Você acha ok, você acha muito, você acha mais ou menos?

Camareira10: Eu acho assim, que pra pessoa estar há um ano é porque aguenta né. Há dois, não reclama, três, há 4, é igual as meninas tem 10 anos, 12. Então é porque aguenta. É melhor do que estar desempregada, entendeu? Eu acho assim. eu mesma tô porque eu gosto, igual eu te falei, é porque eu preciso. Eu gosto da minha profissão.

Mas assim, da quantidade de quarto que você recebe pra limpar, o que você acha?

Camareira10: Eu gosto de fazer meu serviço todinho, não gosto de dar motivo pra ninguém sabe, falar. Não gosto de ninguém me chamando pra falar de serviço, então eu, eu e as meninas, nós corremos.

C4: Beleza, geralmente você faz alguma hora extra?

Camareira10: Não, aqui eles não pagam hora extra né. Aqui é das 14h48 às 11, se bate 11 certinho aí entra outra equipe, só em dia de chuva que elas pedem pra gente ficar e a gente fica porque assim, é justo, porque elas só pedem dia de chuva por causa da ponte que enche, e é raro, aí as meninas demoram de chegar, eles falam “dá pra você ficar até as meninas chegarem? Entendeu? Aí a gente fica, porque é o justo né, porque eles dão bastante benefício pra gente. O outro chefe assim eu acho que ele não dava, que as meninas fala assim, não cheguei a pegar ele, mas essa chefe agora dá, bastante benefício pra gente assim, agrada. Então quem não quer? Querendo ou não todo mundo, entendeu. Às chefia de hoje elas são bem. Assim, reconhecedoras. Entendeu, eu creio que elas reconhecem o que nós fez, eu acredito.

C5: Beleza, quais são as principais dificuldades que você encontra na hora de trabalhar?

Camareira10: Dificuldade? Ai, as vezes os hóspedes vêm vir falar em inglês com a gente, minha filha do céu, eu quero morrer com isso, eu falo assim, vai moça, lá pra recepção. Aí eles ficam falando, insiste, minha filha, em falar com a gente e a gente. Aí eu falei pro homem eu não estudei, eu falo pra ele, eu não estudei não. Aí só que eles não entende né, aí eu pego, puxo pelo braço deles e venho trazer aqui, pra alguém falar com as menina, porque, vamo supor, uma pessoa que fala inglês não é de limpeza. Aí, mas é assim, não é direto também, mas vem muita gente aqui que fala de outra língua, mas assim, eu acho, dificuldade assim, do jeito sabe, de não entender a gente, às vezes a gente fala que não é pra esse lado, aí eles fala inglês do jeito deles, aí a gente tem que puxar eles, só isso só, o restante é bem tranquilo.

C6: Beleza, e você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira10: Eu gosto, eu já trabalhei em lugares que eu não tinha o prazer de trabalhar. Não era por nada, era porque assim, saía 4am e chegava 8pm, trabalhava lá no Itaim bibi. Então assim, eu não vivi pros meus filhos, hoje sim eu trabalho aqui, 20 minutos eu tô em casa entendeu. Hoje é diferente, hoje eu sinto é vontade de vir trabalhar. Assim só tem uma vez que eu passei mal aqui, fiquei ruim, elas me

levaram até aqui, tava com muita febre, uma vez só, durante esse tempo todo, eu tenho prazer assim, eu gosto, não gosto de dar motivo em nada, de falta de nada, não gosto, nunca gostei.

C7: Você acha que seu trabalho é desafiador?

Camareira10: Como assim?

Você acha que é um desafio, que sempre tem um desafio novo ou você acha que é ok?

Camareira10: Eu acho que é um desafio. Sempre nos muda alguma coisa tipo essas cama, a numeração, aí a gente quer mudar uma a uma, só que elas pedem eu acho bonito delas que elas pedem a opinião da gente, isso aqui era bege e era forrado, daqui você dobrava aqui em cima, aí elas pediram pra gente fazer um modelinho pra elas verem aí concordaram com esse e a gente trocou entendeu? Então assim, todo dia elas muda alguma coisa, que nem dos banheiros, era todo mundo, agora fica uma pessoa responsável todo dia, tipo escala, todo dia uma pessoa só entendeu então assim, eu acho desafiador, eu acho assim, mas é interessante, todo dia muda alguma coisa porém todo mundo aprende de um jeito bom.

C8: E você acha que o hotel adere aos padrões de segurança e higiene, por exemplo luva, bota essas coisas?

Camareira10: Sim, sempre, tanto que entrou uma menina aqui, ela trabalhava na gol, só que ela fazia aqueles avião que tem cama que é de rico, e ela falou que lá era a maior burocracia para pegar uma luva, aqui eles não pergunta nem pra que é, só é você pedir e eles já dão. Não tem assim, só que você tem que pedir, o único problema daqui é que tem que pedir, vamos supor, no dia da compra, pra elas já trazer, só isso, só que elas não pergunta porque, o que que aconteceu, elas não pergunta. Então assim é, liberal. O que você precisar você pode pegar com elas, elas são assim aqui. Primeira empresa que eu entrei que é assim. Nem a outra lá em São Paulo que era bem chique não era. Você tinha que dar satisfação, se você perdesse, você tinha que ficar sem até o próximo mês. Lá em São Paulo era assim. Aqui não, aqui elas providenciam, dá um jeito, mas elas não deixam você sem as coisas entendeu.

C9: Beleza, e você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro deste hotel?

Camareira10: Aqui acho que não, de crescimento não, eu acredito que ninguém assim que estude. Acho que só quem estuda mesmo. Eu acredito que não.

E quando foi seu último treinamento aqui na empresa?

Camareira10: Todo mês tem um treinamento pra gente, sobre hospitalidade, todo mês a gente tem. Ficamos numa salinha, todos os funcionários, e treinamos hospitalidade, como tratar seu colega, que problema de casa é de casa, entendeu. Tipo assim, pra ficar um clima bom, todo mês elas dão isso. Toda a última semana do mês. Que nem mês passado foi dia 30, eu acho que isso caiu na quinta feira, aí todo mês elas dão.

D- Relações socioprofissionais e políticas

D1: Beleza, e você já recebeu elogios pelo bom serviço dos chefes?

Camareira10: Elas agradecem a gente direto assim, obrigada meninas, ficou bom não sei o que. E a maioria das vezes é a gente da tarde que faz. Que elas deixam pra nós. Daí eu falo pra elas não elogia mais o apê das meninas se não só (risos) você sabe grupinho como que é. Uma vez mancharam a recepção aí deixaram pra nós, nós limpou todinha, e conseguimos tirar e era do piso, ficou preto sabe? Mas assim eu acho que elas, elas assim não devem falar pra gente, mas eu acho que elas tem assim um pouco de orgulho da gente. Eu acredito que sim. Porque a gente nunca foi chamada.

Mas assim, por exemplo, alguém da chefia ou de outros setores.

Camareira10: A **** direto, ela elogia, fala, muito obrigada meninas.

Mas ela já chegou pra você especificamente?

Camareira10: Já, elas agradecem muito assim, elas chamam “muito obrigada “entendeu?

D2: E em que medida você recebe informações sobre seu desempenho no trabalho? Se você está indo bem, se você não está indo.

Camareira10: Eu vou ser sincera, ninguém fala nada aqui não. Eu acho que a gente tá indo bem porque não é chamada. Quando não tá indo o chefe pergunta o que está acontecendo. Nunca ouvi dizer, a gente nunca foi chamada. Nunca. Pelo menos o tempo que eu tô aqui né.

D3: E o quanto você sente medo de perder seu emprego hoje?

Camareira10: Eu sinto às vezes bastante.

Mas porque você tem medo de perder o emprego ou porque você fica meio insegura aqui?

Camareira10: É igual eu te falei, é porque eu me acostumei aqui. Eu achei aqui diferente, eu me sinto bem, entendeu. Eu acho que eu fico meio insegura eu acho.

Você acha que você corre o risco de perder o emprego hoje?

Camareira10: Acho que não, acho que não. Porque assim, eles precisam pegar e não mandar eu acho, só se for uma coisa muito grave e tal, essas coisas. Elas mandam sim, esse negócio de coisa de hóspede, que tudo o que a gente acha a gente entrega na recepção, então, entendeu, é mais isso que elas mandam, não é porque, vamos supor você falta. Não, elas mandam por coisa grave. E é raro assim, sabe.

D4: Legal, e em que medida você tem autonomia para escolher como você vai fazer as suas atividades, por exemplo, como você vai limpar o quarto, como você vai limpar o banheiro. Você escolhe ou sempre tem que seguir a mesma regrinha?

Camareira10: Quando a gente desce, é assim, quando a gente limpa, a gente já sabe onde começar, eu desço, aí vamos supor, hoje é meu banheiro. Hoje eu me dedico aos meus banheiros e os carpetes. Que fica na frente, você tem que ficar, vai que chega um hóspede e vê que o hotel tá sujo, eles falam, é fato. E o que que acontece, aí eu pego, limpo os banheiros, as meninas me ajudam, aí eu venho pras cabines, depois das cabines aí eu vou pros toilette, deixo os toilette limpos, depois faço área. A área é os carpetes, depois da área que eu vou ajudar as meninas, por quê. Chegou hoje chegou um e-mail hoje do banheiro “hoje eu cheguei no banheiro e estava sujo, aí vai ver lá na lista quem era, entendeu? Foi tanto que elas fizeram isso, coitada, teve muito. Agora acabou as reclamação. Que chegava, encontrava o banheiro sujo, ou seja, nós tava nas áreas e esquecia o banheiro, não é esquecia, deixava um pouco de lado. Aí ela fez essa escala, ficou muito legal essas coisas. As coisas que elas fez. Aí a gente vai vendo quem limpa. É que nem diarista, você sabe por onde você vai começar, entendeu? Lógico que você vai vendo sua agendinha na escala você vai ver, você vai limpar, tudo isso a gente faz. A gente da tarde a gente faz.

D6: Beleza, e você acha que o hotel é um ambiente amigável de cooperação, confiança comunicação e espírito de equipe?

Camareira10: A tarde.

A tarde?

Camareira10: Eu gosto da minha equipe. Eu entendo que uma vez ela comentou que queria trabalhar a tarde, porque não sobe, nós briga aqui embaixo, fica aqui embaixo, que acontece. O que nós conversa fica aqui embaixo. Se acontecer alguma coisa fica aqui embaixo, nós nunca subiu lá em cima. Entendeu? Então assim, igual teve um probleminha das toalha e ela falou, por que você não me falou? E eu falei nem conte comigo, que eu não perco meu tempo subindo lá em cima. “ah, mas você “não, não tem o que fazer. As câmara, e as câmara as vezes puxa. Nem conte comigo que eu não subo tá entendendo? Todo mundo é um. Assim não é que eu não me preocupo com a pessoa, é que é assim, igual eu te falei, a gente desce a gente sabe o que é pra gente fazer. Se a chefe manda é pra gente fazer. Pra gente tá aqui pra trabalhar. Então se o horário é 2h48, você tem que parar às 11, dentro desse horário você tem que trabalhar, é a sua obrigação, então vai de cada um e da necessidade, se você não precisa trabalhar, você não vai dar motivo pra empresa te mandar embora. Eu já faço porque eu preciso, entendeu? Então vai de cada um.

D5: Certo, e o quanto você está satisfeita com as normas da empresa? Por exemplo horário, uniforme, esse tipo de coisa?

Camareira10: Ai eu sou satisfeita aqui, porque assim, vamos supor, blusa, são três. E nenhuma empresa dá três blusas dessa, um jalequinho por enquanto, que elas tão fazendo, duas calças social, e o sapato de 6 em 6 meses elas trocam o sapato, então assim, se você chegar hoje “meu sapato furou” as vezes ela tem. Igual naquela hora que eu entrei, fui pegar o sapato. Ela tem ela já te dá. Semana que vem você pode ter certeza que elas já trazem. Então assim, eu não tenho o que falar, eu não tenho, tanto que meu marido fala nossa, você não reclama dessa empresa o que você reclamava da outra. Não tenho o que reclamar de pagamento, de benefício, de nada, nada nada nada. E as vezes é coisa de chefe, mas já tá bom. Em todo lugar é assim entendeu. E só isso.

E- Custo humano da atividade

E1: Vamos lá, próxima parte então. Você tem espaço suficiente iluminação e circulação de ar suficiente para trabalhar?

Camareira10: Como assim?

quando você está trabalhando você acha que tem espaço suficiente, que o ar circula bem, ou que fica produto de limpeza evaporando na cara?

Camareira10: Não, elas dão um negocinho, a mascarazinha né. E quando elas passam que você tá sem elas chama atenção para você usar. Porque elas dão, e por que você não tá usando? Então assim, elas em tudo elas prestam atenção, em tudo assim elas se preocupam um pouco. Mesmo que elas reclama depois com a gente elas se preocupam um pouco.

E você acha que tem espaço suficiente para você trabalhar?

Camareira10: Eu acho sim.

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos de trabalho?

Camareira10: Uhum. Cada um tem o seu né, então.

E3: Como você se sente fisicamente no final do seu expediente e durante seu expediente?

Camareira10: A, minha filha, tem vezes que eu quase não saio daqui (risos) olhe, tem vez. Isso aí é difícil, tem vez que a gente não consegue nem andar. Porque aqui em cima tem que encaixar igual aqui ó, e a gente sobe na escada de ferro. Sempre foi assim, porém eu acho que faz muito movimento assim. Quando o bagulho acaba, minha filha, falta eu morrer. E tem vez que a gente faz, vamo supor, 30 quartos, tudo em cima e em baixo, de vez em nunca só embaixo, mas é raro. E tem que encaixar tudo bonitinho assim, levantar o colchão. É eu fui numa médica e ela falou que eu tava com problema de coluna já. Ai eu falei pra ela, só que assim, eu sinto queimar, porém, não é aquela dor “ai, eu vou lá no médico hoje e vou” entendeu? Não é, cada dor eu tomo um remédio em casa e vou dormir. Que eu não gosto nada né de dormir (risos)

E4: Beleza, e você já teve algum afastamento ou por acidente de trabalho?

Camareira10: Só por doença, vesícula, no outro serviço meu que era de limpeza aqui no aeroporto. Empresa ****

E5: E você já trouxe atestado médico para essa empresa?

Camareira10: Aqui? Já, no dia que eu fiquei doente que eles me levaram, eu tava com broncopneumonia por causa do ar. O ar condicionado a parte de cima, eu acho que você não chegou a ver, em cima é gelado, e outra, os banheiros quentes, aí você sobe pro gelado e entra nos banheiros quentes, sobe pro gelado, acaba com você. Entendeu? Mas tem que fazer. E as vezes tipo quando a gente recebe grupo, a latam manda 30 pessoas, aí 30 pessoas toma banho, eu tenho que correr nos banheiros, porque são 11 banheiros. Aí sai suado, você tem que catar tudinho o suor. Então tá quente, aí você vem do frio e entra no quente.

E6: E você sente dores no corpo?

Camareira10: Sim

Em quais partes?

Camareira10: Toda essa parte aqui ó, sinto bastante dor, só que eu tomo remédio, qualquer remédio de dor eu tomo e rapidinho passa.

E7: Em quais situações você usa sua memória e sua percepção? Se precisa.

Camareira10: Como assim?

Por exemplo, quando você precisa lembrar muito de uma coisa, ou prestar muita atenção em alguma coisa?

Camareira10: Nos banheiros, por causa de cabelo, essas coisa, aqui que o hóspede sobe, fica preto isso daqui ó. Não pode deixar isso acontecer, tem que passar a bucinha, todos os dias. Então é igual eu te falei, é dom. Quando você trabalha de limpeza você já sabe onde você vai pegar, onde você vai prestar atenção, privada você tem que levantar as duas, jogar produto, porque fica xixi, pingo. Tem que prestar atenção, porque já teve casos do hóspede entrar e ter fezes dentro. E quem deixou? Eu. Ai, aquilo lá eu queria me matar, e a mulher ainda tirou foto mandou no e-mail. Falei gente desculpa, dessa vez eu não ganhei. Só dessa vez só que eu fui chamada, só porque assim, fui eu que fiz, fui eu e a menina que entrou, só que eu gosto das coisas tudo certinho, eu falei ela fez a cama eu fiz o banheiro, então fui eu. Já tava duro minha filha, aquele negócio assim parece que a pessoa tava com diarreia. Ai mandou as foto filha. No e-mail da minha gerente. Eu falei gente desculpa, eu não fiz porque eu quis, você acha que eu vou por meu nome lá e fazer errado? Porque assim, se você faz o 23, você tem que pôr seu nome. Você tem que ter o seu nome lá, no relatório. Ai teve um BO de uma empresa, aí ela puxa no relatório. Então eu não ia por meu nome pra me prejudicar. Ai eu falei, as meninas falou, só que as meninas estranhou, não acharam que era eu, mas fui eu, porque todos os banheiros eu levo produto. Só que justo nesse dia eu não limpei a privada (risos) e você vê as fotos. Eu queria morrer.

Mas é uma coisa que acontece né, querendo ou não?

Camareira10: É, mas não é todo mundo que entende igual eu e você. Ah aconteceu tal, não. A mulher tirou um monte de foto e mandou no e-mail. E era uma blogueira. Deve ter me detonado. Ahh, mas foi, eu cheguei toda sem graça, as meninas deram um toque, e eu toda sem graça, e elas normal, falei ixi, daqui a pouco. Ela **** bate o ponto e vem aqui, e começou a mostrar as fotos, aqui ó. Eu falei gente, desculpa. Eu não fiz porque eu quis, porque eu não ia fazer isso e por meu nome lá no papel. Ai só foi isso só. É mais assim a gente tem mais assim a bonzinho de um cabelo, as vezes tem cabelo nas torneira, eles manda, o banheiro é bem pequenininho, então a gente limpa o banheiro de quatro assim, pra tirar tudinho os cabelos que eles mandam. Mas a gente tem também assim, tem bastante elogio, bastante mesmo assim.

E8: E você acha que tem qualificação correspondente para o cargo? Ou você acha que poderia estar num cargo melhor, ou você acha que não tem qualificação?

Camareira10: Ai, eu não tenho vontade não. Elas fica tudo rindo que eu falo que não quero estudar, não quero nada, que eu não gosto de ler. Eu falo gente, lê aqui pra mim esse negócio, que elas botam lá em cima, aí fica tudo rindo. Eu não gosto não de outra coisa. Não tenho pique pra ficar igual as meninas aqui ouvindo, às vezes o hóspede é tão mal educado. Não tenho pique pra essas coisas, pra ir pra cima segurar o hotel, eu não tenho dom pra essas coisas. Deixa as meninas, porque eu gosto, é uma coisa que eu gosto, as vezes as pessoas não gostam. Vai assim. Eu é uma coisa que eu gosto, então não tenho vontade.

E9: E você se sente interessada pelo seu trabalho?

Camareira10: Uhum, eu gosto muito.

E10: E quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira10: Quando os hóspedes humilham a gente. Esses dias a mulher tava falando na recepção, não fica aqui não que as camareiras roubam. Nossa eu fiquei tão irada nesse dia. Deu vontade sabe de

mandar. Falei, vou ficar quieta. As meninas ficou brava também, porque assim, tudo aqui tem câmera, então assim, é tudo visualizado, e outra assim, a minha gerente ela defende muito a gente, porque ela sabe que nós não faz isso. A mulher falou que roubaram. Nós não entrou lá, tirou a foto do cartão dela e clonou o cartão dela, olha isso. Aí ela falava bem na recepção, bem no dia que tava lotado. Falei assim essa infeliz. Aí ela tinha ficado aqui outra vez, aí eu falei pras meninas, porque ela veio assim, “roubou, que o povo rouba aqui”, mas eles falam assim. Às vezes eu tenho dó das meninas da recepção, por causa do tratamento. Eu acho que é antiético, eu acho viu, mas eu fico muito chateada. Mas as vezes tem hóspede que deixa a gente tão feliz. Por causa dos elogios, eles elogiam tanto a gente entendeu. Muito mesmo. E não é qualquer um não, é hóspede que tem (dinheiro) elogia a gente fala que a gente é muito limpinha e que os banheiro é limpinho, eu gosto. Claro, todo mundo gosta de ouvir elogio né.

E11: E o quanto seu emprego requer que você faça atividades variadas de um jeito que você não faça a mesma coisa todo dia? Ou você sempre faz a mesma coisa todo dia?

Camareira10: É o mesmo procedimento todo dia. Cabine, chão, banheiro, cabine, chão, banheiro, cabine chão (risos)

E12: E em que medida você aprende coisas novas seja trabalhando, ou seja, por meio de treinamento da empresa?

Camareira10: Trabalhando. A **** por ela ser nossa chefe, ela sabe muito de limpeza, então ela ensina todo dia assim uma coisinha pra gente que ela sabe, sabe? E tipo lavar as torneiras, um exemplo. A gente não sabia, lavava com a bucha, ela comprou uma escovinha, então assim, o que ela sabe ela ensina pra gente.

E13: E quanto o seu trabalho é reconhecido e valorizado no hotel?

Camareira10: Aí eu acredito que é valorizado, porque eles ganha né. Se não fosse acho que ninguém vinha para aqui, né, eu acho. E eu acho que só delas pensar na gente de benefício, aumento elas dão, é, final de ano elas pagam, ceia. Só nisso eu acho que elas tão, já, vamos supor valorizando a gente. Porque querendo ou não, a pessoa quer isso, não adianta, é fato. Mas assim, pra falar, falar assim elas não falam. Elas são muito tipo assim, elas. Tipo pra elas. Mas acredito que elas valorizam sim. Porque elas não descem pra reclamar. Elas conversa com nós, mas assim pra descer, chamar, quando tá bom, nunca aconteceu isso, entendeu?

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: E como você faz pra dar conta das dificuldades que você encontra no seu dia de trabalho?

Camareira10: É porque a gente trabalha em equipe né, então a gente se comunica. Eu e as meninas. Então assim, tem uma que tem 11, então ela sabe mais que eu, tem outra que tem quatro, sabe mais que eu, aí tem outra que entrou depois de mim, às vezes ela já sabe alguma coisa, porque ela já tem parece que 18 anos de camareira. Então assim, vai dando opinião e encaixa.

F2: Beleza, e como você resolve situações de falta ou inadequação de material? Se isso acontece.

Camareira10: Não, teve um dia que coisou o produto, era a cândida, só que ela pediu pra comprar ali rapidinho no Carrefour. No outro dia ela já ia comprar. Então não tem essas coisas aqui de material, não tem o que falar.

F3: E como você faz pra dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada de trabalho?

Camareira10: Eu corro minha filha, eu não gosto de chefe no meu pé não reclamando. Nunca gostei, não gosto. Eu fico com raiva se vim eu acho, então a gente corre. Agora mesmo nós tá tendo que parar 22h20 então depois da janta nós ó, chinela, a gente começa mais pelas suítes que é as mais difíceis e é as mais fácil pra alugar, depois a gente faz as cabines simples que são essas. As suítes são as de casais. A parte preta do lado de lá, e só isso.

F4: Como você faz para assegurar que as informações que te passam sejam lembradas?

Camareira10: Os hóspedes as vezes deixa recado na recepção elogiando a gente, só que eu não sei se elas passa. Elas não passa não. Não passa elogiando nois não. Nunca. Mas tipo assim, elas não elogiam, mas também elas não reclamam da gente, elas não reclamam do nosso serviço, isso é sinal que tá bom, mas, porém, elas não desce e não elogia.

F5: E como você lida com o cansaço e com as dores?

Camareira10: Oxi minha fia, sento toda hora na privada um pouquinho. Cansada, tem vezes que essas perna minha queima, de tanto ficar em pé, correndo também, essa escada mata. É um pouco difícil, é gostar mesmo. Igual, tenho amigas minhas que tá perto de se aposentar, não vê a hora, aí eu falo, por 900 reais? Aí elas fala, eu quero minha filha, ficar em casa. Porque não aguenta mais. Tem uma que já teve problema no joelho, já tirou até aquele líquido, ficou afastada parece que 7 meses. Tido por causa de que adquire doença entendeu. Não adianta, é fato.

G- Percepção Geral

G1: Certo e na sua opinião o que você acha que é qualidade de vida no trabalho?

Camareira10: Ah, eu gosto daqui eu não tenho o que reclamar de nada. Convênio maravilhoso, pagamento ótimo por ser limpeza, o ticket ótimo, e os benefícios que elas dão, fora os benefício as festas daqui são maravilhosas.

Então as festas são muito importantes pra sua qualidade de vida?

Camareira10: Eu gosto, porque a gente não tem que viver só de trabalho, dia 7 mesmo a gente vai pro sítio. Aí eu não vou dormir né que meu filho vai estar operado, mas não vai acho que 4 pessoas do hotel, o resto vai tudo, então assim, eu acho que isso da parte delas é agradecimento. Igual a minha amiga que trabalha aqui. O marido dela é não sei o que dá ***** cargo em cima, não dá nem um panetone. Aqui elas da panetone, você ganha um ticket todo ano de 300 reais o ticket e ainda você vai pra festa e come a vontade. Então assim, é legal. Vai ser lá em Boituva, vai todo mundo. Então assim, vai ser uma coisa legal, entendeu. Eu gosto daqui

E além disso o que mais você acha que é qualidade de vida no trabalho?

Camareira10: Ah o salário, eu gosto do salário daqui. Dinheiro né? Você tem que pagar as conta. Eu gosto do ticket, eu gosto de tudo daqui. Não tenho o que falar.

G2: E aqui no seu dia de trabalho, o que te causa mais bem estar? Qual é o melhor momento do dia?

Camareira10: Ai eu gosto que eu passo o dia inteiro rindo minha filha. O dia inteiro rindo dos hóspedes que falam inglês que eu dou risada. Fica nos corredor, só de cueca, uns velho. A gente ri o dia inteiro, é divertido. Tanto que eu peguei férias, as meninas só ficava mandando mensagem de chorinho e coração pra mim voltar logo. Então aí eu peguei quando que eu tava de férias fizeram uma festa, aí eu vim. Falei se fizer festa e não me chamar, já sabe né? Vou chegar com a cara feia (risos) aí a ***** me mandou mensagem me chamando.

Então o que te causa mais bem estar é conversar com os amigos?

Camareira10: É eu gosto de tratar os hóspedes bem pra eles voltarem. Eu gosto da minha profissão. Você limpar e tratar as pessoas bem também. Eu pego muita amizade com os hóspedes. Muita muita mesmo. Eu peguei amizade com hóspede que ela mandou pra mim, que assim eu sou evangélica minha amiga é católica. Mandou um negócio lá de, de fora do Brasil. Jerusalém, pra ela, mandou para aqui por SEDEX. Eu falei moça eu não quero, que era nossa senhora de aparecida e assim eu respeito, mas eu sei quem quer. Peraí que eu vou chamar ela, mandei a ***** ficou bestinha. Ela falou, duvido essa mulher mandar. Pois ela mandou ligou aqui. Ligou na recepção e falou que queria falar com a ***** que era a menina. Pois ela falou que chegou na casa dela. Disse que mandou uns negócios lá de aparecida do Norte. Mandou pra ela umas coisas.

G3: E no seu trabalho o que te causa mais mal estar? Qual é a pior parte?

Camareira10: Igual eu te falei. Às vezes os hóspedes trata a gente, deixa a gente muito desanimada. Às vezes. É poucas vezes, às vezes eu nem ligo. Eu só ligo nessa parte que a gente passa e eles ficam

falando. E às vezes não é nem gente que eu converso, eles fala que é nós. Manda e-mail falando “ai a *****” ela chama nós assim pra falar que nós ta conversando muito e tal, essas coisas. Aí às vezes é os hóspede minha filha, que tá fazendo bagunça, e fala que é nós. “é as camareira” “é as camareira”

G4: e o quanto você está satisfeita com seu cargo de 0 a 10?

Camareira10: 9. Esse 1 eu queria mudar de horário. Mas nada é impossível né. Vão fazer outro hotel aqui do lado e nada é impossível. Vão crescer mais aí quem sabe, por causa da minha igreja, entendeu, de tarde é mais difícil. De manhã pra mim é bem mais fácil porque é a noite. Mas assim como que fala, não me impede de ir de manhã, mas eu gosto de dormir minha filha.

G5: E o quanto você está satisfeita por trabalhar nessa empresa de 0 a 10?

Camareira10: 10, eu gosto daqui, muito.

G6: E o quanto você está satisfeita com seu salário de 0 a 10?

Camareira10: 9

G7: E você acha que o hotel que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareira10: Acho que sim, porque assim, que nem no outro hotel, o convênio não podia pôr os filhos, aqui pode entendeu? É diferente. Então a gente assim, querendo ou não uma mãe se preocupa mais com os filhos, aqui já pode pôr, no outro hotel não podia, entendeu. E o ticket também, que dá pra fazer compra. Você consegue viver vamos supor com 300 reais, você e seus filhos. Entendeu eu acho diferente, foi tanto que quem aumentou o ticket foi essa chefe, quando ela entrou, minha filha, ela arrasou.

G8: E o quanto você está satisfeita com a sua qualidade de vida de 0 a 10?

Camareira10: 9, só falta eu parar de pagar aluguel. Só. Porque a gente dá o dinheiro é assim, graças a deus por isso, mas a gente pega o dinheiro todinho e dá. Entendeu, é diferente.

G9: Como você considera suas condições de trabalho e sua qualidade de vida se você for comparar com seu último emprego? É muito melhor, é muito pior, como é?

Camareira10: Muito melhor, é igual eu te falei, o período de manhã é da minha igreja, mas assim, eu não vou sair do meu serviço entendeu, eu vou esperar deus trabalhar. Quem sabe no outro elas me põem.

Mas se você for comparar com seu último emprego?

Camareira10: No meu último emprego eu não tinha vida não. Ó, chuva em São Paulo eu chegava meia noite, uma hora, 4 horas eu tinha que ta em pé. 4 e 15 meu ônibus passava. É 3 ônibus que eu pegava pra ir pra lá, lá no Itaim bibi, perto da paulista. Trabalhava lá.

Qual que era o hotel?

Camareira10: No ***** Itaim bibi.

H- Possíveis soluções

H1: E agora última pergunta. O que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida?

Camareira10: Ai, empréstimo. Pra gente comprar nossa casa. Né, porque assim, vamos supor. Você invés de você receber seu pagamento, você está pagando sua casa. Você não recebe, mas você vai estar satisfeita pagando sua casa. Igual na empresa do meu marido tinha isso, pela BV financeira. Só que ele saiu. Tem isso, você faz um empréstimo e desconta no seu holerite. Só isso entendeu.

A- Caracterização dos participantes

A1: Vamos lá, comecei a gravar. Antes da gente começar, eu quero que vocês falem qual é o cargo de vocês aqui no hotel, não precisa falar o nome de vocês nem o nome do hotel.

CAMAREIRA11: camareira

CAMAREIRA12: camareira

A2: Gênero: Feminino

A3: Certo e agora c1, só mais pra gente ter uma caracterização, quantos anos você tem?

CAMAREIRA11: 45

A4: Sua escolaridade?

CAMAREIRA11: ensino médio

A5: Estado civil?

CAMAREIRA11: solteira

A6: Tempo de empresa?

CAMAREIRA11: 7 anos

A7: Tempo como camareira

CAMAREIRA11: uns 15 anos

A8: Já teve alguma experiência anterior a essa de camareira?

CAMAREIRA11: sim

Qual?

CAMAREIRA11: de restaurante.

A9: E você teve algum afastamento por saúde nos últimos 12 meses?

CAMAREIRA11: não

A3: Certo, agora c2, qual sua idade?

CAMAREIRA12: 33

A4: Escolaridade

CAMAREIRA12: ensino médio

A5: Estado civil

CAMAREIRA12: solteira

A6: Tempo de empresa

CAMAREIRA12: tenho um ano

A7: E há quanto tempo você está como camareira?

CAMAREIRA12: uns, acho que tem uns 6 viu (risos)

A8: Tem alguma experiência anterior em hotelaria sem ser camareira?

CAMAREIRA12: sim, como camareira

A9: E você teve algum afastamento por saúde no último ano?

CAMAREIRA12: não

B- Conhecendo o entrevistado – equilíbrio trabalho-vida

B1: Beleza, agora c1, qual sua história de vida, quero saber um pouquinho mais de você, o que você gosta de fazer quando está fora do hotel?

CAMAREIRA11: eu gosto de fazer caminhada, de cuidar da minha família, no caso, minha filha, a caçula de 12 anos e meu neto de 3. Ficar Em casa um pouco né, dormir um pouco a tarde pra repor energia pros próximos dias até a próxima folga, e cuidar da casa né. Tem que cuidar da casa toda folga.

B2: E quais são seus planos para o próximo ano?

CAMAREIRA11: próximo ano? Eu saio de férias agora em dezembro, então, voltar a trabalhar né, dia primeiro eu tô aqui, então trabalhar pra se programar para as próximas férias né, a gente tem que pensar no que é melhor né, então a gente trabalha pensando no que você vai tirar proveito nas férias né.

Certo, e essas férias o que você pretende fazer?

CAMAREIRA11: eu vou viajar dia 30, pra Bahia e volto só dia 28, vou ficar 30 dias lá com a minha família.

B3: E pros próximos 5 anos, você tem algum planos?

CAMAREIRA11: ai, próximos 5 anos? Ah, os planos é da gente trabalhar né, trabalhar pra cuidar da família, porque é o que eu tenho né, minha família (olhos marejados). Mas eu espero estar aqui ainda nos próximos cinco anos, é uma empresa muito boa.

B4: E nos próximos 10 anos?

CAMAREIRA11: ai, 10 anos. (risos) não sei, é muito tempo né, pra pensar, eu não pensei ainda nos próximos 10 anos não acho que é muito tempo né, a gente dá pra planejar pra daqui um anos, dois, três, mas 10 anos, não pensei ainda não. 10 anos é muita coisa, eu tenho filhos adultos, eu tenho filho criança, então a gente espera o que, ver os filhos crescerem, prosperarem né. É isso, mas, acho que eu penso muito, eu sou muito ligada a minha família né, meus filhos, então acho que é uma, é o que eu penso assim exatamente, mas em relação a eles mesmo.

E fora do trabalho, como é o seu dia a dia, assim, que horas você acorda, depois que você chega do trabalho o que você faz?

CAMAREIRA11: depois que a gente chega em casa tem o terceiro tempo né que a gente costuma dizer. De manhã é o primeiro tempo, depois do almoço é o segundo, chega em casa é o terceiro. Aí chega em casa toma banho e vai cuidar dos filhos, fazer janta, fazer alguma coisa na casa, adiantar alguma coisa que não dê pra esperar pra folga né. Só isso, e dormir cedo pra acordar cedo no outro dia.

E no final de semana. Na folga, quer dizer.

CAMAREIRA11: na folga, acordar, levar os filhos na escola, aí voltar, limpar a casa, fazer o almoço, aí a gente descansa um pouco a tarde né, às vezes a gente pega dois dias, então quando a gente pega dois dias, você cuida da casa um dia, no outro dia, você descansa mais, é mais fácil, mas aí a gente sempre dá um jeitinho pra depois das 4, 5h levar as crianças pra passear um pouco, pra tomar um sorvete, porque eles ficam entediados né, então tem que dar uma voltinha pra eles ficarem tranquilos. Mas a gente pensa muito em dormir né, sempre cansada.

B6: Então esses seus planos pros próximos anos com seu emprego atual você consegue alcançá-los?

CAMAREIRA11: sim, sim eu tenho uma filha de 12, daqui 5 anos ela vai estar entrando no ensino médio né. Ela gosta de estudar, vai estudar, tenho um neto de três que basicamente mora comigo, mas é isso, é pensar exatamente neles dois assim, pra cuidar deles dois pra seguir a vida né, dar procedimento a rotina né, contando com as férias sempre.

B1: Certo agora c2. Ai, eu acho muito estranho chamar assim. Vamos lá, me fala um pouquinho sobre a sua história, o que você gosta de fazer?

CAMAREIRA12: bom o que eu gosto mais de fazer quando estou em casa é assistir jornal (risos) acordo cedo 6 horas as vezes, gosto de ir ao cinema, passear, ir ao shopping, mais isso.

B2: E quais são seus planos pro ano que vem?

CAMAREIRA12: bom, pro ano que vem, viajar, curtir um pouco as férias. Ver minha mãe, a prioridade é minha mãe, mais do que tudo, eu ela e meus irmãos, então a prioridade é essa.

B3: E pros próximos 5 anos?

CAMAREIRA12: 5 anos? Ai, pretendo construir minha casa.

B4: E pros próximos 10 anos?

CAMAREIRA12: bom, 10 anos eu não pensei ainda por que eu deixo tudo na mão de deus né, porque não sei o dia de amanhã.

B5: Certo, e agora me fala do seu dia a dia fora do trabalho

CAMAREIRA12: fora do trabalho? Bom, eu gosto mais de ficar em casa tranquila. Não sou muito de sair, não sou muito de ir pra balada também. Às vezes, só no cinema mesmo.

E assim, dias de trabalho, o que você faz assim, quando chega em casa?

CAMAREIRA12: quando eu chego em casa. Quando eu saio daqui eu vou pro curso, chego em casa umas 20, 20:40 por aí. Chego em casa, tomo um banho e vou relaxar (risos) pra acordar no outro dia 5am pra vir trabalhar.

E você faz curso do que?

CAMAREIRA12: eu faço curso de inglês e espanhol.

B6: E você acha que com seu atual emprego você consegue alcançar seu plano daqui 5 anos?

CAMAREIRA12: sim, se deus quiser

C- Condições e contexto de trabalho

Beleza, agora vamos para a segunda parte, aí eu vou fazer uma pergunta sempre para as duas pra não ficar muito demorado.

C1: Qual é o horário de trabalho de vocês?

CAMAREIRA11: das 7 às 15h20 quando a gente consegue dar conta do serviço, mas quase sempre a gente ta saindo um pouquinho mais tarde às 16h20, às 17h20 e assim vai.

CAMAREIRA12: bom, eu entro as 8 horas, saio às 4h20, mas tem dias que está mais corrido, tipo hoje justamente a gente vai sair um pouco mais tarde.

C2: Certo, e agora eu quero que vocês descrevam o passo a passo de vocês no dia de trabalho, vocês podem uma ir complementando a outra.

CAMAREIRA11: saindo de casa? Eu acordo 4h30, aí tomo banho me arrumo, arrumo a marmita, ponho na bolsa, pego ônibus, depois mais um metrô, depois mais um ônibus, o percurso da mais ou menos 1h, 1h10, aí a gente chega, se troca, toma café, bate cartão 5 pras 7, sobe, como eu entro as 7, então eu almoço mais cedo, 11h30, é. Aí a gente, eu consigo trabalhar melhor pela manhã, então eu rendo mais né. Eu tento pelo menos fazer a metade do que eu tenho pra dar conta durante meu período de trabalho na empresa, aí eu almoço em meia hora, sempre dou um jeitinho de sentar 10, 20 minutinhos, pra poder voltar, ou 30, que dependendo como tiver, o que fazer depois, aí eu subo, termino, às vezes não dá pra terminar, as vezes tem um pessoal da tarde que acaba rendendo a gente né, aí vou pra casa. Pra voltar é um pouquinho mais demorado, 1h20, 1h30, chego em casa, banho, janta, criança, criança, janta e vamo dormir, 9 horas pra começar toda a rotina de novo. Final de

semana é mais tranquilo né, assim, tem menos trânsito, as crianças não têm aula, aí você não tem que arrumar mochila, então é mais tranquilo. Mas é essa a rotina.

CAMAREIRA12: justamente. Então, meu horário de almoço aqui é meio dia, então eu descanso um pouco também, às vezes eu vou na pracinha tomar um sorvete, aí volto, aí subo pra trabalhar, quando da 4h20, vou pra casa e pro curso, quando dá tempo de ir pro curso eu vou, quando não dá.. Fica sem ir né.

E no trabalho, vocês chegam, aí faz uma reunião?

CAMAREIRA12: isso, tem a pauta 8h, aí quando termina a pauta a gente sobe pra trabalhar.

CAMAREIRA11: e na pauta fala quantas.

CAMAREIRA12: quantas saídas, quantas entradas, quantas ocupação ta, se ta pouco, se ta baixa.

Aí cada uma sobe pro seu andar?

CAMAREIRA12: isso, cada uma sobe pro seu andar.

E qual é o procedimento nos quartos?

CAMAREIRA12: no quarto então, você chega, abre a porta, vê se tem pertence que o hóspede deixou, na saída né, se esqueceu, aí você tem que procurar, se tiver você tem que colocar dentro dum saquinho, colocar o número do apartamento, a hora que você entrou, que foi achado, aí você vai fazer a saída. Tira os lençóis que ta sujo, pôr os lençóis limpos, lavar banheiro, lavar sacada, aspirar, passar pano, tirar pó, colocar os amenities, toalhas. É isso aí (risos)

C3: Beleza, e como vocês consideram o volume de trabalho que vocês recebem todo dia?

CAMAREIRA12: bom, tem dia que tá um pouco sobrecarregado né, então às vezes você tá com três andares. Tem dias que não, tem dias que você tá com seu andar, um andar e meio, aí não tá muito carregado, mas tem dia que você pega 3 andares.

CAMAREIRA11: eu acho que eles acabam exagerando um pouco na quantidade de trabalho, porque assim, você tem uma rotina, você tem sua casa, tem sua vida, então o que eu acho que acaba acontecendo, você tem que dar conta, e às vezes o tempo é curto, só que você precisa ir embora, você tem horários, têm que então, você acaba trabalhando muito corrido pra você conseguir pelo menos uma vez ou outra sair no tempo hábil né pra você sair e dar continuidade na sua vida lá fora. Eu acho que é bem corrido, quase sempre. Hoje por exemplo é aquele dia que a gente tem que repar pra conseguir dar conta, porque tem que ter qualidade, aí tem muita quantidade, tem muita gente que costuma dizer assim que quantidade e qualidade andam juntos, não anda. Eu acho que quantidade e qualidade eles não andam juntos não, muito pelo contrário, eu acho que quando tem muita quantidade, para dar qualidade é muito. Então assim o que acontece muito. Um dia tá tranquilo, então você vai dar mais qualidade, só que quando você pega uma frequência com muita quantidade, para você dar qualidade é muito, muito difícil. Chega até a ser impossível. E é muito cansativo, muito, chega um momento que você fala aí. Né. Tem que ir, você tem que fazer, é seu ganha pão, mas tem hora que eu acho que foge um pouco a quantidade assim acho que é bem...

E geralmente vocês tem dias mais tranquilos ou dias mais corridos?

CAMAREIRA11: mais corridos (risos) ultimamente tem dias mais corridos

CAMAREIRA12: dias mais corridos ultimamente

E nesses dias mais corridos, quantos apartamentos mais ou menos vocês limpam?

CAMAREIRA12: tem vez que a gente limpa 20, 24, depende.

CAMAREIRA11: 18, 16, é que assim, tudo depende muito de quantas pessoas tem pra trabalhar né, tem isso também.

CAMAREIRA12: se tiver muita, você não fica sobrecarregada, agora se tiver poucas camareiras, aí você fica sobrecarregada porque você tem que dar conta do seu andar e do andar da colega que tá de folga ou de férias.

C4: Certo, e então vocês geralmente fazem hora extra?

CAMAREIRA11: não, a gente faz banco de horas, a gente pode trabalhar até duas horas a mais do nosso horário de trabalho e depois eles dão em banco de horas. Em alguns casos que eles não conseguem dar, aí eles pagam hora extra, mas é muito pouco.

Aí eles dão o banco de horas todo mês? Como funciona?

CAMAREIRA11: sim, você pode talvez até escolher o dia, dependendo do dia que você escolher se for viável né assim pra eles e pra gente, eles dão, as vezes ai não dá, é. Aqui no caso a nossa governanta ela dá muito esse apoio assim. Ela vê muito

CAMAREIRA12: o nosso lado

CAMAREIRA11: é, o nosso lado, então, às vezes não dá, mas é muito difícil assim, acho que ela se dispõe muito em relação a nossa escala, a nossa vida, a vida de cada um, porque querendo ou não, cada um fica sabendo um pouco né da sua situação então. Mas é muito focado em relação a isso, mas a empresa, porque tem um prazo né, então a empresa em relação a isso eles são muito certos, muito. Assim no sentido direitos, os nossos direitos, que nos foi dado, eles cumprem, totalmente sempre.

C5: E quais são as principais dificuldades que vocês encontram para desempenhar a função de vocês?

CAMAREIRA11: ai, acho que hóspede que dorme muito (risos) final de semana

CAMAREIRA12: é mais final de semana, por causa que eles quer dormir até mais tarde né, e você tem o seu horário pra cumprir né também. Mas é mais final de semana.

CAMAREIRA11: mas em relação assim produto, pra gente exercer nossa função a gente não tem problema, mas final de semana assim, eles querem amanhecer dormindo, a gente quer trabalhar, aí o que acontece, eles saem tudo depois do almoço então, você vai fazer tudo depois do almoço e quase sempre a gente tem que fazer né, porque precisa pro dia seguinte ou até pro mesmo dia e aí entra o tempo recorde a gente tem que fazer tudo muito rápido pra dar conta, pra poder entrar.

C6: Certo, e vocês sentem interesse e satisfação no trabalho de vocês?

CAMAREIRA12: sim

CAMAREIRA11: sim, é muito bom, tem umas coisas que é legal, chegar, ver as colegas, a gente ri, a gente fala besteira, né a gente vê que cada um tá bem, se põe um pouco no lugar do outro, não em todo mundo, porque não dá pra ser bom com todo mundo né, porque a gente entende mais, então acho que é mais fácil, mas é bom, porque tem morador também né, aí eles agradecem eles são bem educados com a gente, acaba conversando. Tem uns chatos também, mas eu costumo dizer que eu costumo filtrar a melhor parte, porque se a gente não filtra a melhor parte a gente não consegue né, acho que tem muito isso. De você chegar, de você estar bem, de você conversar com seu colega, de rir de ignorar o que é ignorante e seguir.

E vocês consideram o trabalho de vocês desafiador?

CAMAREIRA11: ai muito, sempre nossa, nós somos heroínas. Você tem noção do que é todos os dias...

CAMAREIRA12: vem um dia corrido pra você ver o nosso trabalho.

CAMAREIRA11: é muito. Hoje eu tava vindo, vou sair um pouquinho, e eu pego ônibus sempre no mesmo lugar e tem uma moça que ela pega todo dia no mesmo lugar com uma criança de quatro anos dormindo. Então assim, fiquei pensando puta, que mulher né, porque a gente sabe que não é fácil, e ter que correr atrás do ônibus com uma criança de quatro anos no colo. Então é desafiador sempre, sair de casa, deixar os filhos, voltar, exercer sua função, sair, saber que você não vai deixar um problema pra trás, você vai pra sua casa leve, saber que você vai voltar, que você vai ter seu salário, que você vai ter

onde morar, como pagar, o que comer. É tudo uma junção de tudo. Não tem como você por só uma coisinha, é tudo né então acho que é a hora de você saber que você tá trabalhando e você vai ter é muito bom.

C8: E você acha que a empresa segue os padrões de segurança e higiene?

CAMAREIRA12: sim, muito, são muito rígidos

CAMAREIRA11: sim, todos. Somos bem cobrados também, bastante treinamento também.

CAMAREIRA12: sim, tem bastante

Fiquei sabendo que tem uma pessoa que de vez em quando sobe de surpresa nos andares?

CAMAREIRA12: tem (risos)

CAMAREIRA11: é o cliente oculto, em todos os departamentos

C9: E então vocês têm oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

CAMAREIRA12: sim

Vocês conhecem outras camareiras que trabalham aqui que foram promovidas?

CAMAREIRA11: não.

CAMAREIRA12: não, aqui não.

D- Relações socioprofissionais e políticas

D1: Certo, agora a próxima etapa. Vocês já receberam elogios pelo bom serviço?

CAMAREIRA12: muitos

CAMAREIRA11: muitos, e assim, algumas bronquinhas (risos) sempre tem um pouco de tudo né, mas a gente recebe sim, obrigada, bacana, eles mandam e-mail, fala, fala do cuidado, da atenção, sempre tem. Aí sempre tem um também que fala que não fez bem feito. Mas a gente tem recebido muito elogio, bem mais do que críticas.

CAMAREIRA12: é mais elogio do que críticas.

D2: E em que medida vocês recebem informações sobre o desempenho de vocês?

CAMAREIRA11: a chefe chama, fala.

CAMAREIRA12: na pauta, ela passa mais na pauta.

CAMAREIRA11: tem um relatório que é contado todos os dias e quando a gente não tá rendendo a gente é chamada e tal, conversa e faz até bem pra gente dar uma melhorada. Porque às vezes a gente dá uma caída né. Aí elas chama, conversa e fica tudo bem depois.

D3: E o quanto vocês sentem medo de perder o emprego de vocês agora?

CAMAREIRA11: eu não sinto

Vocês se sentem seguras dentro da empresa?

CAMAREIRA11: sim, mas eu sei que ao mesmo tempo eu também, se eles não quiserem mais a gente arruma outro né. Não é impossível. Mas eu me sinto segura, eu acho que, mais se mandar embora né a gente tem que erguer a cabeça e ir procurar outro depois né. Mas a empresa é diferenciada né, então eu acho que acaba sendo mais ruim porque por ser uma empresa boa, por ter alguns benefícios, algumas qualidades a mais que algumas, eu não conheço todas né. É meio preocupante, ainda mais num mercado que a gente tá vendo que está cada dia mais escasso né, o pessoal tá só sugando mesmo. Então assim, nesse sentido dá um medo assim, mas em arrumar outro não.

Você concorda também?

CAMAREIRA12: também.

D4: Beleza, e em que medida vocês tem autonomia para escolher o jeito que vocês vão fazer as coisas no trabalho? Vocês que escolhem, tem que seguir uma ordem tudo certinho?

CAMAREIRA11: eles tem algumas regras né. Tem todo um procedimento de você ir fazer um apartamento. Você tem que bater, você tem que tocar a campainha, você tem que esperar o hóspede, assim a limpeza também tem todo um trajeto, não é só entrando e fazendo, não é tudo de qualquer jeito.

CAMAREIRA12: as saídas a gente passa mais de 1h as saídas.

CAMAREIRA11: as saídas são mais demoradas né.

CAMAREIRA12: as arrumações não, essa aí é 45 minuto né.

CAMAREIRA11: depende também, que tem umas arrumações que a gente pega que pelo amor de deus né. A gente preferia muito que fosse uma saída porque você já sai arrastando tudo pra deixar feito né mais. Mas o prazo que a gente tem de uma saída é de 40 a 1h, mas vai muito do que a gente precisa mesmo.

D5: Certo e o quanto vocês estão satisfeitas com as normas do hotel?

CAMAREIRA12: olha, por mim, normal, é 100% (risos)

CAMAREIRA11: normal assim, é aquilo que eu te falei, quando a gente entra eles falam de uma norma né. Tem uma regra, e acho que se você aceitou acho que tá bom né? Tranquilo.

D6: Certo e vocês acham que o hotel é um ambiente amigável de cooperação confiança comunicação e espírito de equipe?

CAMAREIRA12: sim

CAMAREIRA11: é, a equipe às vezes né, uma ou outra pessoa a gente fica meio assim né, é como eu te falei, a gente entende que ninguém tá pensando igual a outra né, mas tem uma que acaba pensando muito diferente. Mas eu acho que quase todo mundo assim, uma ou outra pessoa acho que não.

Beleza, aí com os chefes, com os gestores?

CAMAREIRA12: não tem o que falar

CAMAREIRA11: ah, os chefes, os gestores é o de menos, como a gente falou ela é pau pra toda obra. Eu falo mais no sentido mesmo de colega de que exerce a mesma função. As vezes tem um que não tá muito interessado. E é todo lugar tá, não é só aqui.

E- Custo humano da atividade

E1: Bom agora eu vou perguntar separadamente a terceira parte da pesquisa. C1, você tem espaço suficiente, iluminação e circulação de ar para trabalhar?

CAMAREIRA11: ô, bastante ar lá em cima, sacadona (risos)

E2: E você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

CAMAREIRA11: sim, sim. O sapato todo dia, a gente usa sapato o dia inteiro, é meio quente né, mas em relação é tranquilo

E3: Certo, e como você se sente fisicamente ao final e durante o expediente?

CAMAREIRA11: no final. Durante é animada, mas aí chega no final eu tô cansada (risos) principalmente quando as férias vencem. Quando as férias vencem, menina, não quero ser eu (risos) é muito interessante, as férias venceu, cansa muito né, é muito assim, automático. Mas a gente fica bem animada né, é bem legal.

E4: E você já teve algum afastamento por doença ou acidente no trabalho

CAMAREIRA11: não

E5: Você já apresentou atestados médicos?

CAMAREIRA11: alguns sim, eu tenho sinusite, às vezes tem uma dor assim que não passa aí a gente traz né, um dia, dois dias, ,mas nada demais, é só aquele dia mesmo que você amanhece meio tonta e aí você não consegue sair do lugar sozinha, mas no normal é muito difícil.

E6: Certo, e você sente dores?

CAMAREIRA11: sinto

Em quais partes do corpo?

CAMAREIRA11: nos ombros e na coluna.

E1: Certo agora c2. Você tem espaço suficiente, iluminação e circulação de ar?

CAMAREIRA12: bastante (risos)

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho?

CAMAREIRA12: graças a deus sim.

E3: Como você se sente fisicamente durante e ao final do expediente.

CAMAREIRA12: durante eu fico bem no pique, mas (risos) aí quando começa a trabalhar no final do dia você já tá um pouco cansada, aí tem que ir pro curso, ir pra casa, pega transito, aí, só Jesus. As perninha dói (risos) cansadinho.

CAMAREIRA11: aí no outro dia a gente tá pronta de novo

CAMAREIRA12: é, mas aquele sorriso sempre contagiante (risos)

E4: E você já teve algum afastamento por doença ou acidente de trabalho?

CAMAREIRA12: não graças a deus

E5: Já apresentou algum atestado médico?

CAMAREIRA12: não

E6: Sente dores?

CAMAREIRA12: não, só no cansaço do dia mesmo que você já tá mortinha né (risos)

CAMAREIRA11: é que ela é mais nova, eu sou mais velha.

CAMAREIRA12: independente da idade bebê

CAMAREIRA11: não, mas mais velha a gente. Quando eu tinha a sua idade também eu não sentia não.

CAMAREIRA12: não é só gente velha que sente dor não, gente nova também, mas tem dias né.

E7: E em quais situações você usa sua memória e sua percepção?

CAMAREIRA12: minha memória. Ai, quando eu tô mais em casa (risos)

CAMAREIRA11: eu uso a minha o tempo inteiro

CAMAREIRA12: (risos) quando eu tô aqui eu foco mais no serviço

E8: Certo, e você acredita que tem qualificação correspondente pro seu cargo, ou você acha que é mais qualificada ou menos qualificada?

CAMAREIRA12: ah, sim.

E9: E você se sente interessada pelo seu trabalho?

CAMAREIRA12: sim, eu gosto né dessa área.

E7: Agora c1. Em quais situações você utiliza sua memória e percepção?

CAMAREIRA11: o tempo inteiro. Eu sou ligada, porque eu costumo dizer que quem tem filho é sempre ligada, não desliga muito. Mas eu consigo separar muito bem. Eu acabo não levando problemas para minha casa e nem trago os da minha casa pra cá. Embora se tiver algum problema na minha casa eu deixo tudo e vou claro que não é um probleminha. Só problemas que a gente sabe que não pode né jogar, mas tem problemas que a gente tem que ir sim resolver porque senão ele vai ficar muito pior. Mas a minha mente ela tá ligada acho que até dormindo. Acho que quem tem filho é assim. A gente fica muito atenta. Você dorme com um olho aberto e outro fechado. É bem assim. Mas eu separo muito. Sempre consegui assim, depois de algum tempo a gente consegue, a gente aprende a separar. Porque senão você não consegue assimilar.

E8: Certo, e você acha que a sua qualificação é correspondente para o cargo?

CAMAREIRA11: sim

Você não acha nem melhor nem pior?

CAMAREIRA11: não, tá bom.

E9: Certo. Você se sente interessada pelo seu trabalho?

CAMAREIRA11: muito, nossa, muito interessada.

E10: E quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

CAMAREIRA11: constrangedora. É você se deparar com uma pessoa no corredor, no caso hóspede, e ele nem olhar na sua cara. Você fica com vergonha no lugar dele. No caso, da outra pessoa, porque acontece, a pessoa passa por você e ela faz de conta que você não conhece. Ou em algumas situações você deseja um bom dia e a pessoa não olha na sua cara. É constrangedor, é vergonhoso, eu acho que não é bem por aí né. Mas não mágoa não, é que é feio eu acho. Acho muito estranho.

CAMAREIRA12: e pra você. Concordo plenamente com ela.

CAMAREIRA11: e é muito comum, não é uma coisa assim uma vez ou outra. Muitos deles fazem isso.

E tem mais alguma situação constrangedora além desse encontro com os hóspedes no corredor?

CAMAREIRA11: eu acho que fazer o apartamento com eles dentro, não é loira? Não é bom não. As vezes acontece da gente entrar e eles aí, posso ficar. “claro, pode”, mas é, não é legal, não é bom. Mas a gente faz. Concorda comigo?

CAMAREIRA12: concordo. É, porque você não fica à vontade né. Que às vezes você pensa nossa, será que tá olhando pra gente né. Principalmente mulher né. Assim, nós camareira, às vezes tem homem né. Tem homem que é meio danadinho né (risos)

CAMAREIRA11: meio é bom hein loira. Ou é ou não é (risos) mas é bem por aí, a gente fica meio insegura né.

CAMAREIRA12: aqui eu não peguei não, mas em outro hotel que eu trabalhei já peguei hóspede só de cueca ou se não sem nada, só com o computador aqui. Mas mesmo assim você tem que ligar pra segurança, o segurança vem, aí pede pra ele se recompor, eu já passei, mas não aqui, eu outro hotel

E11: E o quanto o emprego de vocês requer que vocês façam atividades variadas de um jeito que vocês não façam a mesma coisa todo dia? Ou é sempre a mesma coisa todo dia?

CAMAREIRA11: é sempre a mesma coisa. Eles instruem a gente algumas posturas para melhorar né, mas. A gente até tenta, mas não dá muito, porque se você for baixar toda vez que você precisar abaixar da forma adequada, você não vai conseguir fazer nada. É mais ou menos assim, a gente sabe que é errado, que todo mundo “aí, você tem que fazer assim, tem que fazer assado” na minha casa eu vou arrumar duas camas, então eu vou saber. Mas aqui são várias, então se você for fazer da postura que tem que ser, você não consegue fazer, você vai fazer 3, 4 apartamentos. E não é isso que eles querem né, eles querem muito mais. Mas é assim mesmo.

E12: Em que medida você aprende coisas novas por meio da empresa seja através de cursos, treinamento ou no dia a dia?

CAMAREIRA12: é no dia a dia

CAMAREIRA11: a gente tem treinamento também. De segurança no trabalho, de como eu te falei que eles vêm e falam olha tem que ser assim, tem que baixar assim, essa é a posição. Aí tem laboral também que ajuda na é muito bacana. Eu acho que melhora bem pra gente

CAMAREIRA12: com certeza

CAMAREIRA11: e tem os treinamentos aí pra gente saber lidar mais com o colega com o hóspede, eles sempre dão treinamento pra gente.

Certo, e no dia a dia, o que vocês aprendem?

CAMAREIRA11: no dia a dia a gente aprende o que a gente precisa saber. Porque às vezes a gente tem cobrança né, você faz uma coisa, aí não tá bom, é mudança por exemplo, como eu te falei, era de um dono depois mudou pra rede **** depois veio a *****. Tem reforma, a cama era de um jeito, agora não é mais. O banheiro era de um jeito, agora não é mais. Então assim, sempre tá mudando muito então a gente vai mudando junto. O enxoval não é o mesmo, o enxoval é maior, o enxoval é diferente pra por. Então isso tudo a gente vai aprendendo.

CAMAREIRA12: se tiver alguma coisa de errado num lençol elas chama pra falar que é assim, pra melhorar que ta errado.

E13: E o quanto o trabalho que vocês realizam é reconhecido e valorizado aqui no hotel?

CAMAREIRA11: o quanto é reconhecido? Ah, eu acho que é normal, essa parte aí a gente eu acho que é reconhecido, porque se a gente tá aqui né, eu acho que se não tá bom, se não é reconhecido você não faz mais parte da empresa, então eu acho que deve ser reconhecido né. Eu tô aqui há sete anos eu nunca tive problema então eu acho que deve ser reconhecido né?

Mas como você sente assim. Você sente que eles te reconhecem?

CAMAREIRA11: sim, sim. Porque é como eu tô te falando, a empresa ela não trabalha com funcionário que não mantém o trabalho dele no nível que tem que ser. Então acho que é uma forma de reconhecer, se você ta na empresa e você continua e você vê que tem pessoas que tá e não continuam por algum problema de qualidade. Eu acho que essa é a diferença né. Mas a gente não tem problema em relação a isso não. Pelo menos que eu saiba

Você também concorda?

CAMAREIRA12: sim

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: Beleza, vamos para a próxima parte então. Como vocês fazem para dar conta das dificuldades que vocês encontram no desempenho das funções?

CAMAREIRA11: a gente é camareira né. Camareira não é fraca não. A gente é como a gente tá falando. Hoje tá corrido, mas ontem, pode ser que estivesse menos corrido então a gente agiliza um lado que hoje a gente não vai precisar fazer, por exemplo a gente lavou uma sacada ontem, então a gente imagina que em 24h ela não vai estar suja a ponto de ter que lavar, então você adianta um pouco para conseguir manter e dar conta. Acho que é mais ou menos assim.

F2: Certo, e como vocês resolvem situações de falta ou inadequação de material?

CAMAREIRA12: aqui nunca faltou não né.

CAMAREIRA11: assim, as vezes falta um amenities ou outro como tava faltando sabonete, mas sempre tem um pouquinho e aí a gente pega da colega ou a colega pega da gente, ou chega no dia seguinte. Já aconteceu de pôr um sabonete só porque não dava pra por dois, mas aí logo no dia seguinte.

CAMAREIRA12: logo no dia seguinte já tinha pra repor

CAMAREIRA11: eles são muito certo nesse artigo de não deixar faltar

F3: Certo, e como vocês fazem para dar conta do trabalho de vocês dentro da jornada de trabalho?

CAMAREIRA11: é como eu te falei, a gente antecipa um pouco o que a gente tem que fazer amanhã. A gente vai conciliando, um dia você faz uma faxina num e você sabe que no outro dia você não vai precisar fazer aquele faxinão. Então você vai balanceando uma coisa com a outra pra conseguir dar conta. E chegar na hora né. Não chegar atrasada. Porque eu quando chego atrasada eu não me acho. Então acho que chegar na hora, adiantar um pouco o que você tem pra fazer no dia seguinte ajuda bastante

F4: Certo, e como vocês fazem para assegurar que as informações que passam para vocês sejam lembradas? Vocês precisam anotar, vai na memória, como é?

CAMAREIRA11: não

CAMAREIRA12: na memória mesmo

CAMAREIRA11: a gente já sabe o que a gente vai fazer. Eu acho que é mais ou menos assim, é uma rotina, é diário, as vezes tem problema com morador que deixa o enxoval aonde assim assado, mas aí a gente liga pergunta, mas é que não tem problema. As vezes tem uma reclamação ou outra, mas é muita coisa, é muita gente, mas a gente sabe bem o que tem que fazer.

F5: Certo. Agora vocês vão responder separado essa pergunta. Como você lida com o cansaço e as dores?

CAMAREIRA11: eu lido, aí eu faço uma caminhada, um alongamento, um pensamento positivo, eu acho que acaba ajudando bastante, pensando, colocando na mente o que a vida tem de melhor pra oferecer. Acho que acaba ajudando bastante

CAMAREIRA12: bom, como eu te falei graças a deus eu não sinto dores né, mas, de boa (risos)

E quando você chega muito cansada?

CAMAREIRA12: muito cansada, quando eu chego em casa tomo aquele banho relaxante e caio na cama (risos)

CAMAREIRA11: é que é como eu te falei né, cada um tem uma idade, é muito diferente né.

CAMAREIRA12: que ela já tem filhos né, tem uma rotina muito diferente do que a minha né. Eu não tenho filhos, sou solteira, moro com minha prima, então de boa.

CAMAREIRA11: é, ela a mente tá mais leve né, porque eu acho que é uma soma das duas coisas. A mente e o corpo é como eu tô te falando, tem que meditar bem a mente com coisa boa porque senão você não consegue

CAMAREIRA12: preocupação.

CAMAREIRA11: é, preocupação é cruel.

CAMAREIRA12: as vezes né, você tem né na sua vida, é normal assim. Mas com jeitinho você lida.

G- Percepção geral

G1: Certo, e agora continua separado tá? O que significa qualidade de vida no trabalho na sua opinião?

CAMAREIRA11: qualidade de vida no trabalho é você exercer sua função com o tempo mais rápido. Acho que o nosso tempo a gente precisava de mais tempo, e trabalhar com o com os EPIs né indicados que no caso a gente usa sapato, luva, máscara, fone, para algumas situações. Pra mim isso é qualidade de vida

E na sua opinião?

CAMAREIRA12: bom, na minha opinião também. Ter os seus epi certinho essas coisa tudo certinho também, então é isso aí

G2: E no trabalho o que te causa mais bem estar?

CAMAREIRA12: ah, mais bem estar? Ai, como eu gosto de trabalhar como camareira é isso aí (risos) é mais de ver as amigas né de conversar.

E você?

CAMAREIRA11: a resenha né. A resenha é bia (risos) a resenha eu acho que na hora que a gente se junta todo mundo que a gente se desliga um pouco é bem bacana. Sem ofender, sem magoar ninguém. Eu acho que é bem interessante.

CAMAREIRA12: respeito acima de tudo né.

CAMAREIRA11: e saber que vai chegar no final do dia você vai ter exercido a sua função assim e não vai deixar nenhum problema pra trás é muito legal. Bom demais.

G3: E o que te causa mais mal estar no seu trabalho?

CAMAREIRA11: ai uma batatinha de um colega, é muito chato, é muito ruim. Você tem que estar, por mais que você tenta separar, é bem ruim, não é bom. Às vezes uma bronca de uma pessoa assim que você sabe ué, mas será que eu mereço sabe? Tem gente que às vezes dá uma magoada assim, porque eu acredito que ninguém saia de casa todos os dias pra trabalhar igual a gente trabalha pra você ganhar uma bronca de forma né. Então acho que isso é bem ruim. E às vezes também se deparar com um colega que por um motivo ou outro ele vai descontar em você um problema que não é seu. Às vezes é bem chato.

Certo, e o que te causa mais mal estar/?

CAMAREIRA12: mais mal estar, bom é eu acho que você cumprimentar uma pessoa e essa pessoa não falar com você. Então acho que isso me causa mais desconforto (risos)

G4: Certo, e o quanto você está satisfeita com seu cargo de zero a 10?

CAMAREIRA12: ah, dou 10 graças a deus, tô bem

E você?

CAMAREIRA11: também. Tranquilo.

G5: E o quanto você está satisfeita por fazer parte deste hotel de zero a 10?

CAMAREIRA11: maravilhoso, o hotel é perfeito, a gente. Eu já trabalhei em outros hotéis e eu sei que é muita diferença. Então pra mim é muito bom. A empresa não tem o que falar

E você?

CAMAREIRA12: também, a mesma coisa (risos)

G6: E o quanto vocês estão satisfeitas com o salário de vocês de zero a 10?

CAMAREIRA11: ai o salário, menina é uma história né (risos) ah a gente sempre acha que poderia ser um pouquinho melhor né. Mas a gente sabe que também é impossível não comparar com outras empresas que exerce a mesma função com a gente. Se for pra comparar a empresa tá certíssima né, a gente tá bem satisfeito. Mas se a gente for comparar com o que a gente precisa (risos) não. E cada dia né, desvaloriza muito né. Mas tranquilo em relação a isso, é o que foi prometido né. Então se a gente aceitou tem que estar satisfeita.

Certo, e você?

CAMAREIRA12: eu sou satisfeita.

CAMAREIRA11: tá né miga, ta bom

CAMAREIRA12: tô graças a deus (risos)

E, aqui eu sei que o plano de saúde quando é uma consulta ou exame desconta, como funciona, desconta muito ou pouco/?

CAMAREIRA12: não.

CAMAREIRA11: esse agora eles descontam menos, mas tinha um anterior que eu fiquei dois meses sem salário, porque era muito desconto, era muito alto, e aí eles mudaram pra esse, mas não foram grandes coisas, foram coisas que eu fiz exatamente nesse que descontou bem menos mas o outro nossa, e não foi só eu, teve caso de outras que voltou e ficou sem salário, eu fiquei sem salário no mês seguinte e depois no mês seguinte veio pela metade de tão alto que era

E era exame de rotina?

CAMAREIRA11: é, um foi o oculista, oftalmo no caso e o preventivo que eu fiz, fui no oculista, eu e a **** no sema e eles cobraram valores absurdos. Você sabe que vai descontar, mas você não imagina que você vai ficar sem salário né. Eles até parcelaram e tal, mas parcelaram depois que eu já tinha ficado sem salário né, então acho que se não tivesse parcelado eu teria ficado no mês seguinte também sem. Você pode perguntar até para as meninas, teve colegas também que ficaram sem, mas agora assim, a gente não paga por ele, a gente paga pelos filho, mas no caso eu não pago mais, eu pagava o meu e dos filhos, então eu pago 'só se eu usar, mas é um valor bem menor do que antes. E a gente tem convênio odontológico também, que a gente paga por pessoa.

G7: Certo, e vocês acham que o hotel que vocês trabalham se preocupa com a qualidade de vida?

CAMAREIRA12: sim

CAMAREIRA11: sim, eles cobram muito isso da gente né. Tão sempre fazendo palestra, fazendo treinamento, falando “tenham cuidado” não tá bem não fique lá em cima.

CAMAREIRA12: tem prevenção de câncer

CAMAREIRA11: é, tem prevenção de câncer também. Se não tiver bem não fica lá em cima, avisa, vai no médico, eles se preocupam muito nesse sentido.

G8: Certo, e o quanto vocês estão satisfeitas com a qualidade de vida no trabalho de vocês?

CAMAREIRA12: bom eu tô bem graças a deus

CAMAREIRA11: eu tô bem, é que assim eu acho que nada é. Eu tenho dor na coluna no ombro sei que é um tanto por causa do trabalho, mas não acho que seja só isso né. Eu tô acima do peso, tem minha jornada em casa também.

Você também?

CAMAREIRA12: tranquilo 100%

CAMAREIRA11: essa carinha dela aí (risos) ligeira.

G9: E como você considera as suas condições e qualidade de vida no trabalho se você for comparar com o último emprego que você teve?

CAMAREIRA11: é que assim aqui tem bastante treinamento né, então eles cobram mais em relação a isso, mas eu acho que no trabalho anterior também a gente era bem cobrado, eu acho que aqui é mais né, em relação a segurança do trabalho, mas eu acho que é a mesma coisa.

E você?

CAMAREIRA12: em relação ao outro trabalho? Nesse eu sou mais feliz, porque o outro que eu trabalhava eu não era. Não era mesmo, não era. Não tinha epis igual aqui tinha pra gente usar, não se importavam muito com você igual aqui se importam muito com você, tem muito cuidado com você

CAMAREIRA11: não tinha bolinho todo mês né?

CAMAREIRA12: é, não tinha bolinho todo mês (risos)

E você também acha que é mais feliz no atual emprego?

CAMAREIRA11: sim, o que foi já foi né, a gente tem que seguir pra frente né. Ficar pensando no que já foi não interessa muito não

H- Possíveis soluções

H1: Certo, e agora a última pergunta. O que o hotel poderia fazer para melhorar a qualidade de vida de vocês, vocês acham?

CAMAREIRA12: bom, eu acho que não porque já tem demais, então pra mim tá ótimo, e pra você?

CAMAREIRA11: pra mim? Acho que poderia diminuir o trabalho (risos) poderia acho que por um pouco mais de gente pra ajudar a gente, acho que.

CAMAREIRA12: mas ta contratando, mulher, aí. Se deus quiser vai dar certo

CAMAREIRA11: é isso.

Mas assim, por exemplo, vocês falaram que o trabalho é bom, que o hotel é legal, etc. O que poderia acontecer pra ficar mais legal? Diminuir as palestras?

CAMAREIRA11: não, as palestras é tranquilo. É que quando eu entrei era diferente, era um dono só, aí era uma camareira por andar, aí depois mudou aí foi aumentando o volume de trabalho, então a gente sente uma diferença né. É impossível não comparar. É que a gente tá passando por várias transformações né. O hotel está sendo reformado, então tudo você tem que saber fazer, tem que ir se adequando né, e às vezes se adequar demora um pouco mas eu acho que a carga de trabalho tá ficando, tá puxada, o volume né.

Camareira 13

Camareira13: Alo

Oi, ***?**

Camareira13: Ele mesmo

É a Gabriela, tudo bem?

Camareira13: Tudo

Então vamos começar primeiro vou te avisar que já estou gravando nossa conversa, vou falar rapidamente sobre a minha pesquisa e aí a gente já começa.

Então, primeira coisa, estou falando sobre a qualidade de vida no trabalho né, das camareiras, dos arrumadores, e para isso eu preciso entrevistar, eu separei um grupo de 30 pessoas para entrevistar. Por causa da quarentena não consigo ir até os hotéis entrevistar ou até a casa das pessoas, então eu tô fazendo isso por telefone. E aí eu vou te perguntar basicamente coisas sobre sua rotina de trabalho, o que você faz e deixa de fazer no trabalho.

Se você não se sentir confortável ao responder uma pergunta, você pode falar, olha, não quero mais falar, não quero responder, pula pra próxima, não tem nenhum problema, ta bom?

Camareira13: Tá certo

A minha pesquisa está separada em duas partes, a primeira vai ser perguntas e respostas mesmo, pra gente saber como funciona seu trabalho no dia a dia e a segunda parte você vai me responder as perguntas de 1 a 5, sendo um muito pouco e 5 muita coisa.

Então vamos lá, primeira pergunta

A1: Cargo atual: Camareira

A2: Gênero: Masculino

A3: Qual é a sua idade?

Camareira13: 44

A4:Escolaridade?

Camareira13: Terceiro colegial completo

A5: Estado civil?

Camareira13: casado

A6: Você trabalha nesse hotel há quanto tempo?

Camareira13: Vai fazer 20

A7: Certo, há quanto tempo você trabalha nesta função, neste hotel e em outros hotéis?

Camareira13: Eu continuo no mesmo cargo de trabalho

A8: Legal, e antes deste hotel, você tem algum outra experiência em hotelaria?

Camareira13: Trabalhei 5 anos e meio em outro hotel

A9: E nos últimos 12 meses, você teve algum afastamento por saúde?

Camareira13: Não

B- Conhecendo o entrevistado

B1: Agora para conhecer um pouquinho sobre você, sobre a sua vida. Qual sua história de vida, o que você mais gosta de fazer, você sempre morou em São Paulo?

Camareira13: Não, eu me criei no Norte e nasci no paraná faz uns 30 anos que eu moro aqui em São Paulo

E o que você gosta de fazer no seu tempo livre

Camareira13: A eu gosto de tocar violão, essas coisas

B2: E quais são seus planos para o próximo ano?

Camareira13: Como agora eu tô afastado do serviço, aí eu não tô tendo como agora responder isso, é tá complicado. É porque voltando a trabalhar já tá bom né?

B3: E pros próximos 5 anos você tem algum plano?

Camareira13: Eu pretendo ficar mais uns 3 dois anos lá e ver. Agora tem que ver o que vai acontecer agora quando voltar né, e vamos ver.

B4: E pros próximos 10 anos?

Camareira13: É aposentar né?

B5: E agora me fala quando você tava trabalhando normalmente, antes da quarentena, como era seu dia a dia fora do trabalho? Desde a hora que você acorda até a hora que você volta para casa e o que faz em casa.

Camareira13: Eu saio 15 pras 5 entro 7 horas às vezes eu ficava até 4 horas fazendo hora extra ou às vezes entrava mais cedo também 6 horas e saia 4, 3 e 20. Mas tinha que dia que fazia uma hora a mais né porque como é acúmulo de horas eles pagam como hora extra, paga por fora, aí entra uma folga por semana, aí assim se entrar alguma folga a mais

Então vamos para a próxima parte:

C- Condições e contexto de trabalho

C1: Qual é o seu horário de trabalho sem ser com as horas extras?

Camareira13: 7 às 3:20

C2: Agora eu quero que você descreva com detalhes qual é o seu passo a passo diário no trabalho.

Camareira13: Eu chego, uns 40 minutos antes, tomo um café, troco de roupa, aguardo da uns 10 pras 7, aí desço aí tem reunião todo dia de 15 minutos aí depois que a gente começa a trabalhar. Aí para na hora do almoço uma hora e volta, aí trabalha mais 1h 2h e só, e vem embora.

E aí, durante a limpeza dos quartos, quais são seus procedimentos

Camareira13: Quando é saída para fazer limpeza, e outro entrada né, então 10 apartamentos, mas como hoje o hotel tá cheio direto, geralmente fazia mais do que o relatório. Que no relatório é 10 saída e mais umas 5 arrumação que é apartamento vago, aí quando é só saída a gente tem que limpar bem limpo para outro hóspede entrar

C3: E como você considera o volume de trabalho que eles te dão?

Camareira13: É bem controlado, porque eles dividem bem a tarefa para cada um

Então você acha que não é muita coisa e também não é pouca coisa?

Camareira13: Sim, porque como a gente no caso, tem que fazer 10 15 16 apartamentos, aí quem faz os 16 normal, quem faz a mais normal, aí quem faz menos também não pode fazer menos todo dia tem dia que tem que fazer passar mais tempo no apartamento porque as vezes ta muito bagunçado ou todo desmontado para fazer alguma reunião, daí tem um perde um desconto em cada quê apartamento que faz, porque cada apartamento é de 30 a 40 minutos para fazer, mas tem gente que gasta mais, aí pelas contas de 7 horas trabalhadas, tem que gastar no máximo 40 minutos, se passar mais que isso aí, já não dá conta de fazer tudo.

C4: E você falou que geralmente faz horas extras, é isso?

Camareira13: Isso

Geralmente 1h por dia a mais ou um pouco a mais?

Camareira13: É uma hora porque não pode fazer mais do que duas horas por dia né, a mais do horário. E o horário do almoço também tem que ser cumprido, 1h certinho, não pode passar o ponto do almoço.

C5: E quais são as principais dificuldades que você encontra pra desempenhar o seu trabalho?

Camareira13: Ah as vezes é quando o quarto tá muito bagunçado, essas coisas, mas o material, no outro hotel que eu trabalhava tinha dificuldade com o material, mas nesse não. Esse daqui tem já o material pra gente trabalhar, não falta, sempre tá tudo correto para acompanhar o trabalho.

C6: E você sente interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira13: Sim

C7: Você considera seu trabalho desafiador?

Camareira13: Um pouco,

Por quê?

Camareira13: Porque como lá é edificio, checa que cada quando a gente faz apartamento lá tem a inspetora para inspecionar, aí às vezes quando ta com muita coisa com muita reserva pra chegar, aí ela não dá conta, e quando o hóspede chegar e tiver alguma coisa mal limpa e reclama de alguma coisa a gente tem que assumir as responsabilidade quem liberou o apartamento

C8: você acha que o seu hotel adere aos padrões e segurança e higiene?

Camareira13: Sim

C9: E você tem oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa?

Camareira13: Sim, tenho

Com que frequência você recebe treinamentos no hotel?

Camareira13: É, a cada 3 meses a gente recebe um treinamento de alguma coisa de segurança, de brigada de incêndio, como lidar com cliente, e saber um pouco da cultura dos outros países para quando o cliente vim a gente saber o que pode fazer e o que não pode fazer, que cada país tem uma cultura e um jeito de conversar, então a gente também, e também às vezes aula por fora.

D- Relações socioprofissionais e políticas**D1: E você já recebeu elogios pelo seu bom serviço? Pode ser tanto de chefe como de hóspede**

Camareira13: Sim, eu recebi trabalhando aqui o ano inteiro duas reclamações de hóspedes só mas foi de coisa simples, mas, antes de eu sair de que teve os problemas, aí eu tive umas 5 ou 6 pesquisas que escreveram caca e entregaram para o gerente do trabalho

D2: E em que medida você recebe informações sobre seu desempenho. Todo dia de manhã, uma vez por semana?

Camareira13: Lá tem uma escala que a gente tem a pontuação semanal, aí quantos hóspedes responderam pra gente, quantos elogiaram, quantos é, pela nota, quantos deram 10, quantos deram 5, aí a gente controla pela tabela de acompanhamento e com relatório e quando o cliente responde a pesquisa pro hotel que ele recebe no e-mail dele, aí fala da parte de limpeza. Aí vai o nosso setor, aí eles veem quem foi que fez o apartamento pra colocar na tabela.

D3: E o quanto você sente medo de perder o seu emprego hoje?

Camareira13: É, medo de perder o serviço por enquanto eu não tô tendo né.

D4: E em que medida você tem autonomia para escolher o jeito que você faz as suas tarefas no trabalho?

Camareira13: Lá eu tenho a liberdade de fazer da minha forma de trabalhar só que também tem o serviço que tem que ser feito primeiro porque já tá marcado o horário de chegada então eu tenho prioridade de fazer aqueles primeiro, e eu nunca tenho problema com isso porque é meu jeito de trabalhar né

D5: E quanto você está satisfeito com as normas do seu hotel?

Camareira13: Às vezes tem alguns probleminhas, mas é com o chefe mesmo e umas coisas que é além da gente.

D6: E você acredita que o seu hotel é um ambiente amigável e de cooperação confiança e espírito de equipe?

Camareira13: Sim, porque eles trabalhar é com esse espírito de servir primeiramente com o funcionário pra depois o funcionário cuidar bem do cliente.

E- Custo humano da atividade**E1: E você tem espaço suficiente iluminação e circulação de ar para trabalhar**

Camareira13: Sim

E2: Você se sente confortável utilizando os equipamentos e estações de trabalho

Camareira13: Sim

E3: Como você se sente fisicamente ao final e durante o expediente

Camareira13: É. é um pouco cansativo,

E4: E você já teve algum afastamento por doença ou por acidente de trabalho?

Camareira13: Não

E5: Você já apresentou atestados médicos

Camareira13: Sim

Qual é a razão?

Camareira13: Sinusite, é que eu tenho sinusite então ar condicionado as vezes faz mal um pouco. Às vezes no calor a gente trabalha no ar condicionado daí sai no corredor que é calor

E6: E você sente dores?

Camareira13: Dor, as vezes sinto dor de cabeça

E7: E em quais situações no seu trabalho você usa sua memória e percepção?

Camareira13: Nos detalhes, porque tem que ter porque em todos os apartamentos têm um padrão então tem que fazer igual tá o outro, e muitas vezes vai grupo pra ficar no hotel, e sempre um andar fica um colega do outro então você tem que fazer a mesma coisa que faz num apartamento fazer no outro, porque se tiver uma coisa diferente da outra o outro vai reclamar

E8: você acha que tem qualificação correspondente pro seu cargo ou você acha que é mais ou menos qualificado?

Camareira13: É até normal, é, sempre você é correspondido com o que faz

E9: E você se sente interessado pelo seu trabalho?

Camareira13: Sim

E10: E quais são as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira13: Com?

Constrangedoras, tipo tem alguma hora no seu trabalho que você passa vergonha ou que você se sente mal com algo que alguém falou

Camareira13: Não porque agora eu não tive esse problema assim. Principalmente com os colegas de trabalho

E11: Certo legal, e o quanto seu emprego requer que você realize atividades variadas, de uma forma que você não faça a mesma coisa todos os dias

Camareira13: É, no meio do ano que a ocupação ta baixa e no final do ano, aí a gente faz mais serviço de limpeza pesada

E12: E em que medida você aprende coisas novas dentro da sua empresa. Pode ser curso ou simplesmente fazendo seu trabalho

Camareira13: É porque além da gente fazer o trabalho de arrumador, aí todos o final do ano e meio do ano e meio do ano faz os trabalhos, aí termina aprendendo outras coisas fora só de arrumador. Fazer tratamento de restauração de box de vidro, de piso, aí termina aprendendo um pouco a mais que foge um pouco do serviço de arrumador e camareiro

E13: E o quanto o trabalho que você realiza é reconhecido dentro do hotel, e valorizado?

Camareira13: É a gente é chamado quando fica recebe mais do que uma ou duas reclamações, aí a gente é chamado e orientado. Se depois continua, é advertido com anotação

F- Estratégias de mediação operatórias**F1: E como você faz para dar conta das dificuldades que você encontra no seu trabalho?**

Camareira13: Dificuldade é mais quando ta muito corrido né, tem que correr mesmo, porque, pra conseguir fazer as tarefas

F2: E como você resolve situações de falta ou inadequação de material?

Camareira13: É, sempre tem opção pra gente usar, quando não tem o outro material.

F3: E, como você faz para dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada de trabalho?

Camareira13: Aí eu tenho que controlar a quantidade em minuto de cada apartamento que é feito dentro do horário.

F4: É o que você faz para assegurar que todas as informações que te passam sejam lembradas, tanto de arrumação de quarto, reunião ou algo que seu chefe pediu

Camareira13: A gente tem um relatório todo dia, então tudo que a gente faz é escrito no relatório, o apartamento, se foi feito algo a mais, se o hóspede reclamou de alguma coisa, se foi retirada alguma coisa alguma mercadoria, coloca a data que foi entregue, o horário, daí tudo o que acontece vai procurar no relatório como ta, foi modificado e ta marcado

F5: E como você lida no dia a dia com o cansaço e com as dores

Camareira13: É, dormindo um pouco mais cedo, chegando em casa e procurando descansar mais, pra no outro dia levantar pra levantar mais descansado.

G- Percepção geral

G1: Agora vamos para a próxima parte. Para você o que significa qualidade de vida no trabalho, na sua opinião

Camareira13: É ter o ser reconhecido pelo chefe, pela chefia e ser respeitado pelos colegas e nossos colegas no dia a dia

G2: E no seu trabalho o que te causa mais bem estar?

Camareira13: É o reconhecimento pelo trabalho

G3: E o que te causa mais mal estar

Camareira13: Mal estar... É você falar, reclamar de uma coisa e não vê atenção naquilo que você falou, e depois que passa o tempo a mesma coisa acontece e aí vê que aconteceu e vai e resolve depois que deu problema mais uma vez.

G4: E quanto você está satisfeito com seu cargo de zero a 10

Camareira13: 9

G5: E quanto você está satisfeito por fazer parte deste hotel que você trabalha

Camareira13: 10

G6: E quanto você está satisfeito com seu salário de 0 a 10

Camareira13: 9

G7: O local que você trabalha se preocupa com a sua qualidade de vida?

Camareira13: Sim

G8: E o quanto você tá satisfeito de 0 a 10 com a sua qualidade de vida no trabalho

Camareira13: 9

G9: E como você considera sua condições de trabalho, sua qualidade de vida no trabalho e você for comparar com o último hotel que você trabalhou?

Camareira13: 10

H - Possíveis soluções

H1: E o que você acha que o seu hotel poderia fazer para melhorar sua qualidade de vida no trabalho?

Camareira13: Ter mais folga final de semana, que no caso a gente só tem uma folga por mês de final de semana

Camareira 14

Camareira14: Alô

Oi, ***?**

Camareira14: Oi bom dia

É a Gabriela tudo bem

Camareira14: Tudo

Então vamos começar nossa pesquisa, só pra dar uma reforçada no que está escrito no termo, é uma pesquisa da minha dissertação de mestrado, estou estudando a QVT no trabalho das camareiras e essa entrevista terá duas partes. A primeira parte pergunta e respostas para eu saber a sua rotina no trabalho e a segunda parte você vai responder numa escala de 1 a 5 minhas perguntas

Se você se sentir desconfortável com qualquer pergunta você pode falar olha essa eu não vou responder a gente pula e não tem problema nenhum ok

Camareira14: Ok

A- Caracterização dos participantes

A1: Cargo: Camareira

A2: Gênero: Feminino

A3: Qual sua idade?

Camareira14: 40 vou fazer 41

A4: Escolaridade?

Camareira14: Eu comecei a faculdade, mas parei

A5: Estado civil?

Camareira14: União estável

A6: Faz quanto tempo que você trabalha neste hotel

Camareira14: Olha, vou ter que falar do hotel que eu trabalhava como camareira, porque vai fazer dois anos que eu sou supervisora

Tudo bem, sem problemas

Camareira14: Eu fiquei lá um ano e até 2018.

A7: E no total, todos os hotéis que você trabalhou, quanto tempo você trabalhou como camareira?

Camareira14: 4 anos

A8: E você teve algum afastamento por saúde nos últimos 12 meses como camareira?

Camareira14: Não nunca tive

B- Conhecendo o entrevistado

B1: E agora pra saber um pouco mais sobre você. Qual é sua história de vida, você sempre morou em SP, o que você mais gosta de fazer no tempo livre?

Camareira14: Eu sou de alagoas, moro em SP desde 97, trabalhava como cuidadora de idoso até 2010 e 2013 eu comecei a trabalhar na hotelaria, no hotel **** e era camareira lá, trabalhei um ano e seis

meses no ***** e trabalhei 2 anos e 6 meses no ***** como camareira também, trabalhei oito meses no ***** como camareira e desde 2018 eu estou no **** como supervisora.

B2: E quais são seus planos para o ano que vem

Camareira14: Terminar de fazer o curso de inglês que eu estou fazendo e continuar aprimorando meus conhecimentos para no futuro ser uma governanta

B3: E para os próximos 5 anos?

Camareira14: A depois que eu terminar os estudos todos e conseguir ser uma governanta, com certeza eu vou querer mais e mais

B4: E pros próximos 10 anos você pensa em alguma coisa?

Camareira14: Não, não penso

B5: E fora do trabalho, como é o seu dia a dia, assim, como era quando você trabalhava como camareira

Camareira14: Então, mesmo eu trabalhando como camareira, eu entrava às 8 saía às 4 e fazia faculdade a noite, então nas folgas, principalmente quando caía folga no sábado e domingo, geralmente eu viajava. Eu sou motociclista então meu hobby principal é esse. Conhecer cidadezinhas do interior de sp, de minas e quando tô de folga sábado e domingo dá pra viajar sábado de manhã e volto no domingo à noite

B6: Você acha que com seu atual emprego e rotina, você consegue alcançar seus planos

Camareira14: Sim consigo, apesar de eu ter mais responsabilidade atualmente, mas eu consigo conciliar o trabalho, a casa, os estudos.

C- Condições e contexto de trabalho

C1: E sobre seu trabalho atual. Qual seu horário de trabalho?

Camareira14: Eu entro às 11 da manhã e saio às 7 em ponto.

C2: E durante o trabalho, qual é o seu passo a passo diário, você tem reuniões, como é?

Camareira14: Eu tenho reunião, tenho discrepâncias para identificar, relatórios para dar baixa, planilhas para fazer, escala de folga também, dar alguns treinamentos para as camareiras e ver a rotina do trabalho delas também.

C3: E como você considera o volume de trabalho que eles te passam?

Camareira14: Olha, é razoável, depende muito da ocupação, depende do fim de semana, aí, no fim de semana tem grupo chegando, tem jogador de futebol chegando, então assim, a ocupação tá 100% apertada um pouco, mas durante a semana geralmente é 16 apartamentos para cada um deles, dá pra conciliar na verdade.

C4: Certo, e você geralmente faz horas extras

Camareira14: Sim, eu faço

C5: E quais são as principais dificuldades que você encontra no desempenho das suas funções? Tanto em camareira quanto como supervisora

Camareira14: Olha, como camareira a dificuldade maior é quando não só fica em um horário. Porque você geralmente tem sempre alguma coisa pra fazer depois que sai do serviço, aí quando tá a ocupação muito alta, tipo assim, dá 16h você não consegue terminar o relatório, daí você vai ter que passar mais uma 2h no hotel. E você sabe que em SP o horário de pico é bem complicado. Essa é a maior dificuldade. É passar do horário por causa do horário de pico. Agora como supervisora, eu tenho um pouco de dificuldade de lidar com pessoas, com algumas pessoas, não todas. Na minha equipe, eu só tenho dificuldade de lidar com duas pessoas (camareiras). Isso é o mais difícil um pouquinho, mas isso não quer dizer que eu não estou trabalhando para melhorar a comunicação, melhorar o trabalho dela etc.

C6: E quando você era camareira você sentia interesse e satisfação no seu trabalho?

Camareira14: Quando eu era camareira eu era uma das melhores camareiras nos três hotéis que eu trabalhei. Eu era a melhor camareira. Eu tinha alguns benefícios, conseguia me hospedar nos hotéis da rede em qualquer lugar do país, com desconto, com algumas privilégios, então assim, mesmo eu sendo camareira eu gostava do que eu fazia, porque quando eu entrei nesse ramo da hotelaria, eu tava estudando eu não precisava ser camareira, mas foi uma escolha minha, eu queria ser camareira, porque eu queria ter meu trabalho pra poder ser uma boa chefe no futuro

C7: E você considerava seu trabalho desafiador?

Camareira14: Um pouquinho, porque mesmo sendo camareira, você tem que lidar com hóspede e eles são muito exigentes às vezes o trabalho que você acha que tá bom, pra eles não tá, então era um pouco desafiador sim. Principalmente que quando eu era camareira, eu era camareira dos ricos. Os caras que pagavam muito bem e que queriam tudo perfeito. Então era um pouco desafiador sim. Eu tinha que ter consciência de que eu tinha que fazer 16 apartamentos, mas aqueles 16 apartamentos teriam que ser perfeitos. Não podia deixar nada fora do lugar, nada mal feito, teria que ser tudo ao gosto do cliente, não ao meu gosto. Aí era um pouco desafiador sim

C8: Certo, e você acha que seu hotel atual adere aos padrões de segurança e de higiene?

Camareira14: Sim, a gente faz isso sim

C9: E neste hotel, as camareiras têm oportunidade de treinamento e crescimento dentro da empresa você acha?

Camareira14: Sim, temos um programa de crescimento para todos, quem se interessa né, geralmente a maioria não se interessa muito, mas todos têm treinamento sempre, a ***** é uma empresa que presa muito o bem estar dos funcionários, então temos vários tipos de treinamento tanto para as camareiras, quanto para o pessoal das áreas. Temos treinamento para os supervisores, para os chefes, treinamentos diferenciados. Para cada um, mas no mesmo intuito de melhorar tanto a qualidade de vida quanto o desempenho de cada um deles.

D- Relações socioprofissionais e políticas**D1: Legal, e quando você era camareira, você recebia elogios pelo seu bom serviço, tanto dos chefes quanto dos clientes**

Camareira14: Sim eu recebia bastante elogio dos clientes e bastante elogio do chefe. Mas eu gostava mais do elogio dos clientes, porque, eu trabalhava assim, eu me importava mais com o cliente do que com os chefes. Então quando eu recebia elogio dos clientes eu ficava mais feliz do que quando o chefe me elogiava né. Sempre eu recebi elogios de chefe e elogio dos clientes, inclusive, nos anos que eu fui camareira no ***** no *** e no ***** eu fiquei no status, eleita camareira do ano, tanto em 2016 quanto 2017, fui camareira do ano. A camareira que mais tirou nota 10 nas pesquisas de satisfação do hóspede. É, tem esse programa também que eles elegem a camareira do ano, todo mês tem quantas notas 9 e 10 no gss que o hóspede deu, os comentário no gss que o hóspede fez das camareiras, e você. Aquele comentário, seu nome cai no sistema internacional, então você ganha um certificado de que o, como eu posso falar, o todo poderoso, o dono da ***** mesmo, o ***** lá dos estados unidos mandou um certificado para mim agradecendo o trabalho que eu faço da ***** e tudo mais. Então assim, eu não posso falar nada assim, de ruim da minha experiência em hotel tanto como camareira como como supervisora.

D3: E o quanto você sente medo de perder seu emprego hoje?

Camareira14: Então, é. Na situação atual (corona) é um pouco complicado. Eu tenho um pouquinho de medo sim, na situação atual. Se não fosse a situação atual eu não teria. Eu não teria por que eu já estou na companhia há 5 anos é mais, não é impossível, mas você tem mais respeito. Eles têm mais respeito por você do que pelos que estão chegando. Eles tem respeito pelo seu trabalho. Graças a deus todos, os três hotéis da rede que eu trabalhei tem muito respeito pelo meu trabalho, gostam do meu trabalho, então é mais difícil por isso, mas a gente nunca sabe né.

Mas já tem uma certa estabilidade né?

Camareira14: É

D4: E em que medida, quando você era camareira, você tinha autonomia para escolher como você fazia suas tarefas?

Camareira14: Sim, primeiro eu tinha que seguir o padrão, padrão sempre. Mas eu tinha autonomia para fazer assim, eu entrava num quarto pra fazer arrumação e eu observava como o hóspede gostava das coisas, então eu fazia um pouco do gosto do hóspede, agora quando era quarto de saída. Aí eu fazia no caso era o do hotel, no padrão da rede. Mas algumas coisas realmente eu fazia no padrão do hóspede. A gente tem autonomia para fazer isso sim.

D5: Certo, e o quanto você estava satisfeita com as normas do hotel?

Camareira14: Ah, não, eu tava satisfeita sim. Tava satisfeita tanto com o uniforme quanto com a hora. Teve uma época que eu tive que trabalhar a tarde, que eu tive que mudar meu horário pra mim trabalhar a tarde, e no meu caso eu não gostava do horário da tarde porque é um horário que você, como eu morava longe do hotel era mais complicado para mim, e aí eu não gostava da, do horário da tarde, mas mesmo eu não gostando do horário da tarde, eu conversei com meu chefe falei pra ele que entrar às 15 horas é mais complicado para eu chegar em casa porque o último ônibus é a meia noite e eu ia chegar mais de meia noite. E ele foi compreensivo, mudou, colocou no horário das 13h, que é um horário que não existe, mas ele fez isso pra mim conseguir chegar em casa e fazer o trabalho normalmente, mas o horário da manhã eu sempre gostei.

D6: E você acha que seu hotel é um ambiente amigável de cooperação confiança e espírito de equipe?

Camareira14: Sim, o meu hotel é. Na verdade esses hotéis, os três hotéis que eu trabalhei sim. Os quatro né, porque eu tô trabalhando no quarto hotel, os quatro eu não tenho o que reclamar de nenhum deles.

E- custo humano da atividade

E1: Quando você era camareira, você tinha espaço suficiente, iluminação e circulação de ar para trabalhar?

Camareira14: Sim, tinha

E2: Certo, e você se sentia confortável usando os equipamentos e estações de trabalho?

Camareira14: Sim, normal, eu sempre fui de seguir normas e regras também né. E toda camareira e todo hotel eles tem as normas e as regras, você tem que usar todos os equipamentos adequados, todos os produtos de limpeza, os produtos que você tem que utilizar para a sua segurança, faz parte, luva, máscara, essas coisas, nenhum problema

E3: E como você se sentia fisicamente no final e durante o expediente?

Camareira14: Um pouco cansada, mas ao mesmo tempo feliz, eu acho que eu era mais feliz quando eu era camareira do que agora depois como supervisora, risos.

E4: E você teve algum afastamento por doença ou algum acidente de trabalho?

Camareira14: Não, eu nunca tive, eu sempre tive um pouco de cuidado. Como eu fiz um curso de enfermagem então eu tinha sempre tive um pouco de cuidado. Eu sei que dependendo do modo que você vai baixar para fazer uma cama, fazer qualquer coisa um quarto, no banheiro, você pode se machucar, como eu tenho várias colegas que têm problema de saúde e problema de coluna. Eu nunca tive esse problema porque eu sempre tive um pouco de cuidado na hora de passar para fazer uma cama, para fazer uma dobra no colchão, então não, nunca tive não.

E5: E você já apresentou algum atestado médico?

Camareira14: Tenho um atestado médico porque eu sempre tive problema nas pernas de varizes, mas isso eu tenho desde pequena e eu fiz uma cirurgia das varizes daí eu peguei um atestado de quinze dias.

E6: E você sentia dores em alguma parte do corpo?

Camareira14: Não. Não. Depende, é, tem o. Não, só nas pernas mesmo, mas era por causa das varizes mesmo

E7: E em quais situações você utiliza hoje a sua memória e percepção no seu trabalho

Camareira14: Como eu trabalho bastante com relatórios e planilhas, essas coisas, e também questão do quarto, eu tenho que ter bastante atenção para não esquecer de nada, como aí, eu vi que era 10 apartamentos de chegada então tem muita atenção pra não deixar cabelo, não deixar uma coisa na pia, no banheiro, eu tenho que ter muita atenção e eu tenho que estar sempre atento as coisas porque é e-mail pra responder, é planilhas para dar baixa. Relatórios para passar pra frente, e tem que prestar bastante atenção na reunião e tudo mais. Eu tenho que prestar bastante atenção. Ficar bastante atenta.

E8: E quando você era camareira, você achava que tia qualificação correspondente para o seu cargo ou você achava que era mais qualificada ou menos qualificada?

Camareira14: Ah eu era muito metida. Metida assim, eu era metida assim, quando você ganha muitos elogios e muitas notas 9 e 10 eu gostava muito, então eu era, eu achava que eu estava além, eu tava bastante qualificada para aquilo. Porque eu sempre gostei de cuidar de pessoas, por isso que eu entrei na hotelaria. Eu era cuidadora de idosos e aí desisti de ser cuidadora de idosos e comecei, não entendia nada de hotelaria, e aí eu comecei a fazer um curso técnico em hospedagem, e quando comecei, todos os setores de hotelaria, eu me identifiquei na governança, foi o foco principal meu foi na governança, então assim. O primeiro eu consegui técnico, das técnicas todas e camareira. O que fazer o que não fazer, e aí quando realmente eu fui trabalhar como camareira, nos primeiros dias assim, foi um pouco difícil, porque eu só tinha toda a técnica e não a prática, mas depois de uns meses eu peguei prática e aí eu sempre fazia muito bem, e era um pouco metida neste sentido. Por achar que eu era o máximo.

E10: Legal, e quando você era camareira, quais eram as principais situações constrangedoras no seu trabalho?

Camareira14: Ai as vezes quando eu tava fazendo alguma arrumação que o hóspede tava no quarto, eu não gostava muito não, eu preferia quando o hóspede não estava no quarto porque além de você ser mais rápida, você, quando o hóspede está dentro do quarto, além de você ser mais lenta, um pouco, você fica um pouco com vergonha, começa a suar e começa a ficar nervosa, eu não gostava não. Ou quando tinha então algum hóspede inconveniente que ficava de qualquer jeito no quarto também não era legal não

Isso é complicado né?

Camareira14: É, mas existe, infelizmente.

Sim, sim.

E11: E, quando você era camareira, você fazia atividades variadas e diversificadas ou você fazia a mesma coisa todos os dias?

Camareira14: Não, eu não fazia atividades variadas não. Não. Era sempre aquela rotina normal do dia a dia

E12: E em que medida você aprendia coisas novas por meio do hotel, seja trabalhando, ou seja, fazendo treinamento, essas coisas?

Camareira14: Eu tenho o péssimo hábito de aprender bastante com os erros, tanto os meus quanto o dos outros eu aprendi bastante quando eu via uma das minhas colegas fazendo alguma coisa errada e aí eu falava, olha, se você fizer assim e assim, eu acho que fica melhor, aí eu aprendi bastante com os erros.

F- Estratégias de mediação operatórias

F1: E como você fazia para dar conta das dificuldades que você encontrava no seu trabalho?

Camareira14: Eu tinha bastante dificuldade pra pôr a capa de duvet, sempre tive, tinha muita dificuldade, porque não sei se você já viu, mas aquela capa daquele duvet é uma desgraça, risos, é muito ruim de pôr, você faz muito movimento repetitivo com os braços e infelizmente tem várias camareiras que tem problemas, dores nos braços, provavelmente é por causa daquele duvet, daquela capa de duvet. Então eu, nossa, eu perdia muito tempo tentando pôr o edredom dentro daquela capa daquele duvet, e uma colega minha um dia vendo eu me matando lá, pra por aquele duvet, e aí ela me ensinou uma forma diferente de por, que eu não iria me matar tanto e não iria ficar com dor nenhuma nos braços, e ainda ia aproveitar o tempo, porque assim, quando você é camareira, você tem uma saída, você tem 40 minutos para fazer a saída, uma arrumação é no máximo 10, 15 minutos. Depende da arrumação também, então como a gente tem que dividir o nosso tempo, aí eu tenho 16 apartamentos para fazer e, e, eu tenho 7 horas para fazer aqueles 16 apartamentos. Se eu perco 5 minutos a mais numa arrumação ou numa saída, eu tenho que recuperar aquele tempo que eu perdi naquele quarto no próximo quarto. Então quando era saída que eu sabia que tinha que pôr o duvet eu sabia que eu iria perder mais tempo. E aí isso atrapalhava um pouco no desenvolvimento do trabalho. Fora isso, tudo tranquilo

F2: E como você resolvia situações de falta ou inadequação de material?

Camareira14: Falta de material. Olha, é um pouco complicado, é nos hotéis que eu trabalhei nunca faltou, mas eu já tive um pouquinho de complicação nesse hotel que eu tô, por falta de amenities. Como aqui é mais longe de tudo, quando os amenities vem chegar aqui, às vezes demora 15 dias para chegar, então se eu faço um pedido de amenities no dia primeiro do mês ele só vai chegar mais ou menos no dia 15, dia 16, então eu tenho sempre que fazer o pedido com 10 dias de antecedência. Ah eu tenho 2 caixas de xampu, aí eu calculo, a, vai ser 15 dias, duas caixas de xampu, eu tenho que pedir logo. Eu não posso pedir amenities quando só tem uma caixa, tem que ser quando tem duas ou três na reserva, porque corre o risco de a de repente a ocupação aumenta da noite pro dia, então gasta muito amenities, e aí as meninas a gente tem um pouco de dificuldade quando falta a gente tem que se virar nos 30 para conseguir fazer o trabalho, é muito complicado trabalhar sem produto mesmo.

F3: Certo, e como você fazia para dar conta do seu trabalho dentro da sua jornada de trabalho

Camareira14: Eu não faço hora do almoço. Almoço rapidinho e subo para conseguir terminar. No meu caso tem coisas que eu consigo deixar para amanhã, mas no caso de camareira, não tem como você deixar pra amanhã. A hoje eu tô com cinco saídas que é chegada as cinco saídas. Aí infelizmente eu vou ter que correr contra o tempo e não deixar nenhuma saída, porque vai ser usado tudo, aí não dá tempo, não dá tempo, infelizmente eu tenho que passar do horário, eu não faço horário de almoço pra conseguir terminar aquele relatório, para conseguir fazer aquelas cinco saídas fora as arrumações. Mas varia muito viu, varia bastante porque a, eu tô com 16 apartamentos hoje, mas nesses 16 apartamentos quantas suítes eu tenho. Se eu tenho 5 suítes, aí vai pesar um pouco, porque aí fica muito grande. Mas se eu tenho uma suíte, eu tenho 5 saídas, uma suíte e o resto arrumação. 9 arrumações. Eu consigo correr nas arrumações e aí eu vou perder um pouquinho do tempo na suíte só. Mas isso sempre passa um pouquinho do horário, mas a gente é camareira é danada, elas sempre dá um jeitinho em tudo. Ela às vezes consegue ter aquelas falcaturazinhas.

F5: E como as camareiras do seu hotel lidam com o cansaço e com as dores

Camareira14: Ai, elas nesse caso aqui desse hotel elas sofrem um pouquinho. São camareiras de primeira viagem. Elas nunca foram camareiras então elas às vezes elas não conseguem lidar com certas coisas. Tem que estar explicando, ah, faz isso, faz aquilo. Com as dores usam umas pomadas que compra, faz massagem, a gente faz laboral de manhã para ajudar, quando fazemos a laboral de manhã, o dia parece que tudo bem sabe? No final do dia você pergunta tudo bem meninas? Como foi e tal, e elas falam não, tudo bem tá tranquilo, sem nenhum problema. Mas quando você, parece que a laboral ela ajuda bastante as camareiras. Deveria ser feito todos os dias a gente tem laboral, tem programa de uma vez na semana ter uma massagem, é, então assim, tem alguns procedimentos que a gente consegue ajudar para as dores né, geralmente reclamam mais de dor no braço, dor nas pernas,

G- Percepção geral

G1: E na sua opinião, o que significa qualidade de vida no trabalho?

Camareira14: Na minha opinião, qualidade de vida no trabalho significa você não só fazer o seu trabalho como ter um tempo para lazer, você ter um tempo para se distrair, independente de ser esse tempo que eu falo pra se distrair um pouco no trabalho, é no trabalho mesmo, não é fora do trabalho, sabe, a hoje, essa semana vamos fazer 20 minutos de descontração para as meninas, é fazer uma sessão de sorvete pra elas, ou um cinema, ou fazer um relaxamento de meia hora, ou levar elas para jogar um pouco na sala de jogos, ah vamo levar elas na praia pra fazer uma caminhada, pra ver o pôr do sol, esse tipo de coisa. Envolvendo o trabalho, não fora dele, porque a gente consegue conciliar isso, aqui nesse hotel que eu trabalho fazemos bastante isso.

G2: E aí no seu hotel o que você acha que causa mais bem estar nas camareiras?

Camareira14: Hm, o stress. Muito stress assim, no sentido ai hoje tem, digamos que tem 100 chegadas. Se elas trabalham normalmente sem eu estar pressionando, elas ficam feliz. Chega no final do dia, no começo do dia eu chego lá na reunião de manhã antes delas subirem pra fazer o trabalho, gente olha, hoje tem 100 chegadas e eu infelizmente vou precisar desses 100 apartamentos que estão no relatório de vocês, vão correndo, vão fazendo, eu não vou ficar pedindo eu não vou ficar pressionando vocês, mas eu preciso desses quartos, então, por favor, vocês vão fazendo e vão passando. E aí se eu não fico pressionando, elas vão fazendo, vão passando e eu vou liberando os quartos, chega no final do dia tá tudo feliz, tudo contente. O que deixa a camareira chateada é se você ficar pressionando ou chamando atenção por qualquer bobagem. E aí chega no final do dia elas vão estar com a cara feia, chateadas elas já saem de casa pro hotel e complica a vida delas.

G3: E você está satisfeita por fazer parte desse hotel que você trabalha?

Camareira14: Sim, tô

G5: E o quanto você está satisfeita com seu salário de 0 a 10

Camareira14: A, de camareira meu salário era maravilhosa. De supervisora, meu salário é 5

G7: E você acha que o hotel que você trabalha, se preocupa com a qualidade de vida dos funcionários

Camareira14: Se preocupa

G8: E de 0 a 10 o quanto você está satisfeita com a sua qualidade de vida no trabalho

Camareira14: 8

G9: E em relação aos hotéis que você já trabalhou, como você acha que é sua qualidade de vida no trabalho hoje

Camareira14: A qualidade de vida, principalmente nos dois hotéis que eu trabalhei em São Paulo é muito boa, muito boa mesmo. Eu acho que em São Paulo a qualidade de vida, pelos menos nos hotéis que eu trabalhei, não digo que é ótima, mas é muito boa

H- Possíveis soluções

H1: E na sua opinião o que você acha que o hotel poderia fazer para melhorar a qualidade de vida no trabalho?

Camareira14: Dar mais dobradinha para as meninas. Porque um dia só, se você for ver, um dia só de folga eu acho que não descansa. Porque principalmente essas mulheres que são casadas que tem filho é a hoje eu tô de folga, ou das duas uma, ou ela vai limpar a casa, ou ela vai levar a criança no médico, ou ela vai pro médico ela mesma. Vai fazer uma coisa, vai fazer outra, e quando vê, acabou o dia ela não conseguiu descansar, não conseguiu fazer outras coisas que estavam pendentes. Eu acho que uma dobradinha, um fim de semana pra cada uma delas, eu acho que seria muito bom, porque se hoje elas se cansam limpando a casa, fazendo qualquer outra coisa, no outro dia sim, aí sim, ela vai pegar a

criança, vai ir num shopping, vai na praia, vai no Sesc, vai passear com a criança, eu acho que isso seria muito bom.

Camareira 15

Vamos lá, então vai ser uma pequena conversa, eu vou dar alguns tópicos e você fala o que sentir vontade de falar,

está bom?

Camareira15: Tudo bem.

Então vamos começar pela sua história de vida, me fale sobre sua escolaridade, se você tem filhos, se é casada ou não, com quem mora, como é que é?

Camareira15: Posso começar?

Pode.

Camareira15: Tenho um filho de 14 anos.

Certo

Camareira15: Sou casada, quer dizer, fui divorciada, hoje sou casada. Moro com a pessoa vai fazer 25 anos, ah..., faz o que, trabalhei acho que 11 anos na hotelaria aqui no paraíso, aí fui mandada embora porque realmente eu quis né, por que por ele eu não tinha saído de lá ((risos)), isso, eu tava bem cansada e pedi pra sair e foi naquele auge mesmo que começou aqueles cortes, aquela crise mesmo, aí foi no rolo que eu fui mandada embora também, né. Fiquei em casa, passei dois anos é, fazendo bico como diarista, depois, é... Tem uma amiga minha que trabalha aqui que é supervisora, certo dia encontrei ela no ônibus e perguntei assim Lucrécia, não tá precisando de alguém, de camareira, lá? Aí ela falou “ai Graça, tá! Então você pega, você me dá seu currículo e eu levo lá e eu te. qualquer coisa, se der, eu te chamo” Isso eu mandei num domingo, levei na casa dela, quando foi na quarta feira eu já fui, bem ver, basicamente contratada aqui pra trabalhar.

Ah, legal, e isso faz dois anos?

Camareira15: Não, tô com 10 meses aqui, e fazia dois anos que eu já tava já fora da área de hotelaria, né. Mas mesmo assim eu nunca fiquei totalmente desempregada, sempre fazendo meus bicos.

Tem que fazer né, não adianta ((risos)).

Camareira15: Ah isso é verdade!

E, qual sua escolaridade?

CAMAREIRA15: Ó, eu tenho o segundo grau incompleto, não terminei. Fiquei até o terceiro só, né, mas não terminei totalmente.

Entendi. E como que é a sua rotina, desde que você acorda, assim, de manhã, vem trabalhar e depois volta?

CAMAREIRA15: Olha, eu me acordo as cinco, ah, tomo meu banho, faço um cafezinho, faço o suco do meu filho né, pra quando ele acordar levar pra escola e tomar, que ele já não come nada de manhã e eu já deixo o suco dele pronto lá, e seis, seis e dez, eu tô saindo de casa, quando dá as vezes 10 pras 7, 7 horas eu já tô aqui na empresa, já, e é minha rotina todos os dias.

Legal. E aqui dentro como funciona sua rotina, quantos quartos você limpa, como é?

CAMAREIRA15: Ah, então ó, da dezesseis [quartos] pra você fazer, dependendo quando tem alguém de folga, é. Alguém que falta, aí vai tendo que ter mais um pouco a mais, mas é o normal de qualquer hotelaria.

Certo, e que horas você sai?

CAMAREIRA15: Eu saio quatro e vinte daqui.

E aí faz uma hora de almoço?

CAMAREIRA15: É uma hora de almoço né, eu entro das 8h às 4h20 e aí tem uma hora de almoço.

Legal, e quanto tempo você demora mesmo para chegar aqui?

CAMAREIRA15: Olha, dá, eu saio aqui, eu pego o ônibus umas seis e vinte, umas dez pras sete, dependendo do trânsito, eu já tô aqui, por que é perto, né. Aí dez pras sete, sete horas eu já tô aqui entrando no hotel.

E fora do trabalho você faz o que? Você tem algum hobby, vai no cinema, você faz alguma coisa?

CAMAREIRA15: Olha querida, a minha vida é bem corrida, porque é... Trabalho aqui vem sempre. É. A família da gente é aqui. De domingo a domingo, quase, bem dizer, né. É 6x1 que nós trabalha, vamos dizer. E é aquela vida bem corrida, é meu ganha pão, agradeço ((risos)). Mas, é bom, não tem aquelas... Tipo, atividade física, não faço porque não tenho tempo e as vezes estou tão cansada que não dá pra fazer.

Ah sim, você prefere ir pra casa né?

CAMAREIRA15: Ah eu vou pra casa, aí tem meu filho que chega da escola sete e meia, aí tenho que preparar a janta, cuidar da casa, é aquela coisa e meu marido viaja, ele é caminhoneiro, né? Aí eu fico mais o meu tempo só eu e meu filho. Aí de quinze em quinze dias que ele tá em casa, aí quando ele tá mais em casa, aí que eu fico mais cansada porque eu fico mais atarefada ((risos)). Tem comida pra fazer, tem tudo. E eu e meu filho não. É o básico, a gente come qualquer coisa que fizer, “nois” come. Mas é aquela coisa, não tem muito que reclamar não, agradeço, ((risos)).

E por que você trabalha como camareira? Você tem algum plano pro futuro, o que você pretende fazer daqui pra frente?

CAMAREIRA15: Olha, eu já pensei de terminar meus estudos, ahh... De fazer um curso, sempre pensei em fazer um curso de inglês por que eu sempre gostei né? Assim, quando eu estudei, eu sempre gostava de inglês e eu penso né? Eu acho que não tem idade para as coisas, eu falo: “Ai, eu tô velha.” ((risos)), aí depois eu falo: “Não, não tem idade pra nada na vida da gente, é só você querer”, né?

Uhum.

CAMAREIRA15: Mas eu penso que um dia, quem sabe, no futuro eu vou fazer um curso e terminar meus estudos.

E na carreira, assim, você pretende virar supervisora de camareiras? Você quer trocar de profissão?

CAMAREIRA15: Ó, eu não quero ficar minha vida toda de camareira. ((pausa)) Né? Não tenho o que reclamar, agradeço a Deus por ter um trabalho, mas eu não pretendo ficar a minha vida toda também de camareira, né? Não pretendo. Tanto é que eu falo tanto pro meu filho: “Filho, estuda, pra você ter uma profissão boa na sua vida.” E, porque é aquela coisa, é bom, mas é muito cansativo. É cansativo demais, mas tem hora que a gente fala assim Camareira15: “Ai meu deus, tô tão cansada.”, Aí depois fala: “Ai meu deus, a gente olha pra trás, tem tantas coisas piores.” Mas, eu pretendo um dia, quem sabe, fazer um curso de inglês e terminar meus estudos.

E, se você fosse fazer esse curso, você teria tempo de fazer trabalhando como camareira? Você teria tempo livre para fazer cursos, ou acha que não?

CAMAREIRA15: Então, eu acho que, assim, vamos dizer a noite, acho que eu teria... Acho que a gente tem que ter tempo pra vida, pra gente, pra tudo né? A gente não vai ser egoísta. Só trabalhar, trabalhar e não consegue mais ter tempo pra você e pra nada? Se você não correr atrás, você nunca vai ter nada na sua vida. Eu acho que depois que eu tive meu filho eu me acomodei, aí, eu falei assim Camareira15: “Ai, eu queria estudar, fazer uma faculdade, fazer qualquer coisa.” Aí eu fui ter meu filho. Aí eu me acomodei, só pensei no filho, filho e acabou. E aí, hoje eu penso: “Não.” Hoje eu penso assim: ai, eu quero, sabe? Crescer. Eu quero ter alguma coisa na minha vida, um futuro melhor

pra dar até pra ele também. Que eu só tenho ele de filho né? E eu digo, é fazer um curso, qualquer coisa. É tão tal, que eu falei assiCamareira15: “Deixar as coisas mais desandar a andar um pouco” e, no caso, eu penso em fazer um curso de inglês também, aí ele fala assim: “Ai mãe, eu não gosto”. E eu digo: “Filho, a questão não é você gostar, é pro seu futuro, é coisa pro seu bem.” Aí terminou um curso de informática vai fazer um ano que terminou né? Fez dois anos de informática, e ele fica de manhã numa escola das oito ao meio dia e do meio dia ele vai pra outra e chega mais ou menos sete e meia da noite.

Que é mais ou menos o horário que você chega em casa?

CAMAREIRA15: É, não, eu chego em casa umas cinco e meia, se depender do trânsito, até 5 e meia eu já tô em casa, mas se tiver muito trânsito mesmo, é umas 6 horas estourando que eu já tô em casa, já.

Aí chega em casa ainda vai fazer comida?

CAMAREIRA15: É, fazer comida, lavar roupa, fazer tudo ((risos)).

E como você se sente com relação ao seu trabalho, assim, como é sua relação com seus colegas de trabalho, com seus chefes, com a sua rotina, você se sente feliz, cansada, como é?

CAMAREIRA15: Olha, com meu chefe no trabalho eu me sinto bem, me dou com todo mundo, com todos eu me dou. Meu jeito, eu sou muito na minha, assim, eu sou mais de observar e menos de falar (risos). Mas eu me dou com todos. Tanto com colega, é, dou meu bom dia, é, mas sempre tem umas pessoas que você se enturma mais, mas me dou super bem com todos. É, tem dia que eu tô cansada, aí já prefiro ficar mais na minha, assim sabe, cansada, ficar na minha, sem conversar, por que eu tô super cansada, mas. ((pausa))

E geralmente você se sente super cansada mais tempo ou você se sente tranquila mais tempo?

CAMAREIRA15: Ó, eu me sinto feliz e tranquila, mas tem dia que eu tô bem cansada mesmo.

Geralmente quando falta alguém?

CAMAREIRA15: É, quando falta alguém. Bem, bem cansada sim, mas, a não ser... Apesar que as vezes a gente até que acostuma com a rotina do dia a dia, aí num dia que eu falo assiCamareira15: “Ai, hoje eu tô de folga.” Se eu não me movimentar bem, eu fico o dia. parece que com o corpo todo dolorido. Eu acho que, acostumada com a movimentação do corpo o dia todo, aí quando um dia que eu fico de folga, se eu não fizer alguma coisa pra exercitar o corpo eu me sinto cansada, mais ainda.

Você se sente um pouco ansiosa?

CAMAREIRA15: Ansiosa, é! Eu acho que é essa ansiedade né, daquela correria do dia a dia, acho que deve ser isso.

Entendi, e aqui, as camareiras ficam muito doentes? Elas costumam pegar muito atestado ou raramente?

CAMAREIRA15: Olha, até que não, não vejo muito esses casos aqui não, acho que é raro ficar doente aqui.

E quantas vezes você teve que pegar atestado nos últimos meses?

CAMAREIRA15: O meu, graças a deus, nunca peguei. Nem nunca peguei e nunca faltei e chego no meu horário. Meu horário certo, cumprio minha tarefa, e vou pra casa ((risos)).

Legal, e tem mais alguma coisa que você gostaria de falar, que você acha importante pra essa pesquisa ou que gostaria de desabafar?

CAMAREIRA15: Eu... Não, por enquanto, desabafar. Por enquanto nada ainda. ((risos)). Não tenho muito o que falar não. Tem dez meses que eu tô na empresa ainda mas não tem muito o que falar não.

E aqui tem plano de carreira?

CAMAREIRA15: Bem... Não sei não. Não sei bem te explicar isso ((risos)). Se tem não sei né, eles fala e eu não sei bem como é que é ainda o plano daqui da empresa né de carreira pra funcionário. Não sei como é que é aqui não ((risos)).

Camareira 16

Vamos lá então. Vamos começar pela sua história de vida. Qual sua escolaridade, se você tem filhos, se você é casada, mora sozinha...

CAMAREIRA16: Então a minha escolaridade eu não terminei né, mas isso eu tenho que terminar, por que foi muito assim, como eu moro com meu pai, aí ele teve que separar, aí eu ficava assim, aí eu ficava naquela: morava com a minha mãe, aí quando era no meio do ano eu ia morar com meu pai, e nunca terminei. Aí depois vim pra São Paulo né, que eu sou da Paraíba, e filho eu não tenho, por enquanto ainda não.

E agora você mora sozinha?

CAMAREIRA16: Não, sou casada, aí eu sou casada. ((pausa))

E antes de trabalhar aqui, onde você trabalhou?

CAMAREIRA16: Eu trabalhei em restaurante, aqui mesmo, uma churrascaria. ((pausa))

Que legal! Bom, quantos anos você tem?

CAMAREIRA16: 26

Agora me fala sobre a sua rotina, desde que você acorda, vem trabalhar, até a hora que você vai dormir. Como é que é seu dia?

CAMAREIRA16: A, eu acordo cedo, acordo o marido, sempre... Ele põe pra despertar, mas eu que acordo ele, né. Eu lhe chamo, ele vai trabalhar, aí depois eu vou me arrumar tudo, vou pro ponto, espero o ônibus. Às vezes demora, aí venho pego o ônibus, desço normal aqui, aí chego aqui, vou me arrumar primeiro, vou tomar café e depois espero dá à hora de bater o ponto pra ir trabalhar. Aí depois a gente, de bater o ponto, a gente vai pro quinze, que é uma salinha que espera, aí vem falar sobre a ocupação do hotel, quanto é que tá a ocupação, se tem muita saída pra gente trabalhar. Aí depois assina, aí vai pegar o relatório, aí você pega o relatório e vai buscar os carrinhos onde fica a base. Aí desce, troca de roupa na base, pega os amenities, os produto, cê pega sua água e sobe pra trabalhar. Aí depois você vai. Já vai no susto. Já vai fazendo né, aí limpa o quarto, tira tudo, abre a sacada, joga água. Aí, por enquanto, põe os produto no banheiro pra já ir coisando pra não ficar muito forte o cheiro, aí limpa o banheiro, aí depois passa por outro. Aí depois quando fecha o relatório tudo né, aí você desce, entrega o relatório normal, sempre cê almoça né. A gente almoça, bate o ponto e tem uma hora de almoço assim. Aí depois você descansa. Você volta, aí retorna o segundo tempo né, aí depois você desce, aí você entrega o relatório, a chave, você assina [o relatório], depois você bate o ponto e vai embora. Aí eu pego o ônibus novamente pra casa ((risos)). Aí chega espero meu marido chegar, aí tomo banho, aí a gente janta e depois vamos dormir. Aí no outro dia a mesma coisa... E. Aí tem a folga, tem a folga normal, é 6x1, sempre não dá 6 aqui porque é muito corrido né por causa do aeroporto, as vezes é 4x1. Aí se eu não faltar e não trazer atestado aí eu ganho a dobradinha, que é dois dias, aí eu vou num dia e fico dois dia em casa descansando, aí é legal...

E quanto tempo você demora pra chegar da sua casa até aqui?

CAMAREIRA16: Aqui? Dá uns quarenta minutos. Aí se não tiver trânsito igual hoje, hoje mesmo o ônibus quebrou, eu tive que pegar dois ônibus a mais pra vim. Aí é ruim, é ainda mais pra não chegar atrasada pra não perder a dobradinha ((risos)) mas eu cheguei em tempo.

Essa dobradinha vocês ganham uma vez por mês?

CAMAREIRA16: É, foi um incentivo que minha chefe deu né, tipo assim. Não. Se você não trazer nenhum atestado pra empresa, tem pessoas que sim né, aí não tem como. Mas tem pessoas que falta por besteira assim ah, “vou faltar e vou trazer atestado”, tem gente que faz isso, mas se não chega atrasado e nem sai mais cedo e nenhum atestado você ganha dobradinha. É bem um incentivo assim, por que aí você descansa mais. É muito corrido.

E quantos quartos você limpa por dia mais ou menos?

CAMAREIRA16: Então, no meu andar, são três andares né, o quinze, o quatorze e o treze, dá vinte apartamentos. Sendo que até contratou mais, agora quer dividir pra ficar menos. Só pra ficar dezesseis. Aí, da mais pra ficar limpando mais, entendeu? Pra manter né, porque quando é muito corrido, é...

Aqui também, perto de aeroporto, né?

CAMAREIRA16: É. desse jeito aqui. Ninguém sabe, quando chove da “lay over” né, que eles, como que eles tivessem como se fosse um convênio né, com o aeroporto. Ai o pessoal dorme tudo aqui, depois vai embora aí fica... É muito corrido aqui.

E, fora do trabalho, você tem alguma atividade, faz algum esporte, algum curso?

CAMAREIRA16: Não, nada ((risos)). Por enquanto ainda não, mais assim, graças a deus, agora, tipo assim, meu esposo trabalha num. ele é churrasqueiro. Aí o patrão dele propôs uma casa pra gente morar pra não pagar aluguel. Aí eu pretendo, tipo assim, o dinheiro que a gente paga o aluguel eu posso fazer um curso agora, vai sobrar dinheiro, entendeu? Aí fica melhor. Que agora, pagando aluguel, que aqui é muito caro o aluguel onde eu moro.

A é! Lá onde eu moro também.

CAMAREIRA16: Né! Então, eu sou da Paraíba e lá não é muito caro, agora aqui, o que eu pago, dá para o meu e o da minha mãe. Que o da minha mãe é mais barato, lá é tudo mais barato. Aí, graças a deus eu vou conseguir fazer um curso.

E quais são suas motivações, por que você trabalha de camareira, você pretende mudar de emprego, possui algum plano para o futuro?

CAMAREIRA16: Então ((risos)). Quando eu comecei aqui, tava tendo um [concurso] pra ser militar, eu até me inscrevi e tudo, mas por conta do negócio do estudo que eu te falei né, eu não consegui por conta disso. É igual meu chefe falou, “Tenta. Se você terminar, aí cê dá continuidade”, igual ela falou, “Quando você terminar.” Porque lá, tem que ter o estudo completo. Aí eu fui indicada aqui né pra ser camareira, tudinho. Aí eu tô aqui até hoje. Só que eu pretendo assim, ah, lá na frente, futuramente, ter meu próprio negócio. Eu e meu esposo. não pretendo ficar muito como camareira.

Legal! e quanto tempo faz que você trabalha aqui?

CAMAREIRA16: Vai fazer três anos.

E você pretende abrir um negócio do que?

CAMAREIRA16: Isso. É de churrasco, que ele trabalha muito bem, não tem o que falar.

E como você se sente em relação ao seu trabalho, você se sente muito cansada? Você se sente feliz? Como é seu relacionamento com seus colegas?

CAMAREIRA16: Ah eu me sinto feliz, tem muitas colegas que não gosta de mim né, fala assim que eu sou puxa saco. Eu não sou puxa saco, eu faço o meu serviço. Aí tem pessoas que falam que eu sou puxa saco, eu falo pra minha chefe. Mas assim, se você fizer o seu direitinho, as vezes você ganha coisa, as vezes se eu pedir alguma coisa pra ela, ela não vai me negar, entendeu? Às vezes quando não dá mesmo aí ela não dá, mas tem pessoas que não faz por onde e não ganha, aí fala que, às vezes, eu sou puxa saco, mas não é isso, entendeu? Mas eu sou feliz com meu trabalho.

Ah sim, e você se sente cansada constantemente?

CAMAREIRA16: Às vezes, quando tá corrido, tipo assim, se a escala for longa né, tipo se for 6x1 aí fica cansada. Se for menos, até que não né, porque você vai reservando né.

E o pessoal fica doente aqui? Ou é só de vez em quando?

CAMAREIRA16: De vez em quando.

Qual foi a última vez que você trouxe um atestado?

CAMAREIRA16: Ah, faz tempo, foi ano passado. Foi dos dentes, um canal que eu fiz, acho que a mulher fez mal feito que ficou inchado. Aí eu tive que... Foi só 4 dias porque não tinha como trabalhar desse jeito.

Entendi, e nos seus dias de folga o que você faz?

CAMAREIRA16: Eu fico em casa, cuido da casa ((risos)). Tenho uma cachorrinha, daí eu vou passear com ela de manhã cedo. Aí me sento, tomo café, arrumo a casa, aí faço a janta pra noite, quando meu esposo chegar. Aí eu fico, às vezes, descansando né. Aí depois espero ele chegar, aí a gente janta aí vai dormir, não saio muito não porque eu não tenho família aqui. Meus familiar tudo tão na Paraíba. Eu fico mais em casa.

E se você fosse fazer algum curso ou terminar seus estudos...

CAMAREIRA16: Isso.

...você teria tempo agora com esse emprego que você tem para fazer isso?

CAMAREIRA16: Tenho, é. Eu. Tipo assim, eu trabalhava a parte da tarde né, aí ficava muito difícil que eu chegava muito tarde em casa, porque se eu perdesse o ônibus aí eu chegava tarde. Até falei pra minha chefe, “Você troca?” Ela trocou né, meu horário. Então, como agora, tipo assim, não pagando aluguel, aí fica melhor pra mim fazer um curso igual eu falei pra você. Vai ter tempo agora, aí fica melhor.

Aí você trabalha então no período da manhã?

CAMAREIRA16: Isso, eu trabalho até as quatro, aí depois das quatro eu posso fazer curso na parte da noite, que tem curso né. Aí posso, até na folga também eu posso ir.

Legal! E seu salário paga os custos direitinho, tudo certo?

CAMAREIRA16: Certinho! ((risos)).

Tem alguma coisa que você ache importante para falar nesse estudo que você não falou ou algo que você queira comentar?

CAMAREIRA16: Não, tudo certinho ((risos)).

Camareira 17

Vamos lá. Primeiro vamos falar sobre a sua história de vida, então, sua escolaridade, onde você mora, se tem filhos, como que é?

CAMAREIRA17: Eu não sou casada, sou solteira. Tenho 3 filhos, posso falar a idade?

O que você quiser.

CAMAREIRA17: Um é de 20, um de 17 e um de 11. Eu estudei até a oitava série e moro aqui mesmo em São Paulo.

E onde você trabalhou antes de trabalhar aqui?

CAMAREIRA17: No Club Hebraica. Eu trabalhava como auxiliar de lavanderia. ((pausa))

Certo, e qual é a sua renda mais ou menos? Não precisa falar se não quiser.

CAMAREIRA17: Da R\$ 2.000,00.

Agora me fala sobre a sua rotina, desde a hora que você acorda até a hora que você vai dormir, quanto tempo você demora pra chegar?

CAMAREIRA17: Então, quando eu acordo eu levo a minha filha na perua vai pra escola, e depois venho pra cá trabalhar. Da o que? De casa pra cá, dá uma meia hora.

Certo

CAMAREIRA17: Aí depois eu vou pra casa de novo. Aí chega em casa vou fazer janta, depois vou assistir [televisão], depois vou dormir.

E aqui, como que é o seu trabalho?

CAMAREIRA17: A, é normal. ((pausa)).

Mas quais são, assim, suas atividades? Quantos quartos você limpa, o que você faz quando você chega aqui?

CAMAREIRA17: A, é porque é variado né. Às vezes é por ocupação, as vezes a gente pega vinte [quartos], as vezes a gente pega dezesseis [quartos]. Depende da ocupação do hotel.

Certo, aí você trabalha de manhã?

CAMAREIRA17: É. Aí eu chego, trabalho, chego de manhã das oito, aí pego o enxoval, subo, aí monto o carrinho, aí vou trabalhar. Aí, meio dia, eu desço hora do almoço, aí subo uma hora, aí depois desço as quatro e quinze pra ir embora.

Certo, e então você mora perto né? Demora mais ou menos uns quarenta minutos pra chegar?

CAMAREIRA17: É. Uns trinta, quarenta minutos. Moro no real parque, lá no Morumbi.

E é um ônibus só?

CAMAREIRA17: Não, pego três ônibus. Isso.

E fora do trabalho você faz alguma coisa, tem alguma atividade física?

CAMAREIRA17: Não, nada. ((pausa))

E agora vamos falar sobre suas motivações e pretensões. Por que você trabalha como camareira?

CAMAREIRA17: ((pausa)) Às vezes, nem eu sei. Mas eu vim tipo pra passar seis meses e acabei gostando e fiquei.

Você veio como trabalhadora temporária?

CAMAREIRA17: É. Eu vim por seis meses, aí na cooperativa. Aí, depois eles gosto do meu trabalho aí eu fiquei [trabalhando] pelo hotel. Aí tô até hoje. Quatro anos.

E você tem algum plano no futuro pro trabalho? o que você pretende fazer daqui pra frente?

CAMAREIRA17: Eu acho que os meus planos é só ver meus filhos crescer né, e cada um procurar o seu objetivo pra mim já tá bom. É pra mim, já tá ótimo. ((pausa longa e olhos com lágrimas))

Vamos ver. E como você se sente em relação ao trabalho? Você se dá bem com seus colegas, seu chefe, como é?

CAMAREIRA17: Às vezes, é cansativo né. Mas os meninos eu gosto. Com as minhas amigas, minha chefe também eu gosto. Eu acho que é por isso que eu tô aqui até hoje. Porque eu gosto deles, são boas pessoas, a gente acaba acostumando.

Até ajuda no trabalho né?

CAMAREIRA17: É. Até ajuda. Acaba ajudando.

E, tem mais alguma coisa que você acha interessante falar para este estudo? Que você queira desabafar?

CAMAREIRA17: Não, só isso mesmo.

Governanta 1

Cargo atual

Gov1: Governanta

Então, antes da gente começar a entrevista queria saber qual foi o seu último emprego e qual sua formação

Gov1: Eu sou formada em hotelaria meu último emprego foi no rede atlântica como governanta, mas iniciei minha carreira como camareira

E esse hotel aqui ele possui canais de feedback tanto do hotel para o funcionário como do funcionário para o hotel?

Gov1: Sim possui temos uma ferramenta de rh que é avaliação de 360 que aí a gente passa por um período onde a gente é avaliado e avaliamos os colaboradores

Legal isso é mensal, é anual?

Gov1: Não é semestral.

Legal tem algum método de avaliação do desempenho, tanto das camareiras como seu?

Gov1: Temos, temos um método de avaliação sim. Essa ferramenta também ela é por sistema, onde a gente tem avaliação do início do colaborador de 30 de 45 dias e de 90 e depois constantemente a gente chama a pessoa e sempre a gente tá avaliando.

Legal e para você que é qualidade de vida no trabalho, assim não tem certo errado sua opinião.

Gov1: Qualidade de vida no trabalho para mim se refere muito ao ambiente onde a gente trabalha em um ambiente ele tem que ser né tanto estrutura física como o emocional então estrutura física né ter uma boa sala de descanso bom refeitório um vestiário né e a estrutura emocional e aonde a gente pode dividir ali as nossas questões afetivas a gente pode ter um minuto ali para conversar para saber como que foi o dia da pessoa final de semana da pessoa poder estar sempre ali disponível para ajudando aquela pessoa então eu acho que a qualidade de vida no trabalho porque até mesmo a gente passa muito tempo no trabalho né, que às vezes é mais tempo no trabalho do que na própria casa da gente então aqui eu tento deixar um ambiente sempre muito harmônico sempre muito aconchegante para elas então de vez em quando eu faço umas tarefas junto com elas, né a gente faz um chá da tarde e um café onde a gente tira um momento né para conversar sobre outras questões não de trabalho mas sim pessoal para saber um pouquinho como que elas estão então isso ajuda bastante eu vejo ela sorrindo é um momento assim que eu vejo que elas relaxam um pouco então acho que é qualidade de vida no trabalho.

Legal e você acha que a qualidade de vida no trabalho tem alguma relação com a competitividade dos hotéis ou você acha que são coisas muito separadas?

Gov1: São coisas muito separadas são, até mesmo porque entre elas às vezes eu tenho retorno assim aí eu peguei um ônibus com uma pessoa que trabalha ali no naquela rede e aí elas pergunta curiosidade né questão de salário questão de benefício e muitas vezes eu já me deparei com elas respondendo que a eu gosto da onde eu trabalho às vezes também não é nem pela empresa mas pelas pessoas pela liderança aí não troco minha chefe por outra então às vezes é bem legal essa resposta que eu tenho delas quando elas fala que é por você viu não é pela empresa não aí eu fico até um pouco, assim vejo que eu tô conseguindo manter um trabalho assim bem bacana com elas

E você tem contato de gestores de outros hotéis que você acha que poderiam ter interesse nesse estudo?

Gov1: Tenho

Bem aí depois que parar de gravar eu anoto (risos)

Então as perguntas para você são essas. Tem mais alguma coisa que você gostaria de falar sobre estrutura do hotel sobre o trabalho nesse setor de governança.

Gov1: Olha, o trabalho de governança é um trabalho assim ele é mais físico né a gente trabalha muito por nosso físico a quantidade de apartamentos que são feitos durante o dia é qualidade de arrumação então cada uma tem um perfil cada uma tem uma rotina e aqui o que eu tento fazer eu tento extrair o melhor de cada uma então tem umas que são mais dedicadas em às vezes na arrumação da cama então eu pego aquela qualidade que ela tem repasso para as demais e ali eu vou mesclando olha, fulana limpa o banheiro assim, fica um pouquinho melhor ela gasta menos tempo é menos cansativo vamos fazer? Então meio que eu vou pegando as qualidades que uma tem que a outra tem para generalizar para todas e isso é bem legal porque uma acaba dando dica para outra olha isso aqui eu faço assim isso que eu faço assado então acho que isso agiliza bastante o trabalho delas e que ajuda bem e eu vejo que elas ficam menos cansada porque a qualidade do serviço tem que ser igual para todas então às vezes quando tem aquela troca aquela rotina né quando uma tá de folga outra vai lá e cobra a folga da outra então a gente a qualidade é a mesma sempre né então uma não se esforça mais que a outra não porque tá no andar da outra então é bem bem legal essa rotatividade que ela que eu consigo manter com elas aqui

Então dá entrevista isso muito obrigado

Governanta 2

GOVERNANTA 2

Então estou gravando aqui, vou pedir só pra você falar qual é o seu cargo aqui no hotel antes da gente começar a entrevista

Governanta2: Supervisora de hospedagem

E agora eu vou fazer algumas perguntinhas rápidas só pra saber mais ou menos qual é o trabalho das camareiras aqui, como funciona, etc. O hotel possui algum canal de feedback tanto do hotel para os funcionários quanto dos funcionários para o hotel?

Governanta2: Sim, nós temos sempre treinamentos com elas né. Também pela rede **** que é a que administra né, aí a gente tem esse feedback com elas, fazendo treinamentos, é isso.

Existe algum método de avaliação do desempenho tanto das camareiras quanto o seu desempenho?

Governanta2: Sim. Justamente através desse canal que a gente tem de treinamentos com a nossa rede.

Certo, o que é qualidade de vida no trabalho na sua opinião?

Governanta2: Qualidade de vida? Qualidade de vida no trabalho, deixa eu ver. Ai. Ai, é o bem estar do ambiente, do relacionamento, isso é primordial.

E você acha que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com a produtividade e com a competitividade dos hotéis?

Governanta2: Dos hotéis, digamos que sim. Vamos justificar isso melhor, sim, porque o ambiente que eles nos fornecem né, a vivência deles é o ambiente, é a organização, operação traz essa qualidade pra nós.

E qual é o salário e os benefícios das camareiras aqui?

Governanta2: Então, elas tem o piso né, e a empresa oferece vale refeição, vale transporte e também assistência médica e dental

Certo, e quantas camareiras você tem contratadas atualmente?

Governanta2: Bom, de cabeça assim, eu tenho uma afastada, tem uma de férias, 5, 10, 15, 17.17 camareiras

Certo, e dessas 17, quantas estão trabalhando aqui há mais de um ano?

Governanta2: Olha, mais de um ano, a maioria.

E teve algum afastamento no último ano por conta de doença ou acidente de trabalho?

Governanta2: Não. Nós temos uma afastada, mas já faz uns dois anos ou mais até, não sei te falar a data exato, mas a gente tem apenas uma afastada, mas não foi decorrido de trabalho, ela já vinha com esse quadro, pelo que me recordo. Não te dou uma afirmação.

Certo, e geralmente, quantas unidades habitacionais cada camareira limpa por dia?

Governanta2: Olha, nós temos 65 unidades, elas limpam mais ou menos, deixa eu ver, vamos dizer com 45 uhs que são as que vendem mais. Acho que elas limpam por média umas 20. Umas 20 a cada turno.

Agora a última que vai ser depois de gravar.

Governanta 3

GOVERNANTA 3

Eu tô gravando antes de começar não precisa falar o seu nome nem o nome do hotel só me fala qual é o seu cargo aqui.

Governanta3: Governanta

Gênero: Feminino

Vamos começar. A primeira pergunta: o hotel tem algum canal de feedback tanto do hotel para os funcionários como dos funcionários para o hotel?

Governanta3: Tem, a gente tem reuniões mensais com toda a equipe, que a gente chama de reunião de comunicação, duas vezes. Esse mês começou a ser duas vezes ao dia para poder pegar todos os turnos 7:30 da manhã e às 3:30 da tarde onde geralmente é comandado o tempo todo pela nossa gerente geral. Apresenta resultado do mês anterior, apresenta como a gente tá no sonho, porque quando elas chegam no hotel ela estipulou cinco sonhos para dois 2020, então ela fala como tá o andamento de cada um dos sonhos, fala sobre os elogios, sobre as reclamações, gasto, receita, sobre a reforma é uma reunião que dura no mínimo uma hora.

Legal e tem algum método de avaliação de desempenho tanto seu quanto das camareiras?

Governanta3: A gente tem uma vez por ano uma avaliação feita do superior imediato, então eu faço das meninas com retorno sempre com a, com plano de ação. E da parte da do feedback a gente tem também um WhatsApp que se chama News e o nome do hotel, onde todo mundo que quis, quem pode escrever só a gerente operacional gerente geral e talento, e cultura que podem, então sempre informações, por exemplo, hoje tem o café da tarde relacionado ao dia do homem, então é passado lá fotos links, as informações também são passadas nesse WhatsApp.

Legal e na sua opinião o que é qualidade de vida no trabalho?

Governanta3: Eu acho que quando, no meu caso governança, quando o hotel dá ao suporte de vida de saúde, abrangendo os EPIs, então sapato adequado, uma luva adequada, elas usam aqui até o óculos protetor auricular, então acho que quando isso é, fazer valer realmente, na prática, então aqui a gente trabalha com processo educativo que chama. Então no primeiro momento a gente tem uma conversa verbal no caso do EPI a camareira supervisora sobe e chega lá encontra camareiro usando, não usando uma luva então tem uma conversa, no segundo momento a gente chama de registro de conversa porque já é um documento assinado que fica na pastinha lá no talento e cultura e daí uma terceira vez já é uma advertência para ela entender a importância para a saúde dela, né. Tem a semana do SIPAT, a gente

tem uma pessoa que o hotel contratou, um perito do trabalho, então ele tá sempre fazendo treinamentos e reuniões, e orientações, conversa. Ele sobe nos andares de surpresa né então escolhe cinco seis andares e chega de surpresa para ver postura para ver se a bucha de lavar louça realmente tá separada do resto, então acho que essa parte é super importante, também acho que a parte emocional, então eu como gestora se eu vejo que a camareira hoje chegou um pouco amuada ou alguém me diz, eu tenho esse trabalho esse zelo de perguntar o que aconteceu, muitas vezes elas desabafam comigo eu tô na profissão há 20 anos, fez em outubro deste ano, 20 anos. Então essa preocupação de vamos conversar, vamos desabafar, por vezes ela não consegue não tá com cabeça do trabalho, então a gente dispensa, né. A gente tem aqui o que chama de folga merecida, se ela não traz atestado e não têm falta não tem nenhuma intercorrência disciplinar ela ganha uma folga mais, né, então nas nossas escalas se você pegar, tem camareira que folga 3, 4 dias seguidos, o que elas dizem para mim, que em outro hotel, porque eu tô aqui já vai fazer quase sete anos, que em outro hotel dificilmente tem isso que o máximo que tem são duas folgas. Então acho que isso também ajuda bastante é o feedback que eu tenho delas, que o hotel como todo acho que a rede como todo trata cada um como ser humano então eu acho que são pessoas que moram geralmente tão longe, né. Desprivilegiadas de lazer de estudo de, então, eu acho que a qualidade no hotel é isso, ser também um ombro amigo ouvido sabe, eu acho que isso também nesses anos todos, no contato que eu tenho com elas é isso legal.

E você acha que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com a produtividade e a competitividade dos hotéis?

Governanta3: Com certeza. Com certeza. Qualidade faz toda a diferença, porque eu não sei quantos hotéis você já entrevistou, mas tem aqui, por exemplo a gente pede que elas façam 14 apartamentos, se você na sua pesquisa perguntou ou começar a perguntar é uma quantidade bem mínima, né. Então elas conseguem fazer o horário que a maioria é das 8 horas às 4:20, eu só tenho três camareiras que são das 7 horas às 3:2 e 2 no período da tarde. Então eu acho que a quantidade de, apesar de elas reclamaram, porque, sempre reclamam. A gente faz o controle, depois até posso te mostrar da produtividade, e dificilmente elas passam essa meta que a gente propõe. Já na entrevista a gente fala porque é a quantidade de apartamento de um andar, então elas pegam um andar por dia? Não, elas pegam um e meio, elas pegam dois, porque primeiro que desde fevereiro que a gente está com andares inteiros bloqueados para reforma, a gente está reformando todos os apartamentos e são 170 apartamentos no pool. E 308 ao todo, porque a gente também trabalha com morador, apartamento condomínio, né. Então, na produtividade se o apartamento tá bloqueado, não conta por que ela não entrou, né. Se o morador dormiu fora, não conta. A produtividade a gente só conta efetivamente arrumação, que é aquele hóspede que saiu para trabalhar, mas vai voltar, e saída que é o que a gente costuma chamar que é quando você prepara para um próximo hóspede. Então eu acho que essa cobrança, essa quantidade que nós cobramos é uma quantidade bem ok, elas conseguem fazer dentro do horário delas e se passa, a partir de 7:20 já conta como bh e a nossa política é de oferecer esse dia, e também esqueci de falar não sei se você vai perguntar sobre benefícios sobre estímulo se o nome delas aparecem no mês inteiro duas vezes em qualquer canal na 'internet' como elogio, ela também ganha uma folga a mais e um dia a mais de vale-refeição que no seu caso é de R\$ 20 por dia.

Legal e qual que é o salário da camareira aqui?

Governanta3: 1700 e alguma coisinha.

E os benefícios, plano de saúde, essas coisas?

Governanta3: Tem um plano de saúde, que ela não paga nada, só paga o dependente e através de coparticipação que tem uma, dependendo do bairro da clínica, do exame, tem uma porcentagem que vem descontado no holerite, e se, por acaso, ela teve um gasto muito, a gente consegue parcelar. E tem o vale-refeição né, no valor de R\$ 20, o odontológico que é opcional e acho que só.

E quantas camareiras você tem trabalhando aqui atualmente?

Governanta3: 19 pela manhã e duas à tarde.

E dessas 21, quantas estão trabalhando aqui há mais de um ano?

Governanta3: Há mais de um ano, deixa eu pegar a escala. É mais fácil falar a menos. Uma, uma, a menos de um ano.

Legal e você teve algum afastamento por doença ou acidente no trabalho nos últimos 12 meses, das camareiras?

Governanta3: Afastamento você considera quanto tempo?

A partir de 4 dias mais ou menos.

Governanta3: Se eu olhar aqui na escala, por exemplo, a dona ****, por coluna. Deixa-me ver na escala mês a mês, que eu também saí de férias, a dona **** de novo em setembro, outubro foram setembro 12 dias seguidos. Novembro 8. Outubro nenhum, agosto nenhum, tipo um dia eu tive. Julho eu tive a **** três dias seguidos, não vou lembrar, depois se você quiser eu dou uma procurada para descobrir que é, porque já faz muito tempo, eu não lembro. Porque a ****, ela tem um quadro de pressão alta de alguma doença aqui no, sabe, então não sei te dizer o porquê. Junho eu tive a **** dois dias seguidos, maio não tive ninguém, abril eu tive **** três dias seguidos, março a **** 2 dias e fevereiro ninguém, janeiro deste ano ninguém, dezembro tive a ****, que ela sofreu uma queda lembro bem no final do ano, em novembro do ano passado a *** quatro dias seguidos.

Beleza você falou que são 15 para camareira né 14:14 ver se tem mais alguma coisa da parte agravada é só isso.

Governanta3: Você conhece essas camareiras que são mães sozinhas que são avós porque daí quando elas atingem a idade de 50 anos que você pensa o quê aí agora você pode fazer uma excursão no final de semana em campos do Jordão e para santos não porque daí os filhos com 20 anos menos viram pais e daí sem compromisso nenhum né quem tem que cuidar do neto essas pessoas que não completam 50 anos tem de novo uma criança de novo essa responsabilidade né então eu me coloco muito assim, em treinamentos e cursos que eu já fiz dar sempre em primeiro lugar o meu ponto forte, empatia, e isso eu acho que a liderança, ainda mais governanta se você não tiver porque é muito fácil cobrar, mas eu sempre antes eu penso que horas essa pessoa acordou ela pegou o ônibus metrô sabe naquelas condições a pessoa já chega aqui já cansada já chega estressada e vai encontrar uma governanta o que que só vai cobrar de cara feia sabe então eu coloco muito muito isso então assim na hora de orientar claro que tem a hora que você tem que pegar, mas o meu coração, nossa falam que eu consigo manter esse equilíbrio né é também o que as minhas gerentes sempre falam que é bom que eu consigo do mesmo jeito que eu consigo ser essa mãezona na hora que eu chamo aqui na sala ela já entra o que que eu fiz entendeu assim é tem que ter esse equilíbrio assim na dose certa porque se eu falto, o hotel anda agora se uma camareira assim falta, do jeito que a gente tá, a gente tá no nosso limite quem vai fazer o papel? Então eu vou deixar um bilhetezinho embaixo da porta? “prezado senhor, a sua camareira faltou então arrumação só amanhã” então isso que eu falo da importância delas, no hotel muito mais do que qualquer um dos chefes e elas entram na intimidade né. Eu falei “quem vocês convidaram para entrar na casa de vocês e no quarto de vocês? Então vocês entram todo dia na intimidade na privacidade dos hóspedes e dos moradores” né então assim é muito importante o cargo delas e eu procuro sempre. E dia 19 agora foi o dia da camareira quando elas ganham uma folga a mais, então a gente tem um bolinho né. Então eu tento eu sei dessa minha responsabilidade de incentivo sabe, nas pequenas atitudes. E aqui a produtividade que a gente faz mês a mês então assim, aqui o nome delas, a, de arrumação e s de quando é saída né então daí aqui você consegue ver que a média 14 uma outra por enquanto né vamos ver outubro vai que a gente já fechou então olha você consegue ter uma ideia de da produção de cada uma. Se você tiver oportunidade de perguntar e sim outros hotéis também é bem interessante lembrando que arrumação a gente pede 20 minutos uma média e a saída quando a caracterização mais completa a gente pede uma média de 40 minutos e esse é um relatório delas que elas têm que preencher porque pela rede eu tenho que preencher diariamente o que a gente chama de reconciliação então eu pego tudo o que ela fez passo para cá vai me dar um total nessa outra planilha um total de apartamentos arrumados esse total tem que bater com os apartamentos vendidos da recepção se não a gente tem que ir atrás do porquê então, por exemplo se você é uma hóspede você vai sair hoje à noite você pediu late checkout, só que às 10 horas da manhã você quis arrumação então no relatório da menina da manhã vai estar arrumação e no relatório da tarde vai estar saída daí aqui vão aparecer dois status um e dois aqui de arrumação e aqui de saída isso vai dar divergência porque a

recepção vendeu uma noite porque que eu arrumei duas vezes? Então daí existe uma outra planilha que eu justifico porque a senhora Gabriela apartamento tal pediu alguma ação e deu check-out tal hora então isso daqui também uma coisa que a gente pega firme, porque esse aqui é o status da uh é o status que ela tá aqui que ela tá vendo e aqui no segundo eu status que realmente ficou isso é muito importante e sempre sempre tem que ter horário porque no nosso autocontrole na nossa auditoria a auditoria chega esse não tem horário ela fala como que a camareira entrou porque é super importante porque você imagina que a gente já teve caso de a recepção, da a chave de um apartamento, mas coloca no sistema outro né então tem esses essas falhas humanas então elas estão lá que é para ter certeza do que tá no sistema realmente é o que elas estão vendo então tem muitos casos de tá ocupado, mas elas entram está vago limpo, então tipo olha é uma discrepância a gente já age para ver o que aconteceu ao contrário também tá vago chegar lá tá ocupado então isso daqui também é de extrema importância e não pode ter rasura então a gente procura atualizar logo no dia seguinte porque se tem rasura ela tem que refazer o relatório inteiro assim não pode ter um número, um branquinho um número, que ela vai ter que refazer inteiro, e outra coisa legal também, tudo que eu tô falando você pode ter visto em outro hotel e estar achando que eu tô repetindo tudo, desculpa.

Não, tá super interessante. Geralmente o pessoal fica receoso né, de mostrar esse tipo de coisa.

Governanta3: É porque eu acho muito legal qualquer tipo de pesquisa e eu acho legal quando o pesquisador ou pesquisadora tem contato direto com o operacional, com o dia a dia não é verdade? Porque eu acho que são dois acho que é fundamental esse encontro né, ele demora um pouco como você pode ver. Deixa eu ir pedindo para descer a próxima camareira.

Governanta3: Então olha, a vistoria dos corredores do décimo segundo estavam marcados para amanhã então eu junto com a o **** que é da manutenção ele a gente faz a vistoria tanto dos apartamentos quanto dos corredores porque são duas empresas diferentes. A gente tem esses apartamentos de moradores que eles alugam é airbnb, Booking, então também a gente recebe e-mail porque a gente precisa saber quando vai ser a entrada quando vai ser a saída então às vezes eles mandam e-mail falando para trocar enxoval ou eles deixam papel higiênico aqui sabonete líquido que depois a gente precisa subir para apartamento a gente tem eu cuido da floricultura da parte de paisagismo de arranjo então eu mando foto quando tá precisando trocar ou tá ruim aqui, por exemplo foi um desses casos olha fiz o check-in da senhora e tava pago limpo, mas o apartamento estava sujo e a hóspede ficou bem brava entendeu o que que foi um erro nosso de na hora de limpar limpou no sistema um apartamento errado, porque se eu falo 11 3 eu achei que era 1113 por 1, assim tipo a camareira, elas andam com o celular, então elas mandam olha a supervisora de andares ó: parede do 1306 daí eu mando para o pessoal da obra o apartamento que acabou de sair da reforma

Em outros hotéis que você já trabalhou, tanto como governanta como supervisora, quais são as histórias assim que você tem que você acha absurdo?

Governanta3: Com hóspede?

Também. Assim, hóspede eu já ouvi muita coisa absurda.

Governanta3: Eu já tive absurdo do tipo de me chamarem de manhã e falaram que o hóspede que tinha um cocô na sala dele embaixo do Puff lá no 22º andar. Ele desceu pra fazer o check-out e falou olha, só queria te avisar que não sei como, mas apareceu um cocô na minha sala e daí isso foi logo de manhã.

APENDICE B – DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS

SOLICITAÇÃO DE PESQUISA CIENTÍFICA EM HOTEL

A fim de diagnosticar a qualidade de vida no trabalho das(os) camareiras(os) de hotel, o Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de São Paulo está realizando uma pesquisa com objetivo de:

Coletar informações sobre as dimensões do trabalho que constituem fatores de risco para a saúde e qualidade de vida no trabalho e;

Subsidiar o planejamento de ações institucionais para manutenção e/ou melhoria da qualidade de vida no trabalho a partir do diagnóstico realizado.

Este inventário foi desenvolvido por Ferreira e Mendes e 2007, e será aplicado pela discente Gabriela Ferreira Camargo, do programa de mestrado em turismo da Universidade de São Paulo, orientada pelo Prof. Dr. Alexandre Panosso Netto.

As informações que serão prestadas por você e seus funcionários são sigilosas e serão quantificadas e analisadas em conjunto com as informações fornecidas pelas camareiras(os) dos demais hotéis participantes.

É um instrumento composto por quatro categorias e, juntamente ao relatório, será aplicada uma entrevista em profundidade com as(os) camareiras(os) a fim de verificar se existem pontos ainda não abordados, aumentando, assim, a probabilidade do desenvolvimentos de ações efetivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho, que podem ser expandidas para os demais setores do hotel.

Para oferecer segurança para todas as partes (universidade, hotel e camareira) será apresentado, em duas vias, no dia da aplicação da pesquisa, um termo de consentimento livre e esclarecido atestando a troca dos nomes das pessoas e instituições participantes por genéricos.

A pesquisadora se compromete a enviar os resultados da pesquisa para todos os hotéis participantes após sua defesa pública na Universidade de São Paulo e publicação de sua versão final.

A partir dos elementos citados acima, convidamos seu hotel a fazer parte da pesquisa.

Orientador

Assinatura: Alexandre Panosso Netto

Pesquisadora

Assinatura: Gabriela F. Camargo

ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O (a) senhor (a) foi selecionado (a) e está sendo convidado (a) para participar da pesquisa intitulada: **Qualidade de vida no trabalho das camareiras de hotéis de alto padrão em São Paulo.**

Meu nome é **Gabriela Ferreira Camargo**, sou mestranda no **Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade de São Paulo (USP)**, bolsista da **Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)** órgão que fomenta esta pesquisa, e esta pesquisa está sendo orientada pelo Prof. Dr. Alexandre Panosso Netto.

Após receber os esclarecimentos e as informações a seguir, no caso de aceitar fazer parte do estudo, assine ao final deste documento, que está em **duas vias** de igual teor. Uma delas é sua e a outra é do (a) pesquisador (a) responsável.

Em caso de **dúvida sobre a pesquisa**, você poderá entrar em contato comigo pelo e-mail **gabrielacamargo@usp.br** ou pelos telefones **(11) 97678-7667 – WhatsApp** e **(11) 3714-3575 - ligações**. Você será **esclarecido (a)** sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar.

O **objetivo** desta pesquisa é estudar a qualidade de vida no trabalho das camareiras na hotelaria da cidade de São Paulo.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder as perguntas a serem realizadas sob a forma de **entrevista em profundidade por meio de roteiro semiestruturado**. A entrevista terá duração de cerca de 30 minutos e será gravada em para posterior transcrição.

Sua participação é **voluntária**, isto é, o Sr. (a) não terá **nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras** por participar desta pesquisa.

O **benefício** relacionado à sua participação será o de aumentar o conhecimento científico para as áreas das Ciências Sociais, Turismo, Hotelaria e de outras áreas interessadas em compreender a dinâmica de trabalho existente em um hotel; e o de elaboração de um documento que será enviado por e-mail, sobre Qualidade de vida no trabalho e algumas possíveis alternativas para melhorá-la.

Toda pesquisa possui riscos mínimos potenciais. Esta pesquisa pode envolver risco de constrangimento ou risco de dano emocional por razão de alguma pergunta feita durante a entrevista, portanto, a qualquer momento você poderá **recusar-se** a responder qualquer pergunta ou **desistir** de participar e **retirar seu consentimento**. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a instituição na qual você trabalha.

A pesquisa terá **duração** de 1 ano, com o término previsto para abril de 2020. A pesquisadora se compromete a enviar uma **cópia do resultado final** da pesquisa para todos os interessados até dezembro de 2020.

O Sr. (a) pode **permitir ou não permitir** o uso de seu nome, nome do hotel ou material que **identifique sua participação** nesta pesquisa, assinalando uma das opções abaixo:

- ☐ Permito que apenas as iniciais do meu nome apareçam nesta pesquisa.
- ☐ Não permito ser identificado nesta pesquisa, solicitando que meu nome seja substituído por outro, de forma aleatória.

Declaro estar ciente do inteiro teor deste TERMO DE CONSENTIMENTO e estou de acordo em participar do estudo proposto, sabendo que dele poderei desistir a qualquer momento, sem sofrer qualquer punição ou constrangimento. Recebi uma cópia assinada deste formulário de consentimento.

São Paulo _____ de _____ de 2019.

Participante da pesquisa

Assinatura: _____

Responsável pela pesquisa

Assinatura: _____

ANEXO B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGEM**

Eu _____,
CPF _____, RG _____

depois de conhecer e entender os objetivos, procedimentos metodológicos, riscos e benefícios da pesquisa, bem como de estar ciente da necessidade do uso de meu depoimento que será gravado durante a entrevista, especificados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), **AUTORIZO**, através do presente termo, a pesquisadora **Gabriela Ferreira Camargo**, responsável pela pesquisa intitulada **Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotéis de São Paulo**, a colher meu **depoimento** sem quaisquer ônus financeiros a nenhuma das partes.

Ao mesmo tempo, libero a utilização destes depoimentos para **fins científicos e de estudos** (dissertações, livros, artigos, slides e transparências), em favor da responsável pela pesquisa, acima especificada, obedecendo ao que está previsto na Resolução do CNS nº 466/12.

Após receber os esclarecimentos e as informações, no caso de autorizar o uso de imagem, assine ao final deste documento, que está em **duas vias** de igual teor. Uma delas é sua e a outra é do (a) pesquisador (a) responsável.

São Paulo _____ de _____ de 2019.

Participante da pesquisa

Assinatura: _____

Responsável pela pesquisa

Assinatura: _____

ANEXO C – INVENTÁRIO DE TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO - ITRA

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho:

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre	
O ritmo do trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
As normas para execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realidade	1	2	3	4	5
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar as pausas de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1	2	3	4	5
As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
A distribuição de tarefas é injusta	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local é inadequado	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realização das tarefas	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5
O posto/ estação de trabalho é inadequado para a realização de tarefas	1	2	3	4	5

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde a avaliação que você faz das exigências decorrentes do seu contexto de trabalho

1 Nada exigido	2 Pouco exigido	3 Mais ou menos exigido	4 Bastante exigido	5 Totalmente exigido
-------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	----------------------------

Ter controle de emoções	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Ter custo emocional	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar a memória	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	1	2	3	4	5
Usar a força física	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
Caminhar	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar em pé	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

Avaliando o seu trabalho nos últimos seis meses, marque o número de vezes em que ocorrem vivências positivas e negativas

0 Nenhuma vez	1 Uma vez	2 Duas vezes	3 Três vezes	4 Quatro vezes	5 Cinco vezes	6 Seis ou mais
---------------------	--------------	-----------------	-----------------	----------------------	------------------	----------------------

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento com o meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6

Os itens a seguir se trata dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses.

0 Nenhuma vez	1 Uma vez	2 Duas vezes	3 Três vezes	4 Quatro vezes	5 Cinco vezes	6 Seis ou mais
---------------------	--------------	-----------------	-----------------	----------------------	---------------------	-------------------

Dores no corpo	0	1	2	3	4	5	6
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5	6
Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios digestivos	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas costas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do apetite	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios de visão	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do sono	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5	6
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5	6
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5	6
Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5	6
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5	6
Amargura	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5	6
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5	6
Mau-humor	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5	6
Tristeza	0	1	2	3	4	5	6
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5	6
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Solidão	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO D – CARTILHA – ADOTANDO UMA POLÍTICA DE QVT EM SEU HOTEL

Adotando uma política de Qualidade de Vida no Trabalho em seu hotel

Primeiros passos

Ao medir o grau de satisfação da equipe de um hotel, descobrindo a raiz de seus contentamentos e discontentamentos e implantando uma política de Qualidade de Vida no Trabalho embasada e de maneira correta, são gerados diversos resultados positivos, como redução da rotatividade, aumento do engajamento, diminuição de processos trabalhistas, entre outras coisas.

AFINAL, O QUE É QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO?

A Qualidade de Vida no Trabalho, também chamada de QVT, busca medir o grau de satisfação da equipe de uma organização durante a jornada de trabalho.

Ao contrário do que muitos sites e empresas indicam, a QVT **não** consiste em programas de ginástica laboral ou aulas de yoga para os funcionários.

Primeiro, o hotel deve fazer um diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho através da aplicação de questionários como o ITRA (Inventário sobre o Trabalho e Riscos de Adoecimento), que irão oferecer resultados numéricos para 5 aspectos do ambiente laboral que podem ser vistos na tabela abaixo.

Mais a frente disponibilizamos um modelo do ITRA!

Ao avaliar a QVT de sua equipe, é possível observar quais são os aspectos do ambiente de trabalho que merecem mais atenção por parte dos gestores na aplicação de um programa eficiente de melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

Dentre os pontos positivos dessa mudança no ambiente organizacional, estão o aumento do engajamento da equipe, a melhoria na prestação de serviços, a redução na rotatividade, a redução no número de afastamentos por motivo de doença ocupacional, entre outros.

Tabela 1: Fatores incluídos na análise da Qualidade de Vida no Trabalho

Fator	Valores de referência
EACT - Avaliação do Contexto de Trabalho	Acima de 3,7 - Grave Entre 2,3 e 3,69 - Crítico Abaixo de 2,29 - Satisfatório
ECHT - Custo Humano no Trabalho	Acima de 3,7 - Grave Entre 2,3 e 3,69 - Crítico Abaixo de 2,29 - Satisfatório
EIPST - Escala de Indicadores de Prazer no Trabalho	Acima de 4,0 - Satisfatório Entre 3,9 e 2,1 - Crítico Abaixo de 2,1 - Grave
EIPST - Escala de indicadores de Sofrimento no Trabalho	Acima de 4,0 - Satisfatório Entre 3,9 e 2,1 - Crítico Abaixo de 2,1 - Grave
EADRT - Escala dos Danos Relacionados ao Trabalho	Acima de 4,1 - Doença Ocupacional Entre 3,1 e 4,0 - Grave Entre 2,0 e 3,0 Crítico Abaixo de 1,9 - Suportável

Fonte: adaptado de Mendes (2007)

A seguir, separamos no que consiste cada um desses fatores da tabela anterior.

- Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) :

A Organização do trabalho: o ritmo do trabalho, pressão de prazos, fiscalização de desempenho, número de pessoas suficiente, resultados esperados, tempo para pausas, tarefas repetitivas.

As Condições de trabalho: ambiente físico, barulho, adequação dos equipamentos, instrumentos de trabalho suficientes, espaço físico e segurança

As Relações socioprofissionais: tarefas claramente definidas, distribuição de tarefas justa, participação nas decisões, comunicação entre setores, acesso à informações para a execução do trabalho

- Escala de Custo humano do trabalho (ECHT):

Custo físico: uso da força, uso dos braços, posturas e uso de pernas e braços de forma contínua.

Custo cognitivo: resolução de problemas, imprevistos, uso da visão de forma contínua, uso da memória, concentração mental, criatividade.

Custo afetivo: ter controle de emoções, lidar com ordens contraditórias, lidar com agressividade, disfarçar sentimentos, obrigatoriedade do bom humor, obrigatoriedade de elogiar pessoas, obrigação em cuidar da aparência, transgredir valores éticos, ser submetido à constrangimentos e ser obrigado a sorrir.

- Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)

Realização profissional: satisfação, motivação, orgulho, bem-estar, realização profissional, valorização, reconhecimento, identificação com as tarefas e gratificação pessoal.

Liberdade de expressão: liberdade com a chefia para negociações, liberdade para falar sobre o trabalho com colegas, solidariedade, confiança, liberdade para expressar as opiniões no local de trabalho, liberdade para usar a criatividade e cooperação entre colegas.

Esgotamento profissional: esgotamento emocional, estresse, insatisfação, sobrecarga, frustração, insegurança e medo

Falta de reconhecimento: falta de reconhecimento com o esforço, desvalorização, indignação, inutilidade, desqualificação, injustiça, discriminação, falta de reconhecimento do desempenho.

- Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)

Danos físicos: dores no corpo, nos braços, dores de cabeça, distúrbios respiratórios, distúrbios digestivos, dores nas costas, distúrbios auditivos, alterações no apetite, distúrbios de visão, alterações no sono, dores nas pernas e distúrbios circulatórios.

Danos psicológicos: amargura, sensação de vazio, sentimento de desamparo, mau-humor, vontade de desistir de tudo, tristeza, irritação, sensação de abandono, solidão e dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas.

Danos sociais: insensibilidade, dificuldade nas relações fora do trabalho, vontade de ficar sozinho, conflitos nas relações familiares, agressividade, dificuldade com amigos, impaciência com pessoas em geral.

DIAGNOSTICANDO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Recomendações importantes

Para fazer um diagnóstico efetivo do ambiente de trabalho e dos fatores que estão na página anterior, é importante seguir algumas recomendações para que o estudo não fique tendencioso.

Primeiro, deve se escolher qual setor do hotel será analisado, pois cada setor e cada equipe possuem características, forças e fraquezas diferentes, assim como a atividade que eles desempenham e o local em que trabalham.

É importante garantir o anonimato e a inexistência de represálias na hora da aplicação do questionário, sendo preferível fazer a aplicação através de um formulário online, onde não é necessária a identificação por parte do funcionário, sendo uma possibilidade preencher apenas o setor em que o mesmo trabalha. Assim, os funcionários ficarão mais confortáveis em falar o que realmente sentem e pensam.

Por ser um questionário longo, que demora cerca de 10 minutos para ser respondido, é importante que a empresa libere o funcionário de suas atividades neste período de tempo, assim, o mesmo não terá pressa em escolher as respostas e poderá pensar melhor.

É importante adequar a linguagem do questionário ao perfil dos trabalhadores a serem analisados, garantindo o total entendimento por parte deles.

Todos os setores do hotel são importantes,

principalmente os que lidam diretamente com o público, que são responsáveis pela imagem do hotel que será divulgada pelos hóspedes.

Também é importante aplicar este questionário no setor de gerência, uma vez que, um gestor satisfeito e feliz, lidera sua equipe de forma mais agradável, o que melhora o clima organizacional.

Para não esquecer: um gestor bem treinado e mentalmente estável resulta em uma equipe mais feliz, o que gera melhorias na prestação de serviços

Por fim, cabe ressaltar que a análise desses dados demanda tempo e pode ser feita por um especialista na área, ou por um profissional da psicologia organizacional.

Por último, mas não menos importante, vale lembrar que a análise do clima organizacional tem como objetivo a melhoria da qualidade de vida de funcionários e gestores e o aumento da competitividade hoteleira, logo, é importante que a aplicação do questionário não atrapalhe a rotina laboral, se tornando mais um empecilho na busca deste objetivo.

A seguir, colocamos um modelo do ITRA, para a aplicação em hotéis.

ITRA - INVENTÁRIO DE TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO

Adaptado de Mendes (2007)

EACT

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu contexto de trabalho:

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre	
O ritmo do trabalho é excessivo	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	1	2	3	4	5
As normas para execução das tarefas são rígidas	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realidade	1	2	3	4	5
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar as pausas de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	1	2	3	4	5
As tarefas não estão claramente definidas	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	1	2	3	4	5
A distribuição de tarefas é injusta	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional	1	2	3	4	5
As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local é inadequado	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realização das tarefas	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	1	2	3	4	5
O posto/ estação de trabalho é inadequado para a realização de tarefas	1	2	3	4	5

ECHT

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde a avaliação que você faz das exigências decorrentes do seu contexto de trabalho

1 Nada exigido	2 Pouco exigido	3 Mais ou menos exigido	4 Bastante exigido	5 Totalmente exigido
-------------------	--------------------	----------------------------	-----------------------	-------------------------

Ter controle de emoções	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	1	2	3	4	5
Ter custo emocional	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	1	2	3	4	5
Disfarçar os sentimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar a memória	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	1	2	3	4	5
Usar a força física	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	1	2	3	4	5
Ficar em posição curvada	1	2	3	4	5
Caminhar	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar em pé	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetida	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	1	2	3	4	5

EIPST

Avaliando o seu trabalho nos últimos seis meses, marque o número de vezes em que ocorrem vivências positivas e negativas

0 Nenhuma vez	1 Uma vez	2 Duas vezes	3 Três vezes	4 Quatro vezes	5 Cinco vezes	6 Seis ou mais
------------------	--------------	-----------------	-----------------	-------------------	------------------	-------------------

Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento com o meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6

EADRT

Os itens a seguir se tratam dos tipos de problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses.

0 Nenhuma vez	1 Uma vez	2 Duas vezes	3 Três vezes	4 Quatro vezes	5 Cinco vezes	6 Seis ou mais
------------------	--------------	-----------------	-----------------	-------------------	------------------	-------------------

Dores no corpo	0	1	2	3	4	5	6
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5	6
Dor de cabeça	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios digestivos	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas costas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do apetite	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios de visão	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do sono	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5	6
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5	6
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5	6
Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5	6
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5	6
Amargura	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5	6
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5	6
Mau-humor	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5	6
Tristeza	0	1	2	3	4	5	6
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5	6
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Solidão	0	1	2	3	4	5	6

APLIQUEI O QUESTIONÁRIO, E AGORA?

Tabulação e análise dos dados

Após a aplicação do questionário, basta fazer a tabulação das respostas em Excel, dividindo os formulários por setor ou por cargo, de acordo com o objetivo da aplicação dos inventários.

Após a tabulação dos dados, basta tirar a média dos resultados das respostas e compará-las com a tabela da página 1.

Todas as escalas terão, então, um resultado numérico que pode ser escalado em “grave”, “crítico” e “satisfatório”.

Também é possível fazer a análise por pergunta, visualizando todos os aspectos do trabalho de maneira individual, para assim, facilitar o processo de tomada de decisões na mudança do clima organizacional.

O próximo passo é a elaboração de um plano de Qualidade de Vida no Trabalho, em que são estabelecidas as metas e objetivos da empresa com relação às condições de trabalho.

Em seguida, baseando-se neste plano, elabora-se um programa de Qualidade de Vida no Trabalho, que será o passo a passo para cumprir o plano traçado.

Por fim, é necessário fazer a avaliação periódica do clima organizacional, reaplicando o ITRA e traçando as novas prioridades do plano de ação.

Desta maneira, a empresa não irá destinar recursos de maneira ineficaz para a melhoria do clima organizacional.

Para as empresas que possuem mais recursos para investir, é de grande interesse a contratação de um psicólogo organizacional para contribuir na elaboração de um plano de Qualidade de Vida no Trabalho.

Este profissional pode analisar as empresas caso a caso e decidir quais são as melhores maneiras para se analisar o clima organizacional, desenvolvendo questionários mais específicos e depois trabalhando os setores individualmente através do acompanhamento das atividades diárias das equipes e de entrevistas em profundidade.

Além disso, o psicólogo organizacional, como uma pessoa que não possui convivência com as equipes dentro da empresa e possui experiência neste tipo de análise, pode fazer um diagnóstico menos tendencioso do clima organizacional.

Por fim, uma vez que a Qualidade de Vida no Trabalho também depende da vida e da rotina durante o tempo de folga e dos hábitos dos funcionários, após a adoção de um plano de Qualidade de Vida no Trabalho, é possível trabalhar os funcionários individualmente, através da aplicação da metodologia chamada “roda da vida”, que se encontra na próxima página.

RODA DA VIDA, O QUE É E COMO UTILIZAR

A roda da vida é uma metodologia bastante utilizada na psicologia positiva, principalmente em estudos com alunos de ensino médio, porém, pode ser utilizada por indivíduos de qualquer perfil.

A roda da vida é um gráfico que se divide em 12 fatores relacionados ao bem-estar individual, divididos em quatro grandes áreas que são:

- **Qualidade de vida:** Criatividade, hobbies e diversão; Plenitude e felicidade; espiritualidade
- **Pessoal:** Saúde e disposição; desenvolvimento intelectual; equilíbrio emocional
- **Relacionamentos:** família; desenvolvimento amoroso; vida social
- **Profissional:** Realização profissional; Recursos financeiros; Contribuição social

Sua utilização é bastante simples. Uma vez por

mês ou trimestre, o indivíduo vai dar uma nota de zero a 10 para cada um destes aspectos, pintando o número correspondente. Em seguida, deve se perguntar o que ele poderia mudar nos hábitos dele para que os três fatores com as menores notas subam em um ponto no próximo mês ou trimestre.

Em seguida, basta traçar um plano de ação para que se alcance este objetivo até o dia de preenchê-la novamente. Não é necessária a intervenção de nenhum gestor ou funcionário da empresa neste processo, mas **é importante reforçar que a roda da vida só será efetiva uma vez que a empresa garanta um bom clima organizacional através da aplicação de um programa de Qualidade de Vida no Trabalho**. Caso contrário, o funcionário pode chegar à conclusão de que, no aspecto profissional, deveria trocar de emprego.

Modelo de roda da vida

BENEFÍCIOS DA MELHORIA DA QVT

De acordo com pesquisas científicas

- ♦ Incremento na produtividade
- ♦ Aumento da participação, envolvimento e/ comprometimento dos colaboradores;
- ♦ Ampliação da motivação;
- ♦ Minimização do estresse;
- ♦ Redução de despesas relativas à saúde do colaborador;
- ♦ Melhoria da saúde física e emocional;
- ♦ Vantagem competitiva para as empresas;
- ♦ Melhoria do clima ou ambiente organizacional;
- ♦ Melhoria da eficiência e da eficácia do serviço;
- ♦ Melhora na capacidade de atração e retenção de talentos;
- ♦ Melhoria das condições de vida dos trabalhadores;
- ♦ Aumento do Bem-Estar dos colaboradores;
- ♦ Aumento da lucratividade ou produtividade;
- ♦ Redução da rotatividade;
- ♦ Aumento da qualidade do trabalho e dos produtos/serviços;
- ♦ Melhor uso das potencialidades e da força de trabalho existentes e ambiente de trabalho mais profissional e eficiente;
- ♦ Melhoria na satisfação dos empregados;
- ♦ Melhoria do comportamento do funcionário no atendimento aos clientes, gerando o aumento da satisfação destes últimos;
- ♦ Diminuição de problemas de dependência química nas corporações;
- ♦ Redução do absenteísmo funcional;
- ♦ Redução de conflitos;
- ♦ Diminuição do número de afastamentos;
- ♦ Prevenção e redução dos índices de acidentes e/ou doenças laborais;
- ♦ Melhoria da relação entre os colaboradores e os fornecedores;
- ♦ Auxílio no alcance das metas empresariais;
- ♦ Aumento na disposição e energia;
- ♦ Melhoria na comunicação empresarial;
- ♦ Redução de custos;
- ♦ Aumento do orgulho dos colaboradores em fazer parte da organização;
- ♦ Possibilidade de desenvolvimento pessoal, profissional e social;
- ♦ Melhoria da imagem organizacional;
- ♦ Desenvolvimento de felicidade / alegria;
- ♦ Aumento da possibilidade de melhor vivência dentro da empresa;
- ♦ Redução dos índices de insatisfação salarial, sabotagem, militância sindical e ações na
- ♦ Justiça do Trabalho;
- ♦ Contribuição para que os colaboradores fiquem mais preparados para gerir mudanças;
- ♦ Contribuição para reforçar a aprendizagem com o ambiente;
- ♦ Aumento do prazo de relacionamento com os clientes, o que leva ao crescimento das empresas;
- ♦ Criação de mais oportunidades de participação para os empregados;
- ♦ Aumento da responsabilidade e autonomia dos funcionários;
- ♦ Geração de atitude mais favorável no trabalho;
- ♦ Desenvolvimento de segurança;
- ♦ Redução da fadiga;

PARA MAIORES DETALHES

Fontes científicas

- Dissertação de mestrado "tem vez que a gente não consegue nem andar: uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel"

Disponível [aqui](#)

- ♦ Aplicação da metodologia "Roda da Vida" como princípio do autodesenvolvimento integral do indivíduo

Disponível [aqui](#)

- ♦ Proposta de um modelo de Qualidade de vida no trabalho (QVT) para a rede de hotelaria

Disponível [aqui](#)

Qualidade de Vida no Trabalho em uma Organização do setor de transporte.

Disponível [aqui](#)

- ♦ Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas.

Disponível [aqui](#)

ANEXO E- CARTILHA - DIREITOS TRABALHISTAS: VOCÊ CONHECE O SEU?

Direitos trabalhistas: você conhece os seus?

Informativo sobre os direitos do
trabalhador e como denunciar as
empresas que não os respeitam

RELAÇÕES DE TRABALHO NO TURISMO

UMA CONVERSA SOBRE TURISMO, CLT E DIREITOS

Agora, com a pandemia, muitos de nós estão trabalhando remotamente ou tiveram suas jornadas de trabalho alteradas. No turismo, houveram muitas demissões, o que acabou gerando um desvio de função por parte dos funcionários, que acabaram exercendo atividades que antes não exerciam.

Você já sentiu que está trabalhando demais ou que algo está errado com sua empresa? Na área existe uma série de empregos com condições precárias como: jornadas extensas, baixa remuneração, férias em atraso, abuso de gestores e gerentes, entre outras.

Porém, as características citadas acima não são diretamente relacionadas com os empregos em si, mas sim com o desrespeito às leis trabalhistas, na maioria dos casos.

Estes fatos levam a crer que existe a necessidade de difundir quais são os direitos do trabalhador ou onde denunciar empresas que não os respeitam.

Pensando nisso, elaboramos este informativo, que procura esclarecer de maneira resumida, alguns dos direitos presentes na Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), que

pode ser visualizada integralmente [aqui](#).

Antes de começar, é importante ressaltar que tudo o que está escrito a seguir, é obrigação de todas as empresas perante a lei e não pode ser considerado "benefício".

Primeiramente, temos os direitos trabalhistas que, provavelmente, são os mais conhecidos, que são: registro em carteira de trabalho, vale-transporte, descanso semanal remunerado, salário, férias anuais remuneradas, FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço), 13º salário, horas extras remuneradas, adicional noturno, licença-maternidade, licença-paternidade, aviso prévio e rescisão de contrato.

Por fim, existe o afastamento remunerado do trabalho para prestar serviço militar ou por motivo de acidente de trabalho.

Mas os direitos trabalhistas não se resumem a isso. Nas próximas páginas, detalharemos outros direitos que nem sempre são conhecidos por todos.

Cabe ressaltar que não se diferencia o trabalho realizado no estabelecimento do empregador e o realizado à distância (teletrabalho), estando os dois tipos sujeitos às mesmas leis.

Além disso, contam como horas trabalhadas as que o funcionário passa à disposição do empregador, excluindo o tempo de deslocamento entre residência e local de trabalho, *fato que pode ser criticado, uma vez que o tempo gasto no trajeto ao trabalho é um tempo à disposição do empregador.*

O próximo ponto que à ser discutido aqui trata sobre a jornada laboral. A jornada de trabalho não pode exceder 8 horas diárias e cada trabalhador poderá fazer no máximo duas horas extras por dia, que deverão ser pagas com um acréscimo de 50% sobre a hora de trabalho normal.

As horas extras também podem ser compensadas pela diminuição da jornada em outro dia (isso deve acontecer no prazo de até um ano). Se o trabalhador for demitido antes disso, ele tem direito de receber integralmente as horas extras trabalhadas, além disso, se a empresa opta pelo banco de horas, o mesmo deve ser compensado em, no máximo, 6 meses.

Podemos criticar a questão do banco

de horas, pois este acaba prejudicando a rotina do trabalhador que, quando necessário, faz horas extras, e quem decide como ou quando essas horas são compensadas é o empregador.

É possível, também, através de acordo individual ou coletivo, optar por uma jornada de 12 horas por 36 horas ininterruptas de descanso, porém, em atividades insalubres, o aumento da jornada precisa de licença prévia das autoridades competentes.

Para isso, é necessário examinar o local de trabalho e verificar os métodos e processos de trabalho, diretamente ou por intermédio de autoridades sanitárias federais, estaduais e municipais. *Este é outro ponto à ser questionado. Como o próprio empregador pode fazer a verificação do local de trabalho, algumas condições de insalubridade podem não receber a devida atenção.*

Também é importante ressaltar que entre duas jornadas de trabalho deve haver um período mínimo de 11 horas consecutivas para descanso.

Também é assegurado a todo empregado um descanso semanal de pelo menos 24 horas consecutivas que, tirando por motivo de conveniência pública, deve ser no domingo.

Nos serviços que exigem trabalho aos domingos, será estabelecida uma escala de revezamento e é **necessária a autorização prévia de autoridade competente.**

Para jornadas de 8 horas, é obrigatório um intervalo de uma hora para repouso ou alimentação e, na jornada de até 6 horas, é obrigatório o intervalo de pelo menos 15 minutos.

Caso o intervalo não seja respeitado, o trabalhador deverá receber esta hora com acréscimo de 50% sobre a remuneração da hora de trabalho.

O trabalho noturno (das 22PM até as 5AM) é pago com um acréscimo de 20%, pelo menos, sobre a hora trabalhada.

Sobre o teletrabalho, questões sobre a responsabilidade pela aquisição, manutenção ou fornecimento de equipamentos tecnológicos e da infraestrutura necessária e adequada à prestação do trabalho remoto, bem como o reembolso de despesas pelo empregado devem estar previstas em contrato escrito.

Além disso, o empregador deverá instruir os empregados de maneira expressa e ostensiva sobre as precauções a tomar para evitar doenças e acidentes de trabalho.

Sobre as férias anuais remuneradas, é importante ressaltar que não se pode descontar as faltas do empregado do período de férias. Além disso, não podem ser computadas

como faltas: as ausências por acidente de trabalho, enfermidade atestada pelo INSS e dias em que não tenha havido serviço.

Se as férias forem concedidas depois do prazo de 12 meses, o empregador pagará em dobro a sua respectiva remuneração, além disso, vencido este prazo, o trabalhador poderá fazer uma reclamação judicial pedindo a fixação da época em que tirará férias e o empregador terá que pagar, como penalização, um valor diário adicional ao empregado de 5% do salário mínimo até que o mesmo saia de férias,

As férias podem acontecer em dois períodos anuais, desde que nenhum seja inferior à 10 dias e um deles tenha pelo menos 15 dias.

Sobre a segurança no trabalho, é obrigação das empresas obedecer às normas de segurança e medicina no trabalho, instruir os empregados, através de ordens de serviço e precauções a tomar para evitar acidentes de trabalho ou doenças, adotar todas as medidas determinadas pelo órgão regional e facilitar o exercício da fiscalização.

As empresas são obrigadas a fornecer aos empregados, **gratuitamente**, os equipamentos de proteção individual adequados e em perfeito estado de conservação. Além disso, o empregador é obrigado a fornecer exames médicos aos funcionários na admissão, na demissão e periodicamente.

Sobre as condições físicas das empresas:

- Os pisos não podem apresentar saliências ou depressões que prejudiquem a circulação;
- As paredes, escadas, rampas, passarelas, pisos, corredores, coberturas e passagens dos locais de trabalho deverão obedecer às condições de segurança e de higiene estabelecidos pelo ministério do trabalho e manter-se em perfeito estado de conservação.
- Todos os locais de trabalho devem ter iluminação adequada e conforto térmico (quando não houver, os empregadores devem fornecer equipamentos de proteção individual para que o trabalhador fique confortável).
- Serão consideradas atividades ou operações insalubres aquelas que, por sua natureza, condições ou método de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde (produtos químicos, produtos fortes de limpeza, inflamáveis, roubos ou

violência física, condições de periculosidade, trabalho em motocicleta, etc.) acima dos limites de tolerância fixados (que dependem da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição aos seus efeitos).

- Quem exerce uma função insalubre tem direito à remuneração extra, que será eliminada caso a empresa adeque o ambiente, removendo os riscos.
- É obrigatória a colocação de assentos que assegurem a postura correta ao trabalhador, capazes de evitar posições incomodas e quando o trabalho tiver que ser executado em pé, os empregados tem direito de ter em sua disposição assentos para serem utilizados nas pausas que o serviço permitir.

Este ponto também pode ser questionado, uma vez que as empresas são autorizadas por lei a obrigar os trabalhadores a fazer sua jornada de trabalho inteira em pé, a depender da função (atendentes de loja e demonstradoras, por exemplo).

GARANTINDO SEUS DIREITOS

COMO FISCALIZAR SUA EMPRESA

Após as leis descritas anteriormente, percebe-se que ainda precisamos conquistar muitos direitos trabalhistas para ter uma jornada laboral minimamente confortável.

Porém, antes disso, é necessário que os direitos que já existem sejam cumpridos e, para isso, é importante que cada um dos trabalhadores fiscalize sua respectiva empresa e denuncie situações de abuso ou desrespeito aos direitos trabalhistas.

Caso sintam que algum direito trabalhista esteja sendo desrespeitado, é recomendado que se procure um advogado para tirar dúvidas.

No site do [Ministério da Justiça](#) é possível consultar advogados online. Além disso, a Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia lançou um canal para registro de denúncias trabalhistas no [portal.gov.br](#).

Neste portal, é possível fazer denúncias, reclamações e registro de irregularidades trabalhistas. É importante, também, que os trabalhadores pesquisem quais são os sin-

dicatos responsáveis por seu coletivo e façam cobranças. Em São Paulo, especificamente para os trabalhadores da área hoteleira, tem-se o [SINTHORESP](#) que deve ser cobrado e fiscalizado pelos trabalhadores.

Caso confirme que seus direitos trabalhistas estejam sendo desrespeitados, junte o máximo de provas possíveis para que seja possível resolver o problema com a ajuda de um advogado.

Por fim, espera-se que este texto ofereça algum tipo de amparo aos trabalhadores que se sentem desvalorizados pelos seus empregadores.