

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FERNANDA ZANELLA CAMPOS

**CONSULTORIA EM BEM-ESTAR PARA AS CAMAREIRAS DE HOTEL:
FELICIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E DOS HÓSPEDES.**

CURITIBA

2024

FERNANDA ZANELLA CAMPOS

CONSULTORIA EM BEM-ESTAR PARA AS CAMAREIRAS DE HOTEL:
FELICIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E DOS HÓSPEDES

Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo II, apresentado ao Curso de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof.^a Marcia S. M. Nakatani

CURITIBA

2024

TERMO DE APROVAÇÃO

FERNANDA ZANELLA CAMPOS

CONSULTORIA EM BEM-ESTAR PARA AS CAMAREIRAS DE HOTEL:
FELICIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E DOS HÓSPEDES

Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo apresentado ao curso de Graduação em Turismo, Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Prof.^a Dr.^a. Marcia S. M. Nakatani (Orientadora)

Departamento de Turismo, Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Prof.^a Dr.^a. Clarice Bastarz

Departamento de Turismo, Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Giovana Marques

Hub de Conhecimento - b2bhotel

Curitiba, 09 de Dezembro de 2024.

Agradeço e dedico este trabalho a minha mãe. Este projeto é a prova de que todo seu investimento e dedicação valeram a pena.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, sou grato à minha mãe, que sempre me incentivou a estudar para melhorar minha vida e me ensinou a nunca abandonar os estudos. Abriu mão de muitas coisas por mim e pela minha formação educacional, mudando-se para outro país em busca de mais oportunidades para nós.

Agradeço a todos os docentes do curso de Turismo da UFPR que contribuíram para a minha formação acadêmica, especialmente à professora Márcia, que me auxiliou na elaboração deste projeto, superando o meu receio de não ser capaz de elaborar nada. A professora Juliana, que participou da banca do PPGT I, forneceu orientações para aprimorar o projeto. A professora Clarice, que participou da banca do PPGT II. A Giovana Marques, que aceitou participar como minha convidada especial.

Agradeço a todos que vieram acompanhar meus últimos passos na graduação, a todos que me apoiaram e confiaram em mim, que tinham certeza de que eu conseguiria, mesmo quando eu mesmo não conseguia ver.

Agradeço particularmente aos gerentes de hotel que conversaram comigo, bem como a todas as camareiras que participaram das entrevistas, contribuindo para a minha compreensão do universo delas.

Agradeço a mim mesma, pois a Eu de 2020 jamais imaginaria que seria capaz de executar um projeto e se orgulhar tanto. Sou grata por não ter desistido, mesmo diante de desafios e crises de ansiedade, conseguimos.

Educação nunca foi despesa. Sempre foi investimento com retorno
garantido. (Sir Arthur Lewis)

RESUMO

O ramo da hotelaria, que recebeu maior destaque na economia nos anos 1990, frequentemente emprega profissionais sem qualificação específica ou aspiração ao progresso. A procura por maior competitividade fez com que os hotéis diminuíssem gastos, equipes e salários, afetando diretamente os trabalhadores em posições de maior vulnerabilidade, como as camareiras. Essas profissionais precisam lidar com condições de trabalho incertas, com escassa segurança ou apoio, frequentemente em contextos de tensão, humilhação e até abuso, conforme ressaltado por Vázquez e López (2021). A rotatividade, muitas vezes ligada a baixos níveis de contentamento e bem-estar dos funcionários, acarreta despesas para os hotéis e sobrecarga para as equipes remanescentes, afetando de forma negativa o ambiente de trabalho e o bem-estar coletivo. Problemas como a jornada de trabalho de 48 horas por semana, ausência de folgas e trabalho em feriados afastam profissionais da área e destacam a necessidade de estratégias que favoreçam uma vida de maior qualidade. Assim, a aplicação de políticas focadas na melhoria das condições laborais, tais como apoio emocional, reconhecimento e remuneração justa, pode ser uma estratégia promissora para atrair talentos, diminuir despesas e promover um maior equilíbrio entre as metas da empresa e as demandas dos seus colaboradores. Para entender mais profundamente as motivações e demandas dos funcionários do setor, foram conduzidas entrevistas semi-estruturadas com quatorze camareiras de um hotel de Curitiba. Os depoimentos mostram que essas funcionárias não se incomodam mais com a escala exaustiva, sofrem com pressão vinda dos superiores e sentem dores nos braços e pulsos devido ao trabalho pesado e repetitivo. Como projeto será elaborado a proposta de uma consultoria para esse setor.

Palavras-chave: camareiras; setor de governança, hotel, bem-estar.

ABSTRACT

The hospitality sector, which gained greater prominence in the economy during the 1990s, often employs professionals without specific qualifications or aspirations for career advancement. The pursuit of greater competitiveness has led hotels to reduce costs, staff, and salaries, directly affecting workers in more vulnerable positions, such as housekeepers. These professionals face uncertain working conditions, scarce security or support, and are often exposed to tension, humiliation, and even abuse, as highlighted by Vázquez and López (2021). Turnover, often linked to low levels of employee satisfaction and well-being, results in costs for hotels and additional burdens for the remaining teams, negatively impacting the work environment and collective well-being. Issues such as 48-hour workweeks, lack of adequate days off, and working on holidays discourage professionals from the field and emphasize the need for strategies that promote higher quality of life in the workplace. Thus, implementing policies focused on improving working conditions—such as emotional support, recognition, and fair compensation—can be a promising strategy to attract talent, reduce costs, and foster a better balance between the company's goals and the needs of its employees. To gain deeper insight into the motivations and demands of hospitality workers, semi-structured interviews were conducted with fourteen housekeepers at a hotel in Curitiba. The testimonies revealed that these workers no longer complain about the exhausting schedules, suffer pressure from supervisors, and experience pain in their arms and wrists due to heavy and repetitive tasks. As part of the project, a consultancy proposal will be developed for this sector.

Keywords: Housekeeper, Housekeeping, hotel, well-being.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ORGANOGRAMA DE CARGOS NA HOTELARIA	23
FIGURA 2 - SALA DE DESCANSO	35
FIGURA 3 - QUADRO DE DESTAQUES DO MÊS	36
FIGURA 4 - SALA DE TREINAMENTO	37

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA DE ACORDO COM OS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
QUADRO 2 - LEVANTAMENTO DE VAGAS PARA HOTELARIA	37
QUADRO 3 - CÓDIGOS PARA INDICAR AS FALAS DAS CAMAREIRAS E GERENTES	38
QUADRO 4 - MATERIAIS E CUSTO PARA AÇÃO 2	45
QUADRO 5 - MATERIAIS E CUSTO PARA AÇÃO 3	47
QUADRO 6 - CRONOGRAMA DA DURAÇÃO DAS AÇÕES	48

LISTA DE ABREVIATURAS OU SIGLAS

QVT	- Qualidade de Vida no Trabalho
VAT	- Vida Além do Trabalho

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	JUSTIFICATIVA	18
1.2	OBJETIVOS	20
1.2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
2	REVISÃO DE LITERATURA	21
2.1	SETORES E FUNÇÕES DA HOTELARIA	21
2.1.2	Os/As COLABORADORES/AS DO SETOR DE GOVERNANÇA	23
2.2	RECURSOS HUMANOS E DESAFIOS NA HOTELARIA	25
2.2.1	A ROTATIVIDADE DE PESSOAL NA HOTELARIA	26
2.2.2	A QUALIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS	28
2.2.3	DESAFIOS PARA A RETENÇÃO DO/DA TRABALHADOR/A NA HOTELARIA	29
3	MATERIAL E MÉTODOS	30
3.1	APRESENTAÇÃO DA PESQUISA	30
3.2	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	30
3.3	APRESENTAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	31
3.4	PESQUISA BIBLIOGRÁFICA	32
3.5	OBSERVAÇÃO E LEVANTAMENTO	33
3.6	PESQUISA DE CAMPO - ENTREVISTA	34
3.7	SEGUNDA COLETA DE DADOS	34
4	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	36
4.1	BEM-ESTAR RELACIONADO AO TRABALHO	40
4.2	O TRABALHO DA CAMAREIRA	42
5	PROJETO DE TURISMO	42
5.1	DESCRIÇÃO DO PROJETO	42
5.2	ETAPAS PARA A EXECUÇÃO DO PROJETO	43
5.2.1	PESQUISA DE CLIMA	43
5.2.2	PLANO DE CARREIRA	44
5.2.3	PROJETO BEM-ESTAR FÍSICO E MENTAL	46
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
6.1	RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	50
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICE 1 – GERENTE GERAL REDE INTERNACIONAL MULHER	55

APÊNDICE 2 - CAMAREIRA MULHER TESTE 1	56
APÊNDICE 3 - GERENTE GERAL REDE FAMILIAR HOMEM	57
APÊNDICE 4 - CAMAREIRA TESTE 2	58
APÊNDICE 5 - GERENTE GERAL REDE INTERNACIONAL MULHER 2	59
APÊNDICE 6 - HOTEL C - CAMAREIRA 1	60
APÊNDICE 7 - HOTEL C - CAMAREIRA	61
APÊNDICE 8 - HOTEL C - CAMAREIRA	62
APÊNDICE 9 - HOTEL C - CAMAREIRA	63
APÊNDICE 10 - HOTEL C - CAMAREIRA	64
APÊNDICE 11 - HOTEL C - CAMAREIRA	67
APÊNDICE 12 - HOTEL C - CAMAREIRA	69
APÊNDICE 13 - HOTEL C - CAMAREIRA	70
APÊNDICE 14 - HOTEL C - CAMAREIRA	71
APÊNDICE 15 - HOTEL C - CAMAREIRA	72
APÊNDICE 16 - HOTEL C - AUXILIAR SERVIÇOS GERAIS (1,2,3,4)	72

1 INTRODUÇÃO

Embora pareça que há oportunidades de carreira no setor hoteleiro, também parece que faltam pessoas treinadas (Davies; Wagen, 2001). Um dos motivos é a grande quantidade de mão de obra temporária com pouca qualificação para o cargo ou que não está interessada em construir uma carreira na hotelaria. Em seu trabalho de mestrado em Recursos Humanos, a autora Margarida M. M. Lamelas (2019), traz um estudo sobre as expectativas de carreira dos estudantes de hotelaria. Em seu trabalho a autora reporta como alguns estudantes desistem da carreira devido às altas horas de trabalho, baixo salário e falta de progressão na carreira. Na conclusão, a autora afirma que foi observado que os alunos de hotelaria cultivam expectativas de ascensão profissional e de uma compensação justa, que ilustre o reconhecimento pelo seu esforço e dedicação à organização. Caso essas expectativas sejam frustradas e ocorra uma ruptura no contrato psicológico, a possibilidade de deixar a organização é uma possibilidade significativa (Robinson e Rousseau 1994 *apud* Lamelas, 2019), resultando em altas taxas de rotatividade no setor.

O setor de hotelaria começou a ter relativo interesse e crescimento nos anos 1990, quando foi reconhecida sua importância para a economia (Davies; Wagen, 2001). Os autores que foram usados como referência bibliográfica apontam que dentro dos hotéis há funcionários que não têm competência porque vêm de outras áreas, mas acabaram trabalhando por outros motivos e podem não ter aspirações de crescimento profissional (Castelli, 2000; Davies; Wagen, 2001).

Para permanecerem relevantes no mercado em meio à concorrência, os hotéis optaram por reduzir despesas, quadro de funcionários e remuneração, acarretando prejuízos aos trabalhadores menos qualificados, como as camareiras, que correm o risco de serem substituídas com facilidade e se veem obrigadas a aceitar empregos instáveis (Zyrianoff; Panosso Netto, 2022).

Com base em pesquisa bibliográfica realizada acerca do tema da hotelaria, considerando os descritores *turnover* (rotatividade), falta de mão de obra e dificuldade na retenção de talentos parece haver uma questão envolvendo esses três tópicos que se relaciona com o bem-estar dos colaboradores. A rotatividade é um custo para a empresa, um estresse para os colaboradores que se sentem

sobrecarregados, diminuindo o bem-estar coletivo (Gonçalves, 2023).

Assim, entende-se que ao aumentar o bem-estar para funcionários dentro da hotelaria pode ser um instrumento para ajudar na diminuição do impacto e custos dos problemas citados acima. Outros questionamentos também reforçam a relação entre o tema da pesquisa (o bem-estar de colaboradores/as na hotelaria) e os problemas relacionados à gestão de pessoas, como: os benefícios oferecidos compensam o trabalho de 48 horas semanais?; a folga de um dia na semana (intercalado na jornada 6x1) e o trabalho nos feriados afugenta colaboradores?; ou ainda, o bem-estar do hóspede é mais importante do que o bem-estar dos colaboradores?

Assim, após a pesquisa bibliográfica e documental foi realizada uma entrevistas semi-estruturada pessoalmente com camareiras da hotelaria, para melhor entender o que os/as colaboradores/as precisam para se sentirem realizados e permanecerem na empresa, considerando também quais as motivações de ficar ou sair de um hotel. As respostas foram divididas em duas partes para responder aos objetivos específicos. As camareiras aceitam as longas horas de trabalho sob ameaças de demissão, são humilhadas e vivem constante tensão, pois seus superiores sabem que elas dependem desse serviço para sustentar a família. A saúde mental delas é afetada porque podem ser acusadas de roubo e podem até ser abusadas (Vázquez; López, 2021).

O bem-estar e a felicidade, embora frequentemente utilizados como sinônimos, possuem nuances conceituais que os diferenciam, sobretudo no contexto abordado em "Qualidade de vida, bem-estar e felicidade no trabalho". O bem-estar está intrinsecamente relacionado à sensação de equilíbrio, saúde física e mental, e à satisfação com aspectos objetivos da vida, como condições justas de trabalho, ambiente saudável e suporte social. Já a felicidade é um conceito mais subjetivo, ligado à vivência de emoções positivas, realização pessoal e um sentimento amplo de propósito e contentamento, muitas vezes influenciado por fatores internos, como as percepções e valores individuais. No trabalho, esses dois elementos se complementam: um ambiente que promove qualidade de vida e bem-estar cria as bases para que os indivíduos experimentem estados mais profundos de felicidade, ressaltando a importância de enxergá-los como componentes interdependentes, mas distintos, na busca por um cotidiano mais pleno e significativo (Farsen *et al.*

2018). O termo “felicidade” será utilizado no título como forma de marketing para a venda da consultoria.

1.1 JUSTIFICATIVA

A ideia em relação ao assunto veio após vivências experimentadas no ambiente profissional. Naquele momento, foram identificados padrões e condutas recorrentes em todos os segmentos que, de algum modo, impactavam negativamente a condição dos/as colaboradores/as, afetando diretamente a estabilidade financeira da empresa. Como mencionado anteriormente, o projeto de graduação também sustenta a hipótese, baseada em pesquisas, de que a melhoria do bem-estar dos funcionários pode reduzir os problemas mencionados nos objetivos específicos.

Em sua dissertação de mestrado em turismo, Gabriela F. Camargo¹ (2021) escreve sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), focado em camareiras de hotel. A autora reflete sobre como governos, empresários e gestores públicos/privados querem o melhor atendimento para seus turistas, mas não pensam no bem-estar dos colaboradores (Camargo, 2021). Em sua consideração final, a autora escreve que o sucesso de todo o hotel é realizado graças ao trabalho dos funcionários, mesmo em condições precárias. A autora ressalta a importância de ouvir diretamente as necessidades das colaboradoras, para melhorar o seu bem-estar e melhorar suas condições no trabalho; e a importância do setor de governança para o funcionamento de um hotel (Camargo, 2021).

Algumas profissões na hotelaria são, em sua maioria, femininas, no caso das camareiras muitas são imigrantes e com poucos estudos que acabam aceitando condições precárias para poder viver (Vázquez; López, 2023)

Na França, está sendo implementado um regime de trabalho de jornada reduzida, conhecido como escala 4x3. Essa abordagem está sendo testada na cidade de Lyon (Cidade francesa de Lyon testa semana de 4 dias para funcionários públicos, UOL). Este sistema é uma iniciativa do governo para funcionários públicos. O principal objetivo desse modelo é reduzir as ausências, como atestados médicos, e combater a desigualdade de gênero, mantendo os salários inalterados, já que

¹ Será usado o nome completo para autoras mulheres, mesmo que a norma ABNT não tenha sofrido alterações, para realçar trabalhos produzidos por mulheres.

muitas mulheres optam por não trabalhar para cuidar dos filhos (Zémorda Khelifi, 2023). No Brasil, o tema foi levantado por Reginaldo Lourenço Breda, representante da Federação dos Bancários dos Estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul (Feeb SP/MS). De acordo com Breda (2024), a diminuição da carga horária já trouxe resultados benéficos para os trabalhadores, como a redução da insônia, o aumento da prática de exercícios físicos, o crescimento da produtividade, a melhoria na execução de projetos e o cumprimento de metas, entre outros.

Por fim, cabe destacar que, no mesmo momento em que está sendo escrito esse projeto, foi criada uma petição para “Fim da escala 6x1” pelo movimento VAT (Vida Além do Trabalho), que quer acabar com a escala 6x1, em razão da saúde mental e física dos brasileiros, conforme destacado em seu site:²

É de conhecimento geral que a jornada de trabalho no Brasil frequentemente ultrapassa os limites razoáveis, com a escala de trabalho 6x1 sendo uma das principais causas de exaustão física e mental dos trabalhadores. A carga horária abusiva imposta por essa escala de trabalho afeta negativamente a qualidade de vida dos empregados, comprometendo sua saúde, bem-estar e relações familiares. (Movimento VAT, 2024).

O Movimento está sendo apoiado pela deputada Erika Hilton (PSOL-SP) e já foi assinado por um milhão e quinhentas mil pessoas, até o momento final desse projeto. A Câmara de Deputados informa que, "para que uma petição vire lei, precisa-se de que a proposta seja assinada por um por cento dos eleitores, distribuídos por pelo menos cinco Estados brasileiros, com não menos de três décimos por cento dos eleitores de cada um deles." (Brasil, 2024, não paginado). Isso representaria ter ao menos 171 assinaturas dos deputados. Na segunda semana de Novembro o assunto tornou-se viral na rede social X/Twitter após os deputados do partido de direita (PL) se recusarem a assinar a petição. A frase “FIM DA ESCALA 6x1” virou assunto do momento com mais de trezentos mil posts de usuários contando suas histórias com a escala 6x1: desgaste mental, perda de eventos familiares, exaustão, além de doenças mentais como depressão. Antes de viralizar, a PEC (Proposta de Emenda Constitucional) havia sido assinada por cerca de trinta deputados, após a viralização, a PEC foi assinada por mais de duzentos vereadores.

² <https://peticaopublica.com.br/pview.aspx?pi=BR135067>

A autora concentrou-se sobretudo no bem-estar físico, já que tanto na literatura quanto nas entrevistas conduzidas, a ênfase principal recai sobre a condição física das camareiras e suas consequências ao longo da trajetória profissional.

O debate sobre o bem-estar mental é pouco aprofundado. Nas entrevistas conduzidas, o tema é levantado por duas camareiras entrevistadas, que afirmam como a profissão de camareira pode ser estressante devido à pressão dos superiores. O bem-estar financeiro é abordado superficialmente, já que é uma posição de baixa valorização onde o empregado pode ser facilmente substituído. Nas entrevistas realizadas, o assunto financeiro surge como uma piada, sobre como as camareiras deveriam ganhar mais. O problema financeiro não pode ser solucionado apenas com os gerentes de hotéis, seria preciso envolver sindicatos em uma batalha por aumento salarial.

1.2 OBJETIVOS

Considerando o tema da pesquisa, este estudo parte do seguinte problema da pesquisa: Como os hotéis podem lidar com problemas como alta rotatividade, falta de mão de obra e retenção de talentos no setor de governança?

Este trabalho tem como objetivo geral propor o projeto de consultoria presencial de “Bem Estar no Trabalho” para camareiras dos hotéis de Curitiba, com intuito de ajudar o setor hoteleiro a lidar com problemas como alta rotatividade, falta de mão de obra e retenção de talentos. Ao realizar uma pesquisa no *best place to work*, com foco especial em hotéis, só se encontram políticas de inclusão social, tais como inclusão de pessoas com deficiência, pessoas negras e LGBT's. Não existe uma página dedicada ao bem-estar dos colaboradores do hotel.

1.2.1 Objetivos específicos

Com a base nesse objetivo, os objetivos específicos são:

- discutir na literatura o trabalho e as políticas de trabalho na hotelaria;
- entender o bem-estar relacionado ao trabalho na hotelaria;
- descrever o trabalho das camareiras de hotel.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura foi documental e bibliográfica para melhor entender os assuntos a serem abordados nesse projeto. Ruiz (1996) afirma que qualquer tipo de pesquisa em qualquer campo requer e exige pesquisa bibliográfica prévia, seja para atividades exploratórias ou para estabelecer um status quaestionis, tanto para justificar os objetivos quanto a contribuição da pesquisa.

A alta rotatividade e a falta de mão de obra não são problemas recentes, então a seleção dos artigos foi reduzida a cinco anos para obter uma melhor compreensão da situação hoteleira atual. No entanto, os autores Davies e Wagen já discutiam o assunto em 2001, e Castelli (2000) será usado como outro autor devido à sua carreira de mais de 30 anos no setor de hospitalidade.

2.2 SETORES E FUNÇÕES DA HOTELARIA

A hotelaria é uma das principais atividades para o turismo; no primeiro trimestre de 2022 foi a atividade, junto com a alimentação, que mais gerou emprego no Brasil: um milhão de pessoas, segundo dados do IBGE (2022).

Os principais setores presentes nos meios de hospedagem são, de acordo com Castelli (2000):

- Alimentos e Bebidas (A&B): é responsável por todos os alimentos que são vendidos nos restaurantes, bares, *room service* e quaisquer outros locais de comida do hotel. O setor se divide em duas áreas: cozinha e salão. O cozinheiro e sua equipe ficam na cozinha e preparam as refeições que serão servidas no hotel. No salão ficam o maitre (cargo mais alto do salão) e o garçom recebendo e servindo os clientes.
- Recepção: é o local para receber e atender os hóspedes que se mantêm permanentemente em contato com ela durante a sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços. Funciona 24 horas. Os recepcionistas recebem os hóspedes, realizam check-in e check-out, além de cuidar de eventuais insatisfações dos hóspedes. O auditor noturno cuida de toda a movimentação que houve durante o dia para ver se não houve erro de caixa e reinicia o sistema para começar um novo dia.

- Reservas: é responsável por receber solicitações de reservas, verificar a disponibilidade de apartamentos, registrar no sistema do hotel, enviar confirmações e processos de pagamento aos clientes e fornecer informações à recepção. Os colaboradores realizam as reservas, cuidam dos portais online (por exemplo, Booking.com, Expedia) e reservas de grupos para eventos.
- Governança: é o departamento que se ocupa basicamente com a arrumação dos apartamentos, com a lavanderia/rouparia e com limpeza geral. A governanta supervisiona as camareiras e libera os quartos limpos. Os serviços gerais se dedicam a limpeza das áreas compartilhadas do hotel.

Por ser o campo de estudo deste projeto, os/as colaboradores/as do setor de governança são detalhados no subtópico seguinte.

Petrocchi, citando Davies (2000), apresenta um organograma que fornece uma visão completa das diversas funções e obrigações em um hotel, simplificando a compreensão da estrutura organizacional típica deste tipo de empresa. Além dos cargos acima, apresenta-se o setor de:

- Recursos humanos: setor que cuida de contratos de admissão e desligamento dos funcionários, folhas de pagamento, recrutamento e avaliação de desempenho;
- Manutenção: é o setor responsável por garantir que os equipamentos e ferramentas funcionem de forma eficiente e produtiva, como caldeiras, torneiras, chuveiros, etc;
- Informática: É encarregado de assegurar que os recursos tecnológicos de uma organização estejam em sintonia com suas necessidades e metas, administrando o site, desenvolvendo planilhas, servidores e fornecendo assistência.



FONTE: Elaboração própria baseado na obra de Petrocchi *apud* Davies (2000)

2.2.1 Os/As colaboradores/as do Setor de Governança

O setor de governança é responsável pela limpeza e organização do hotel. Esse setor é composto pela Governanta, que supervisiona o trabalho das camareiras, faz o controle de estoques e a liberação dos quartos. Ela coordena o trabalho, faz as escalas de trabalho e inspeciona os serviços de lavanderia (Vásquez; López, 2021). A governanta é a responsável pelas camareiras. Sua função é conferir os quartos antes da liberação, manter os estoques de enxoval e comunicar para manutenção eventuais problemas no quarto. Cabe também à governança promover o melhor relacionamento dos empregados do setor com os hóspedes, com base em cortesia, hospitalidade, disponibilidade e presteza na resolução de problemas. (Petrocchi, 2006).

A supervisora de andares é a funcionária do setor de governança responsável pela supervisão dos serviços dos andares.

A camareira tem a função de arrumar o quarto, repor os *amenities*, trocar toalhas e roupa de cama durante a estada do hóspede, e após a saída (check-out) realizar a limpeza e preparar o quarto para ser “vendido” para novos clientes. Segundo dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos - Dieese (2013), as camareiras representavam 21% de cargos ocupados na hotelaria. O departamento não realizou mais pesquisas sobre esse assunto.

Mercedes C. G. Hernández (2021) escreve sobre as qualidades e postura que as camareiras devem ter/seguir: as camareiras devem sempre utilizar o uniforme limpo e estar arrumado. Não devem passar maquiagem muito forte, perfumes muito intensos, o cabelo deve estar preso e limpo. Deve-se cuidar da higiene pessoal. As camareiras devem ter um comportamento educado, sempre cumprimentar o hóspede, saber dar informações, não fofocar nos corredores. Ao entrar no quarto devem sempre bater 3 vezes na porta e anunciando-se ao entrar, mesmo com o quarto vazio, evitar fazer muitos barulhos durante a arrumação. Recomenda-se que a camareira faça a “técnica do carrinho”: o carrinho deve sempre estar na frente da porta, para que o hóspede não entre por engano no quarto, ou que curiosos fiquem olhando para os pertences pessoais de outros hóspedes. A camareira também cuida de objetos esquecidos pelos hóspedes.

Para o cargo de camareira os hotéis não há exigência de uma escolaridade de nível superior, no máximo pedem ensino médio ou ensino fundamental (vide QUADRO 2, p. 37); e até alguns hotéis aceitam colaboradoras sem experiência (vide APÊNDICE 4, p 58). No artigo de Paula e Herédia (2019) é abordada a questão da qualificação profissional para camareiras de hotel. Segundo as autoras, a educação proporciona às trabalhadoras o poder de análise crítica e consciência política de classe. Elas ressaltam a precariedade do setor, destacando os baixos salários, jornadas extenuantes, sobrecarga de responsabilidades e alta rotatividade (Paula; Heredia, 2019). Nesse sentido, a qualificação profissional surge como uma possível solução para modificar esse cenário, incentivando as camareiras a desenvolverem uma consciência crítica em relação à sua condição de classe.

Para cobrir as folgas das camareiras, contrata-se uma “taxa”: ela realizará as mesmas tarefas que a camareira, porém sem um vínculo empregatício, trabalhando por dia. Os hotéis que convivem com a sazonalidade, tanto de temporada, quanto ao

longo do ano, como a sazonalidade semanal, podem regularmente contratar pessoal para os períodos de pico. Há regulamentações da legislação trabalhista sobre trabalho temporário, que auxiliam os hotéis a cobrir necessidades eventuais de mão-de-obra. (Petrocchi, 2019)

Os/as colaboradores/as que atuam nos serviços gerais cuidam da limpeza e arrumação de locais compartilhados, dos locais de circulação dos hóspedes (recepção, elevadores, restaurante, etc.) e dos locais restritos aos/às funcionário/as (vestiários, refeitório etc).

2.2 RECURSOS HUMANOS E DESAFIOS NA HOTELARIA

A hotelaria baseia-se no recurso humano: precisa de pessoas para seu funcionamento. Para Castelli (2000), devido ao fato de que a qualidade do elemento humano é fundamental para as empresas, a excelência do serviço, a condição da competitividade e a sobrevivência da empresa dependem da forma como esses indivíduos interagem com os clientes. Por outro lado, segundo Khoury (2009, *apud* Faria, 2016), alguns fatores de motivação pessoal incluem: sentir-se respeitado e importante no trabalho; ter autonomia nas tomadas de decisões; reconhecer as realizações e os resultados; e receber oportunidades de crescimento e treinamento.

Assim, a hotelaria precisa de pessoas que gostem de trabalhar com o público, sejam cordiais, educadas, com conhecimento de outros idiomas (principalmente hotéis internacionais) e proatividade. Resultados da pesquisa realizada por Colares e Garbelini (2014) apontam que o lado precário, dito pelos próprios funcionários de hotelaria, do setor são: salário baixo, trabalho nos feriados, escalas extensas, entre outros. Geralmente, a hotelaria se divide em três turnos: das 7h às 15h, das 15h às 23h e das 23h às 7h, com escala 6x1. Alguns hotéis trabalham com escala 12x36, com turnos das 7h às 19h e das 19h às 7h.

Esses fatores colaboram para a saída de funcionários para novas oportunidades, devido a funcionalidade de 24 horas por dia, os colaboradores devem trabalhar nos feriados e datas pessoalmente importantes, e não se sentem financeiramente satisfeitos com essa remuneração.

Além dos problemas de encontrar profissionais para atuar na hotelaria, um novo desafio vem pela frente: a geração Z. Há uma diferença significativa entre essa

geração e a geração Y. Lima *et al.* (2022) realizaram uma pesquisa sobre o comportamento no mercado de trabalho para a geração Z e identificaram que, esses trabalhadores priorizam: possibilidade de crescimento, salário atrativo e reconhecimento na hora de escolher onde trabalhar; características que não são exatamente o que os profissionais de turismo encontram ao adentrar no mercado de trabalho.

A geração Z é formada por pessoas nascidas entre 1995 e 2010, e está entrando e conquistando espaço no mercado de trabalho, correspondendo a 31% (Catho, 2021). As características que as pessoas da geração Z procuram no mercado de trabalho incluem: flexibilidade de horário, oportunidades de crescimento profissional, oportunidades de contribuir com a sociedade, liberdade para propor projetos e defender ideias, contato com a tecnologia, integração com equipes e benefícios (Catho, 2021). Como podemos ver, as expectativas para a próxima geração tendem a não se alinhar com o que o mercado da hotelaria tem a oferecer. O mercado deve se adaptar à nova geração para sobreviver e superar os desafios que enfrentam agora.

2.2.1 A rotatividade de pessoal na hotelaria

A alta rotatividade é um fenômeno que acontece com bastante frequência dentro dos hotéis. Para Chiavenatto (1989) a alta rotatividade é usada para definir a flutuação de pessoal entre uma organização e seu ambiente; em outras palavras, o intercâmbio de pessoas entre a organização e o ambiente é definido pelo volume de pessoas que ingressam e que saem da organização.

As causas mais citadas para a saída dos funcionários da empresa são: inexistência de política de pagamento e benefícios; falta de oportunidades de progresso na carreira; condições ambientais e físicas desfavoráveis; trabalho inadequado; liderança inadequada; a falta de satisfação pessoal e motivação; além disso, submetendo o trabalhador a tarefas insatisfatórias (Ferreira; Freire, 2001).

O/a colaborador/a deseja receber benefícios além do seu salário, pois quer sentir que a empresa se importa com seu bem-estar (Rato, 2019). O/A colaborador/a quer receber ordens claras e entender o seu trabalho, para que não haja desmotivação (Chiavenato, 1999). O/A colaborador/a irá realizar seu trabalho em

base a sua satisfação na empresa, e realizará o trabalho para qual é pago. Para aumentar a satisfação a empresa precisa dedicar-se ao treinamento do/a funcionário/a com cursos de aprendizado. (Padilla; Mondo, 2013).

Para Chiavenato (1989) somente pesquisando e descobrindo o motivo das demissões será possível realizar um plano para diminuir esses gastos. Adicionalmente Chiavenato (2002) ainda afirma que o custo da rotatividade pode ser dividido em primário, secundário e terciário: 1º custos diretos como realização de divulgação da vaga, anúncios, pagamentos de desligamento, pagamento de serviço extra para cobrir a função do desligado; 2º perda na produtividade, a demora até o novo empregado conhecer bem sua nova função; 3º reflexos na imagem e nos negócios da empresa que podem ser provocados pela queda na qualidade dos produtos ou serviços executados por pessoas inexperientes ou em fase de ambientação (Chiavenato, 2002).

Há diversos autores escrevendo sobre o tema e tentando trazer soluções considerando uma remuneração adequada (Camara; Guerra; Rodrigues, 2007), a introdução de benefícios além do salário (Marras, 2009) e a institucionalização de oportunidades de progresso na carreira (Marras, 2000) etc.

Elianna R. Dornelas (2023) escrevendo sobre o turismo após o covid-19 destaca o trabalho que com a flexibilização dos protocolos sanitários e o retorno gradual das atividades turísticas, os trabalhadores não voltaram para seus empregos anteriores e migraram para outras áreas de trabalho. Isso levou as empresas turísticas a enfrentar problemas para recontratar os trabalhadores (Dornelas, 2023), o que alguns autores (Aldrigui, 2022 *apud* Okada, 2022) acreditam, é que o mercado estaria passando por uma escassez de mão de obra qualificada.

Consequência disso, é que os/as trabalhadores/as acabaram indo para outras áreas, e assim, as empresas de turismo tiveram que buscar pessoas que não tinham qualificação para atuar na área de turismo (Dornelas, 2023).

Por fim, a autora destaca que a pandemia expôs as precariedades dos setores, enquanto outros trabalhadores passaram ao *home office*, isso não foi possível para o setor de turismo, especialmente para a hotelaria. Em seus resultados a autora afirma que os colaboradores não estavam satisfeitos com seus salários, cargas horárias extensas e trabalho nos finais de semanas e feriados, por isso não retornaram ao antigo trabalho no turismo e/ou hotelaria. Em sua conclusão,

a autora afirma que não há um problema de escassez de mão de obra, mas sim um problema relacionado às condições oferecidas para esses profissionais, ou seja, que não é oferecida uma recompensa digna para esse tipo de trabalho (Dornelas, 2023).

2.2.2 A qualificação de recursos humanos

A hotelaria se baseia muito no recurso humano, por isso está sempre na procura de pessoas qualificadas. A maior frequência de contatos com os clientes são feitos pelos/as funcionários/as da linha de frente operacional, como recepcionistas, mensageiros, garçons, camareiras e manobristas, e eles têm a responsabilidade de transmitir o que tem de melhor na organização. É por isso que é fundamental que todos os funcionários estejam motivados e se envolvam no trabalho. A falta de mão de obra está muito presente na literatura e no ambiente da hotelaria. Em seu livro sobre supervisão os autores Wagen e Davies, em 2001, escrevem sobre a falta de mão de obra na hotelaria e atribuem tal fenômeno a trabalhadores temporários que não tem qualificação e não estão interessados na carreira hoteleira. Baum (2019) defende que os empregadores recorrem a mão de obra desqualificada pois não há trabalhadores qualificados. Isso pode ser decorrência também da queda no número de interessados em se matricular no curso de turismo - que ocorre desde os anos 2000 - levando ao fechamento de cursos em diversas universidades (Silveira; Medaglia; Nakatani, 2020).

Wagen e Davies (2001) alegam também que há pessoas que estão no setor hoteleiro temporariamente trabalhando só até encontrarem um emprego “melhor”, como um “tapa-buraco”. Isso também está presente no estudo de Camisón e Monfort-Mir (2017) que afirmam que a imagem negativa do trabalho na hotelaria comparado com o setor turístico (escala 6x1, um domingo de folga por mês, prioridade de falar inglês, carteira de habilitação entre outros) dificulta a atração e retenção de colaboradores qualificados.

Débora E. F. Borges (2023), em sua tese de mestrado, sugere que os hotéis deveriam ajudar na flexibilidade de horário para os colaboradores, diminuindo o desgaste físico e emocional. Já os autores Young-Thelin e Boluk (2016), defendem que a razão pela falta de mão de obra qualificada é um fator econômico, pois contratar pessoas mais qualificadas significa aumentar a remuneração e assim gerar

um custo a mais para a empresa. A hotelaria, assim como outros setores do turismo, flutuam em ocupação devido às temporadas (sazonalidade da atividade turística), se houver muitos/as trabalhadores/as em regime de carteira assinada, na baixa temporada, isso gerará um custo muito alto para o hotel.

2.2.3 Desafios para retenção do/da trabalhador/a na hotelaria

Devido aos problemas citados nos tópicos anteriores, quando o hotel encontra uma pessoa com talento e trabalha bem, deve saber como reter esse talento. Na verdade, a remuneração é um pacote de recompensas quantificáveis que um funcionário recebe em troca de seu trabalho e pode ser proporcional ao grau em que contribuiu para o resultado final da empresa. Inclui remuneração, salário base, incentivos (de curto ou longo prazo) e benefícios (Colares; Garbelini, 2014).

Maslow (1947) já indicava que um colaborador realizado trabalha com mais entusiasmo, coloca o máximo de criatividade, lida com o dia a dia de maneira desafiadora, participa ativamente das decisões e têm algum grau de autonomia. Outros estudos sobre retenção de talentos confirmam que benefícios além do salário, por exemplo, plano de saúde e auxílio estudo (Padilla; Mondo, 2013) que ajudam a manter o funcionário empolgado, assim ele estará feliz e satisfeito com seu emprego, reduzindo as chances de procurar um emprego em um lugar competitivo.

Cláudia S. L. Pires (2022) realizou seu mestrado em Contabilidade e Administração, em Porto, sobre o Employer Branding, uma ferramenta recente para a retenção de talentos. Esse sistema está sendo mais estudado, pois ajuda a empresa a ser mais competitiva, atraente para o trabalhador, auxilia na retenção do trabalhador. O estudo conclui que os elementos que ajudam na retenção de talentos, automaticamente diminuindo a alta rotatividade, são: um ambiente de trabalho e boas relações, possibilidade de crescer na carreira, investimento na comunicação e nas recompensas e remuneração (Pires, 2022).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o entendimento sobre o tema a partir da pesquisa bibliográfica e documental e de discussões, surge a proposta de focar no bem-estar de colaboradores/as em hotéis. Inúmeros estudos apontam que o bem estar do funcionário impacta negativamente sobre a rotatividade e mão de obra desqualificada (Chiavenato, 2001; Colares, Garbelini, 2014; Chun; Davies, 2009 *apud* Padilla; Mondo 2013). Foi elaborada a hipótese, baseada em pesquisas, de que a melhoria do bem-estar dos funcionários pode reduzir os problemas mencionados nos objetivos específicos.

Assim, foi elaborada a hipótese de que se um/a funcionário/a tem reconhecimento do seu trabalho (bem-estar mental), tem descanso apropriado (bem-estar físico) e uma boa remuneração (bem estar financeiro), ele/ela estará feliz no hotel e não irá procurar algo melhor, diminuindo a rotatividade, aumentando a retenção de colaboradores e diminuindo a mão de obra desqualificada.

3.1 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

Essa pesquisa tem caráter exploratório-descritivo, com o objetivo de propor o projeto de consultoria “Bem Estar no Trabalho” para camareiras dos hotéis de Curitiba, tendo como resultado prático ajudar o setor hoteleiro a lidar com problemas como alta rotatividade, falta de mão de obra e retenção de talentos. O foco está na ideia de que, ao melhorar o bem-estar dessas colaboradoras, é possível reduzir a alta rotatividade e a presença de mão de obra não qualificada.

As hipóteses não foram avaliadas de forma quantitativa, mas foram utilizadas como diretrizes para a coleta de dados, funcionando como suposições no campo de estudo. Segundo o autor Flick (2013), essa abordagem proporciona um acesso mais imediato às práticas e rotinas, permitindo comparações com entrevistas e pesquisas de levantamento.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

As fontes de dados foram primárias e secundárias, considerando os seguintes instrumentos de coleta de dados: entrevistas e fichamento de documentos.

O processo de análise de dados é definido por Kerlinger (1980) como “a categorização, ordenação, manipulação e sumarização de dados” e tem por objetivo reduzir grandes quantidades de dados brutos a uma forma interpretável e mensurável. Para a análise de dados foi feita a análise descritiva dos temas e análise de conteúdo das entrevistas realizadas no pré-teste. Para Gil (1999) a análise tem como objetivo organizar e sumarizar os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação.

QUADRO 1 - CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA DE ACORDO COM OS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivos Específicos	Fontes de Dados	Técnica de Coleta de Dados	Instrumentos de Coleta de Dados	Técnica de Análise de Dados
Discutir na literatura o trabalho e as políticas de trabalho na hotelaria	Secundárias	Pesquisa documental e bibliográfica	fichamento	Revisão de literatura
Entender o bem-estar na hotelaria	Primárias	pesquisa de campo (entrevista) pesquisa de campo (observação)	roteiro de entrevista registro da observação	Análise descritiva por temas
Descrever o trabalho das camareiras no hotel	Primárias Secundárias	Pesquisa bibliográfica Entrevistas	fichamento roteiro de entrevista	Análise descritiva

Fonte: Dados do estudo (2024).

3.3 APRESENTAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

No Brasil são registrados mais de 253 mil meios de hospedagens - sendo o meio mais utilizado para hospedagem pelos turistas (SEBRAE, 2022) - e, no Paraná encontram-se 658, com mais de 16.000 empregos registrados (Secretaria de Turismo do Paraná, 2021). Assim, o objeto (sujeito) deste estudo são as camareiras que trabalham em hotéis de Curitiba.

O Sistema de Inteligência Turística do Paraná (SITU), em 2021, registrou que quase 17 mil pessoas trabalhavam com alojamento, e o setor rendia 355 mil reais por mês ao Estado. No setor de turismo 55% são mulheres.

3.4 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Os temas abordados não são novos para o campo de pesquisa, por isso foi realizada uma pesquisa bibliográfica. Severino (2007) define a pesquisa bibliográfica como “registro disponível decorrente de pesquisas anteriores”. Os temas tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir de contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos. Textos sobre hotelaria são escritos desde o século passado, assim a escolha de pesquisa bibliográfica deve-se a ampla literatura sobre os temas abordados nesse projeto.

Os artigos foram selecionados no Google Scholar e Web of Science. Foram utilizadas as palavras-chaves: “turnover”; “tourism”; “hotel”; “mão de obra qualificada”; “geração z”; “remuneração na hotelaria”; “custo de desligamento de funcionário”; “retenção de talentos”.

As obras escolhidas são, em sua maioria, artigos científicos produzidos no Brasil. Foram selecionados três trabalhos de mestrado e um de doutorado de cunho português (Portugal). Foi selecionado um artigo em inglês, com autoria de dois portugueses e um neozelandês. Totalizando 23 artigos.

Foram utilizados os livros do autor nacional Castelli (2000), Administração da hotelaria e Davies e Wagen (2001), Supervisão e Liderança em Turismo e Hotelaria autoras britânica e australiana. Obras do escritor Chiavenato também foram utilizadas. A escolha foi para aprofundar-se nos assuntos. Caracteriza-se como exploratório e descritivo pois assim é possível obter informações relevantes. Houve a possibilidade de realizar uma aproximação ao objeto de estudo realizado em um hotel de Curitiba, o resultado se encontra no capítulo 4.

Na segunda etapa houve duas coletas de dados. Primeiramente foi realizada uma entrevista com três gerentes e duas camareiras de três hotéis de Curitiba. Depois foi realizada uma entrevista semi-estruturada com perguntas baseadas na literatura para entender se os temas abordados na pesquisa se aplicam ao trabalhador atual. A entrevista foi aplicada aos trabalhadores do setor hoteleiro de Curitiba, individualmente e em grupo. Esse método foi selecionado para ouvir respostas abertas sobre vários temas de objetivos específicos.

Para focar mais nas necessidades das colaboradoras, a autora decidiu se concentrar no grupo focal de camareiras. A alta rotatividade e a falta de qualificação

da mão de obra são problemas comuns para o grupo focal. As camareiras acabam sofrendo mais consequências físicas devido ao trabalho em pé por longos períodos de tempo e a necessidade de se agachar, o que pode causar dores na coluna vertebral.

3.5 OBSERVAÇÃO E LEVANTAMENTO

Houve a possibilidade de uma aproximação ao objeto de estudo. Foi realizada uma visita técnica em um hotel de Curitiba no mês de Junho. Foi possível visitar os locais utilizados pelos funcionários como sala de descanso e uma sala de treinamentos. As fotos e resultados encontram-se no capítulo 4.

3.6 PESQUISA DE CAMPO - ENTREVISTAS

No dia 6 de junho foram enviados emails para cinco gerentes de hotéis, três de rede internacional e um de rede familiar curitibana. Houve três respostas ao email, a mensagem era um convite para uma primeira conversa para explicar o projeto e conversar sobre os temas: alta rotatividade, falta de mão de obra qualificada e escala 6x1. As perguntas foram elaboradas baseadas nos temas da literatura, para verificar se os temas lidos e abordados condizem com a realidade hoteleira. Além dessa conversa, foi questionado se havia a possibilidade de conversar com uma camareira ou governanta. A camareira foi entrevistada com a gerente ao lado.³

No dia 11 de junho aconteceu a primeira conversa com a gerente geral de um hotel no centro de Curitiba de rede internacional. A conversa foi gravada, com consentimento da gerente, pelo aplicativo de conversa Whatsapp. A conversa aconteceu no bar do hotel, após isso houve uma conversa com uma camareira dentro de um dos quartos do hotel, com a presença da gerente.⁴

No dia seguinte houve uma conversa com o gerente geral de um hotel localizado no centro de Curitiba de rede familiar. A conversa aconteceu no restaurante do hotel e foi gravada pelo Whatsapp. Após a conversa, o gerente

³ A autora está consciente que a presença do gerente pode ter interferido com o resultado da entrevista, mas o/a gerente não se disponibilizou a se retirar.

⁴ A autora está consciente que a presença do gerente pode ter interferido com o resultado da entrevista, mas o/a gerente não se disponibilizou a se retirar.

chamou uma das camareiras para conversar, com ele ao lado. As conversas foram transcritas com ajuda do aplicativo Transkriptor e a transcrição está nos Apêndices 1, 2, 3 e 4.

Na semana seguinte a terceira gerente marcou um horário. A conversa aconteceu no bar do hotel de rede internacional. A gerente estava atrás do balcão e conversou enquanto trabalhava, o motivo foi explicado durante a conversa. A conversa não foi gravada, mas foram feitas anotações das respostas. Não houve possibilidade de conversar com uma camareira. As anotações se encontram no Apêndice 5.

3.7 SEGUNDA COLETA DOS DADOS

Para a segunda parte da coleta de dados, por ser uma pesquisa qualitativa, foi escolhida a entrevista semi-estruturada para deixar as candidatas falarem abertamente, sem limites de perguntas e respostas. Conforme Rosa e Arnoldi (2008, *apud* Costa e Costa, 2020, p. 49), a entrevista é um recurso eficaz para obter um grande volume de informações de um pequeno grupo de participantes.

Foi enviado um e-mail no dia 10 de Outubro solicitando a coleta de informações com as camareiras dos três hotéis onde ocorreu a conversa com os gerentes. (Hotel A, B e C).

Da gerente do hotel A houve um email automático como resposta, avisando que a gerente estaria de férias. A data de retorno estaria fora do mês previsto no calendário do projeto dedicado para a coleta de dados.

O gerente do hotel B foi o primeiro a responder. Avisou que o hotel estava com a lotação alta mas tentaria ver com a governanta a possibilidade de realizar as entrevistas. Não houve retorno.

A gerente do hotel C respondeu no dia seguinte, ficou feliz em poder ajudar, avisando que já havia avisado a governanta e estariam esperando para a coleta. A coleta foi feita de forma individual, com oito questões abertas. Todas as entrevistadas receberam um formulário explicando: a pesquisa, os tipos de questões, o anonimato e a opção de abandonar a entrevista a qualquer instante. A coleta foi realizada em dois dias: no dia 15 de Outubro, começou às dez horas. A governanta me guiou pelos andares, já que haviam duas camareiras em cada andar.

Neste dia, três camareiras e uma supervisora de andares foram entrevistadas. A governanta solicitou um retorno mais cedo no dia seguinte, já que naquele momento começaria o horário de almoço das camareiras. No dia seguinte, 16 de Outubro, a coleta iniciou-se às 9 horas da manhã. A governanta sugeriu que eu ficasse em sua sala e as camareiras se deslocariam até lá para conduzir a entrevista. Nesse dia, quatro camareiras e uma supervisora de andares foram entrevistadas. A governanta disse que poderia voltar no dia 25 de Outubro, às 14 horas, para entrevistar mais camareiras. As entrevistas foram transcritas com ajuda do aplicativo Transkriptor e a transcrição está no Apêndice 6.

No dia 25 de Outubro retornei ao hotel. Novamente fiquei na salinha e a governanta encaminhou as camareiras. Todas desceram ao mesmo tempo, a entrevista foi realizada em grupo de 4 pessoas. Foram realizadas dez perguntas para o grupo. A entrevista foi transcrita com ajuda do aplicativo Transkriptor e a transcrição está no Apêndice 7.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo será apresentado o resultado de uma aproximação ao objeto de estudo. No dia 6 de Junho foi possível realizar uma visita nos espaços dedicados aos funcionários de um hotel de Curitiba. Foram visitados espaço de descanso, no corredor foi possível observar um quadro de reconhecimento e sala de estudos. Na foto 1 está a sala dos funcionários, é colorida e artística, ao lado, fora da foto, encontra-se uma sala, separada por uma porta, com mais sofás e cobertas, há estantes com livros, uma smart tv e uma Alexa.

Foto 1 - Sala de descanso dos funcionários.



5

FONTE: Dados da pesquisa (2024)

Na foto 2 está o quadro com “destaques do mês”, está no corredor onde os colaboradores circulam.

FOTO 2 - Quadro de “destaques” dos funcionários

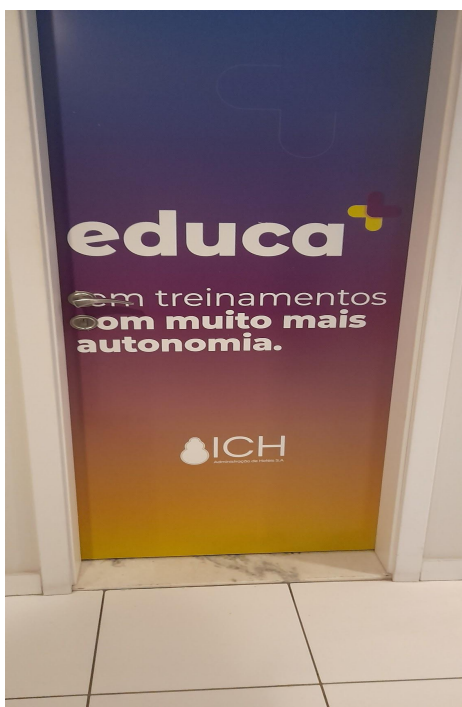
⁵ A foto está escura devido ao fato que havia funcionários descansando no momento.



FONTE: Dados da pesquisa (2024)

Na foto 3 está a sala onde os colaboradores podem realizar cursos de aperfeiçoamento gratuitamente.

FOTO 3 - Sala para treinamento de funcionários.



FONTE: Dados da pesquisa (2024)

Para mais aproximação ao objeto de estudo foi pesquisado no site de empregos as vagas abertas em Junho de camareiras, benefícios, horários e

requisitos, os resultados encontram-se no Quadro 4. Os hotéis oferecem um salário similar, assim como os benefícios. Dois hotéis pedem escolaridade fundamental para o mesmo cargo. Todos os hotéis trabalham com a escala 6x1. Somente um hotel oferece duas folgas no domingo.

QUADRO 2 - LEVANTAMENTO DE VAGAS PARA HOTELARIA

Hotel	Cargo	Salário	Benefícios	Escala	Horário	Escolaridade
A	Aux; Serviços Gerais	2.100	Vale Transporte,Almoço,Plano saúde,Convênio Farmácia	6x1	7 as 15	Ensino médio
A	Garçom	2.130	Vale Transporte,Vale Alimentação,Almoço,Plano Saúde,Convênio Farmácia	Segunda á Sábado	12 as 20	Ensino médio
B	Cozinheira	2.059,12	Plano Saúde, vale Transporte,Alimentação no local, Prêmio assiduidade, gympass, zenklub, curso inglês, PPR	6x1	12 as 23:10	Ensino médio
A	Camareira	2.100	Vale Transporte,Alimentação, Vale Alimentação, Plano Saúde,Convênio Farmácia, 2 pontos hoteleiros	6x1	8 as 16 ou 11 as 19	Ensino médio
C	Recepcionista	1.800	Vale Transporte,Vale Refeição,Vale Alimentação	6x1	7 às 15:20 ou 14:40 as 23	Ensino médio
D	Camareira Folguista	1.770	Vale Alimentação,Vale Transporte, Seguro vida, Convênio Farmácia, Plano odontológico	6x1 (2 domingos de folga)	8 às 16:20 e 14 as 22:20	Ensino fundament al
E	Ajudante de cozinha	1.780	Vale Transporte, Vale Alimentação,Vale Refeição,Gympass, Convênio Odontológico, Convênio médico	6x1	14:50 às 23:02	Ensino médio
F	Camareira	1.711	Vale Refeição, Vale Alimentação, Vale Transporte	6x1	8 às 16:20	Ensino fundament al
E	Cumim	1.780	Vale Transporte, Vale Alimentação, Vale Refeição,Gympass, Plano Médico, Plano odontológico	6x1	14:50 às 23:02	Ensino médio

FONTE: Tabela com vagas de empregos abertas e seus benefícios (b2bhotel, 2024)

Em seguida, serão apresentados os resultados da pesquisa conduzida, juntamente com a análise dos resultados alcançados, baseados nos objetivos específicos. Para proteger a privacidade das entrevistadas, que nesta pesquisa serão mantidas anônimas, elas foram identificadas através de letras, como "C1", "C2", entre outros. No quadro 4, é possível observar a data e o procedimento da entrevista com as entidades e como ocorreu.

QUADRO 3 - CÓDIGOS PARA INDICAR AS FALAS DAS CAMAREIRAS E GERENTES

Hotel	Entrevistada	Identificação	Data da entrevista
Hotel 1	Gerente Geral	GGRIM	11/06/2024
Hotel 1	Camareira Teste 1	CT1	11/06/2024
Hotel 2	Gerente Geral	GGRFH	12/06/2024
Hotel 2	Camareira Teste 2	CT2	12/06/2024
Hotel 3	Gerente Geral	GGRIM2	17/06/2024
Hotel 1	Camareira 1	C1	15/10/2024
Hotel 1	Camareira 2	C2	15/10/2024
Hotel 1	Camareira 3	C3	15/10/2024
Hotel 1	Camareira 4	C4	15/10/2024
Hotel 1	Camareira 5	C5	16/10/2024
Hotel 1	Camareira 6	C6	16/10/2024
Hotel 1	Camareira 7	C7	16/10/2024
Hotel 1	Camareira 8	C8	16/10/2024
Hotel 1	Camareira 9	C9	16/10/2024
Hotel 1	Camareira 10	C10	16/10/2024
Hotel 1	Camareira 11	C11	25/10/2024
Hotel 1	Camareira 12	C12	25/10/2024
Hotel 1	Camareira 13	C13	25/10/2024
Hotel 1	Camareira 14	C14	25/10/2024

FONTE: A autora (2024)

No total, quatorze camareiras foram entrevistadas, todas mulheres, validando as autoras Vázquez e López (2023), que defendem que a função de camareira é predominantemente ocupada por mulheres. Dessas, duas camareiras possuem curso superior, em outra área, mas não possuem uma colocação alta na empresa. Duas possuem curso de camareira, mas somente uma tem cargo superior ao de camareira. Das entrevistadas que possuem mais de dez e cinco anos de experiência, trabalharam em mais de um hotel.

4.1 Bem-estar relacionado ao trabalho na hotelaria

O estudo sobre o trabalho na hotelaria revela que ele pode ser exaustivo, levando muitos a não permanecerem no setor por longos períodos. Isso se deve, em parte, à escala de trabalho de 6x1 e às longas horas de trabalho (Camargo, 2021; Colares & Garbelini, 2014; Dornelas, 2023). O bem-estar financeiro das camareiras é afetado por salários baixos e sobrecarga de trabalho (Paula & Heredia, 2019). Quando questionadas sobre o impacto da escala 6x1, muitas camareiras afirmaram estar acostumadas, embora reconheçam a rotina como cansativa. Uma delas comentou: “Pra mim é tranquilo, já estou acostumada” (C2, 2024). Outra destacou o cansaço físico e psicológico: “... um dia antes de você pegar folga, você já tá esgotada... é só ficar quieta lá no canto, sem se mexer” (C4, 2024). Algumas relataram que a escala interfere em sua vida pessoal, limitando o tempo com a família e lazer: “A escala 6x1 afeta, pois você só vai ter um dia pra ficar com a família” (C10, 2024). Apenas uma camareira expressou que a escala impede uma “vida” além do trabalho, destacando a falta de tempo para compromissos pessoais: “... você não tem vida, simplesmente você não tem nada, só trabalho” (C9, 2024).

Fisicamente, todas as camareiras relataram problemas, especialmente nos braços e pulsos, devido às exigências do trabalho. Uma delas mencionou: a primeira coisa que te afeta mais são as inflamações nos tendões (C3, 2024). Outras destacaram o desgaste no braço e na coluna devido aos movimentos repetitivos: desgasta um pouco principalmente o braço e a coluna (C4, 2024); a coluna e o braço é o mais afetado (C5, 2024); a coluna é por causa da cama que você fica muito tempo dobrada (C9, 2024). Embora não tenha havido perguntas diretas sobre

o bem-estar mental, algumas camareiras mencionaram a pressão dos superiores como um fator estressante: "... a cobrança.. às vezes nem é tanto por muita sujeira, às vezes é só por um fio de cabelo..." (C3, 2024). A falta de reconhecimento por parte dos superiores também foi destacada, com as camareiras se sentindo vistas apenas quando cometem erros: "... você só é visto quando a gente faz alguma coisa errada..." (C4, 2024). Outra comentou sobre a obrigação de entregar um trabalho bem feito:

Porque tem que entregar uma coisa bem feita, porque é obrigação nossa, né? Que é o nosso trabalho, mas sem querer a gente fica preocupada e cansa, né? Cansaço, o corpo também, que deve puxar tudo, carro cheio e roupa suja tem que trazer." (C7, 2024)

Quando perguntadas sobre como o hotel poderia aliviar o peso de suas rotinas, nenhuma camareira apresentou sugestões concretas, indicando talvez uma falta de comunicação ou de espaço para propor melhorias.

4.2 O trabalho da camareira de hotel

Todas as camareiras foram questionadas sobre o que significa ser uma camareira de hotel, e as respostas foram bastante semelhantes, destacando a correria, a limpeza dos quartos e o cuidado com os hóspedes. Nas palavras das camareiras: " É você tratar bem o hóspede que vai chegar né?" (C3,2024); " É uma adrenalina todo dia (risos).. " (C4, 2024);

ah é limpar, arrumar a cama.. fazer tudo que deve ser feito dentro de um quarto, eu acho que é isso, fazer a limpeza bem feita...tudo que.. elas pedem pra fazer dentro do quarto. (C1, 2024)

A importância da camareira e de seu trabalho no hotel também foi mencionado quando questionadas sobre o que significa ser uma camareira:

.. E eu imagino que se a camareira for dedicada e fazer com carinho, ela se sente muito importante e ela é importante. Com certeza. (C5, 2024)

eu acho que é uma pessoa muito.. uma pessoa fundamental e importante... a gente tem que limpar o banheiro, limpar o quarto.. e tudo tem que ficar perfeito, e mesmo assim a gente ainda tem reclamação né.. (C2,2024)

Todas as camareiras participaram com entusiasmo das entrevistas, felizes por serem ouvidas e por contribuir para um projeto de graduação que lhes era dedicado.

5 PROJETO DE TURISMO

Este capítulo apresenta a construção do projeto “Bem Estar no Trabalho” para camareiras dos hotéis de Curitiba, com intuito de ajudar o setor hoteleiro a lidar com problemas como alta rotatividade, falta de mão de obra e retenção de talentos. A consultoria será dividida em três **serviços**, sendo esse: pesquisa de clima, plano de carreira e Projeto bem-estar físico e mental.

5.1 DESCRIÇÃO DO PROJETO

O projeto será denominado **CONSULTORIA EM BEM-ESTAR PARA AS CAMAREIRAS DE HOTEL: FELICIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E DOS HÓSPEDES**. Será uma consultoria presencial no hotel, organizada em ações que podem ser adquiridos individualmente ou em conjunto.

O objetivo do projeto é valorizar a função de camareira em hotéis, levando em conta o bem-estar físico e mental, com o objetivo de minimizar os impactos negativos que levam à rotatividade e à falta de profissionais qualificados. A consultoria abrangerá também um plano de carreira para as camareiras, caso não haja um pronto no hotel. Um plano de carreira serve para atrair e reter os talentos dentro do hotel, propondo um crescimento horizontal, visando a melhoria dos recursos humanos dentro do hotel.

Com o objetivo de promover o bem-estar físico e mental, será desenvolvido um projeto de ginástica laboral e um bate-papo com uma psicóloga, com o objetivo de minimizar os efeitos de movimentos repetitivos e o peso excessivo, além de reduzir o estresse provocado pelo trabalho.

- **Ação 1: Pesquisa de clima:** uma entrevista com as camareiras será conduzida para identificar possíveis problemas e insatisfação;

- **Ação 2: Plano de carreira:** será criado um plano de carreira para as camareiras, impulsionando o ambiente e a motivação para o avanço na carreira dentro do hotel, aumentando a retenção de talentos e diminuindo a rotatividade;
- **Ação 3: Projeto bem-estar físico e mental:** Discutiremos os benefícios da ginástica laboral e forneceremos vídeos para a sua execução, visando a redução do desgaste físico e aprimoramento do desempenho no trabalho. Será formada uma colaboração com uma psicóloga para um diálogo com as camareiras, com o objetivo de reduzir o estresse.

5.2 ETAPAS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

A seguir serão explicadas as etapas das ações da consultoria. O número mínimo para as consultorias é de quatro camareiras e no máximo dez camareiras.

5.2.1 Pesquisa de Clima

Ação 1: Pesquisa de clima: uma entrevista com as camareiras será conduzida para identificar possíveis problemas e insatisfação;

O primeiro passo será identificar a principal dificuldade no hotel (alta rotatividade ou falta de mão de obra). Será conduzida uma entrevista pessoal com todas as camareiras. Será realizado um roteiro de entrevistas com perguntas abertas sobre o hotel (há quanto tempo está no hotel?; há quanto tempo começou?, Possui algum curso sobre camareira?, Qual o motivo pelo qual você nunca realizou um curso?), o bem-estar físico (Como o trabalho de camareira afeta seu bem-estar físico?, Realizar ginástica laboral ajudaria a reduzir as dores?), e mental (Como está sua saúde mental? Realizar uma roda de conversa ajudaria?). A entrevista dura em média dez minutos por pessoa. Este passo pode durar três dias para conseguir conversar com todas as camareiras de diferentes turnos. Este serviço é indicado para hotéis que não possuem pesquisas sobre os funcionários.

Essa ação terá duração total de oito dias: será necessário um dia para elaborar o roteiro, para conseguir entrevistar todas as colaboradoras será necessário

ir ao hotel dois ou três dias, devido a escala de trabalho. Após o término das entrevistas será necessário quatro dias para a análise dos dados e preparação dos resultados. Para este pacote o valor será de R\$500 (R\$100 por hora de trabalho), incluindo o tempo para a organização da entrevista e deslocamento.

A ação 1, será elaborada e executada por mim. Esta ação é voltada para hotéis que não possuam pesquisas prévias feitas, durará cinco dias, onde serão entrevistadas todas as camareiras, e o valor final será de R\$500 reais.

5.2.2 PLANO DE CARREIRA

Ação 2: Plano de carreira: será criado um plano de carreira para as camareiras, visando as possibilidades de cada hotel, impulsionando o ambiente e a motivação para o avanço na carreira dentro do hotel, aumentando a retenção de talentos e diminuindo a rotatividade.

Na segunda ação serão necessários quatro dias, com três horas por dia. Para a ação 2 será necessário um dia para preparo da apresentação e elaboração do plano de carreira. Em dez minutos será feita uma apresentação sobre a importância da camareira para o hotel, para assim aumentar a autoestima do setor. Em seguida será apresentado o plano de carreira, suas nomenclaturas, requisitos e recompensas, esta etapa durará duas horas, incluindo uma pausa para o coffee break e momento para perguntas. Será necessário ir ao hotel um ou dois dias para que todas as camareiras participem desta etapa.

Aqui estão exemplos de novos cargos, divididos em três nomenclaturas, o hotel pode modificar as nomenclaturas e os anos de experiências.

- Camareira Junior (de 0 a 5 anos*)
- Camareira Pleno (acima de 5 até 10 anos*)
- Camareira Senior (acima dos 10 anos*)

*dentro do mesmo hotel ou rede.

As camareiras indicadas para o cargo Júnior seriam as com experiência de até cinco anos dentro do mesmo hotel ou rede. Para avançar para o próximo nível, ela precisará concluir cursos relacionados a turismo, serviço ao cliente, camareira ou hotelaria. Os cursos podem ser realizados online e o hotel pode disponibilizar os cursos em uma sala de treinamento com computadores. Caso prefiram um curso presencialmente o hotel poderá ajudar com o deslocamento, de acordo com as

possibilidades do hotel. Uma pasta será criada para que as camareiras possam guardar todos os certificados conquistados. Após concluir os cursos necessário será promovida para Camareira Pleno.

A Camareira Pleno deve possuir de cinco a dez anos de experiência. Ela seguirá fazendo cursos e guardando certificados. Como recompensa pela promoção, os benefícios serão escolhidos pelo hotel em conjunto com os interesses das camareiras, exemplos de benefícios são: um certificado de homenagem, um voucher para café da manhã com um acompanhante, uma folga extra a cada quatro meses (dia livre) e um bônus financeiro a ser acordado com o hotel. Após concluir os cursos e ter os anos de experiência requeridos será promovida para Camareira Senior.

A Camareira Senior deve ter dez anos de experiência. Ela terá preferência para posições mais elevadas (como supervisora de andares ou governanta; no mesmo hotel ou em outro da mesma rede). Como recompensa pela promoção, os benefícios serão escolhidos pelo hotel em conjunto com os interesses das camareiras, exemplos de benefícios são: um certificado, um voucher de café da manhã, uma folga extra a cada três meses (dia livre), uma estadia no hotel (com café da manhã, o período será determinado pelo hotel) e a chance de participar de um sorteio para uma estadia Day Use (podendo ser em outro hotel da mesma rede).

Esta etapa terá tempo médio de cinco dias: um dia para a discussão de recompensas com o gerente, um dia para organizar a apresentação do plano de carreira e um ou dois dias para apresentar o plano para as colaboradoras, incluindo uma pausa para o coffee break e momento para perguntas. Este pacote terá custo de R\$4.250,00. (considerando dez participantes).

Para este pacote será necessário uma sala para a conversa com o gerente, uma sala para a realização da apresentação do plano de carreira, podendo ser uma sala de eventos do hotel, diminuindo o valor total do pacote. Será necessário um coffee break para uma pausa de dez minutos, para retomar o entusiasmo e aliviar o estresse, além de esticar as pernas. O hotel pode fornecer o coffee break, reduzindo assim o custo total do pacote. Para conseguir que todas as camareiras participem, o hotel pode recorrer a taxas, caso seja necessário. O hotel determinará as recompensas, com base em suas possibilidades.

Materiais	Custo	Observações
sala de eventos pequena*	R\$2.250	Sala com projeto, mesa, cadeiras e caixa de som
Coffee break*	R\$30,90	Valor por pessoa
Custo pessoal	R\$ 200,00	Por dia de trabalho
Taxa (caso necessário)	R\$ 250,00	
Voucher café da manhã*	R\$ 99,00	
Day use*	R\$ 600	

*disponibilizado pelo hotel

A ação 2 durará, será elaborada e executada por mim. Esta ação durará quatro dias onde será apresentado um plano de carreira e benefícios, elaborado junto com o hotel, para todas as camareiras. A ação terá custo de R\$5.569, mas caso o hotel ofereça a sala, coffee break e os benefícios, o preço ficará R\$800 (R\$160 por hora de trabalho) reais de custo para a elaboração e apresentação do projeto.

5.2.3 PROJETO BEM-ESTAR FÍSICO E MENTAL

Ação 3: Projeto bem-estar físico e mental: Discutiremos os benefícios da ginástica laboral e forneceremos vídeos para a sua execução, visando a redução do desgaste físico e aprimoramento do desempenho no trabalho. Será formada uma colaboração com uma psicóloga para um diálogo com as camareiras, com o objetivo de reduzir o estresse.

Este projeto será dedicado ao bem-estar físico e mental das funcionárias. Será necessário três dias: haverá uma apresentação de dez minutos sobre a importância das camareiras para o hotel, logo será apresentada a importância da ginástica laboral e será apresentada a parceria com uma psicóloga para roda de conversa com as camareiras.

A ação 2 está dividida: nos primeiros dez minutos será realizada uma exposição

sobre a relevância da camareira (se a ação do Plano de carreira não estiver contemplada). Em seguida será apresentada a relevância da ginástica laboral, esta etapa durará de trinta a quarenta minutos.

O cardiologista Dr. Morsh escreve sobre os benefícios trazidos pela ginástica laboral, como prevenir doenças e lesões, redução da ausência injustificada no ambiente de trabalho e melhora no ambiente de trabalho, aumentando as interações de companheirismo (Dr. Morsh, 2024)

Exercícios e vídeos demonstrativos de seus benefícios para aliviar dores físicas serão apresentados. As camareiras precisam parar cinco minutos diariamente (podem escolher o horário que quiserem) para praticar os exercícios listados. Haverá uma sala dedicada a esse projeto. Na sala será disponibilizado um notebook com caixa de som e projetor para a realização da ginástica laboral individual ou em companhia. Para o bem-estar mental será chamada uma psicóloga para uma roda de conversa (máximo quatro pessoas) uma vez por semana para diminuir as frustrações causadas pelo estresse. Para este pacote será necessário um dia para a realização da apresentação. A palestra durará um dia, ou pode ser dividida em 2 dias de três horas.

Este pacote terá custo de: R\$2.700,00. (considerando dez participantes)

Para este pacote será necessário uma sala para a conversa com o gerente, uma sala para a realização do projeto bem-estar físico e mental, para explicar para as colaboradoras como o projeto irá funcionar, podendo ser uma sala de eventos do hotel, diminuindo o valor total do pacote. Será necessário um coffee break para uma pausa de dez minutos, para retomar o entusiasmo e aliviar o estresse, além de esticar as pernas. O hotel pode fornecer o coffee break, reduzindo assim o custo total do pacote. Para conseguir que todas as camareiras participem, o hotel pode recorrer a taxas, caso seja necessário. Será necessário um notebook para disponibilidade das camareiras, para que elas possam fazer o exercícios.

QUADRO 5: materiais e custos para a ação 3

Materiais	Valor	Observações
sala de eventos pequena*	R\$2.250	Sala com projeto, mesa, cadeiras e caixa de som

Notebook	R\$ 1.700	será utilizado para projetar slides e vídeos
Coffee break*	R\$ 30,90	Por pessoa
Custo pessoal	R\$ 200,00	Por dia
Taxa	R\$ 250,00	Caso necessário
Psicóloga	R\$ 260,00	1 vez por semana

A ação 3 será elaborada e executada por mim. Durará quatro dias onde será apresentado um projeto de bem-estar físico e mental para todas as camareiras. A ação terá custo de R\$3.800, mas caso o hotel ofereça a sala e coffee break, o preço ficará R\$1.060 reais (R\$212 por hora de trabalho) de custo para a elaboração, apresentação do projeto e uma sessão com a psicóloga.

QUADRO 6: Cronograma da duração das ações.

Ação	Dia 1	Dia 2	Dia 3	Dia 4	Dia 5	Preço
Ação 1	Construção do formulário de entrevista	Entrevista	Entrevista	Análise dos dados	Entrega dos resultados ao gerente	R\$ 500
Ação 2	Construção da apresentação	Apresentação do plano de carreira	Apresentação do plano de carreira (caso necessário)	Apresentação do plano de carreira (caso necessário)		R\$ 5.569
Ação 3	Construção da apresentação	Apresentação do projeto bem-estar	Apresentação do projeto bem-estar (caso necessário)			R\$ 3.800

FONTE: Elaboração da autora

O preço final para adquirir as três ações será de R\$9.869. Caso o hotel ofereça as

salas, coffee break e os benefícios o valor a pagar será somente o custo pessoal e com a psicóloga, totalizando R\$2.660.

O retorno esperado será de diminuir os custos de desligamento de funcionários, que pode chegar a dois mil reais, Patias et. al (2014) escrevem sobre o custo da rotatividade para as empresas calculando todos os custo que a empresa tem com o desligamento do funcionário (férias, banco de horas, uniformes, exames demissionais, entre outros), e o custo de reposição de funcionário (entrevista de emprego, uniforme, exames admissionais,etc.). O lucro poderá ser visto em médio-longo prazo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como conclusão para este projeto de hotelaria, especificamente focado no trabalho das camareiras, destaca uma série de desafios enfrentados pelo setor e pelas profissionais. A análise das coletas de dados revela que a carga de trabalho exaustiva devido à escala 6x1 são fatores que contribuem para a alta rotatividade no setor (Colares; Garbelini, 2014). Esta escala afeta tanto o bem-estar físico das camareiras, com inflamações nos tendões e na coluna, como também é afetado o bem-estar mental devido a cobranças da parte dos superiores. Os baixos salários e sobrecarga de trabalho criam um ambiente onde o estresse e a falta de reconhecimento são comuns (Paula; Heredia, 2019). Apesar de parecerem sinônimos, bem-estar e felicidade têm diferenças significativas, particularmente quando se trata de "Qualidade de vida, bem-estar e felicidade no ambiente de trabalho". O bem-estar está ligado ao equilíbrio entre o físico e o mental, ligado a fatores concretos como um local de trabalho saudável e apoio social. Por outro lado, a felicidade é mais pessoal, ligada a sentimentos positivos, realização individual e um sentido de propósito. No ambiente de trabalho, ambos se complementam: fomentar o bem-estar é crucial para estabelecer as condições que favorecem a vivência de felicidade no cotidiano, destacando sua interconexão, mas também suas características distintas.

As entrevistas com as camareiras revelam que, apesar de algumas se acostumarem com a rotina, muitas sentem que essa escala de trabalho interfere

significativamente em sua vida pessoal, limitando o tempo para lazer e para a família. Para aumentar a retenção dos funcionários é essencial entender como melhorar as condições de trabalho. Destaca-se que as camareiras expressam um forte senso de comprometimento e dedicação com seu trabalho, reconhecendo sua importância para o funcionamento do hotel. Este compromisso precisa ser equilibrado com condições de trabalho mais justas e saudáveis, permitindo que exerçam suas funções de forma gratificante. Assim, é crucial que o hotel invista seus recursos em proporcionar um ambiente de trabalho mais harmonioso e recompensador para suas camareiras. Os achados indicam que as camareiras entrevistadas se sentem importantes e apreciam sua profissão. Muitas não têm formação acadêmica ou técnica, mas gostariam de obtê-la para aprimorar suas habilidades. No entanto, o que falta é tempo e/ou recursos financeiros. É necessário mais reconhecimento para essa posição, especialmente por parte das autoridades superiores.

O primeiro objetivo específico sobre discutir na literatura o trabalho e as políticas de trabalho na hotelaria, e o segundo objetivo específico sobre entender o bem-estar relacionado ao trabalho na hotelaria, foram compreendidas no capítulo 2 (Marco teórico). O terceiro objetivo específico, foi desenvolvido tanto no capítulo 2.1 (Setores e funções da hotelaria) e subcapítulo 2.1.1 (Os/As colaboradores/as do Setor de Governança).

Este projeto tem como objetivo auxiliar os hotéis com uma consultoria focada no bem-estar físico e mental das camareiras, com o objetivo de reduzir o impacto financeiro provocado pela falta de mão de obra qualificada e a alta rotatividade nos hotéis. As camareiras devem ser ouvidas para que esses problemas sejam menos impactantes nos hotéis e para que juntos se chegue a um equilíbrio onde ambos saem ganhando.

6.1 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Para pesquisas futuras, sugere-se pontuar para outras cidades além de Curitiba, e possivelmente estudar outros setores da hotelaria.

REFERÊNCIAS

BALBUENA VÁZQUEZ, A.; LÓPEZ LÓPEZ, Álvaro. Percepción de las camaristas de hoteles en Cancún sobre su situación laboral: una perspectiva cultural del género en turismo. *Investigaciones Turísticas*, [S. l.], n. 22, p. 231–253, 2021. DOI: 10.14198/INTURI2021.22.10. Disponível em:

<https://investigacionesturisticas.ua.es/article/view/15348>. Acesso em: 5 jul. 2024.

BALBUENA VÁZQUEZ, A.; LÓPEZ LÓPEZ, Álvaro. (2023). PERCEPCIÓN DE LAS CAMARERAS DE PISO DE LA RIVIERA MAYA Y LA COSTA DEL SOL SOBRE SU PRECARIEDAD LABORAL. *Cuadernos de Turismo*, (51), 189–210. DOI:

<https://doi.org/10.6018/turismo.571511>. Disponível em:

<https://revistas.um.es/turismo/article/view/571511> . Acesso em: 5 jul. 2024

B2BHOTEL. **Home**. Disponível em: <https://web.b2bhotel.com.br>. Acesso em: 3 jul. 2024.

BORGES, D. E. F. **Retenção de talento no setor hoteleiro**: um estudo exploratório. 2023. 87 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos), Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia - Isla, Vila Nova de Gaia, 2023. Disponível em:

https://repositorio.ensinolusofona.pt/bitstream/10437/14462/1/Tese_Mestrado_RH_DeBoraBorges.pdf. Acesso em: 25 maio 2024.

BRASIL. CÂMARA DOS DEPUTADOS. (Org.). **Sugira um projeto**: sua proposta pode virar lei. Sua proposta pode virar lei. 2024. Disponível em:

<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/participe/sugira-um-projeto/clp>. Acesso em: 25 maio 2024.

CAMARA, P. B., GUERRA, P. B.; RODRIGUES, J. V. **Novo humanator**. Lisboa: Dom Quixote, 2007.

CAMARGO, G. F. **"Tem vez que a gente não consegue nem andar"**: uma análise sobre qualidade de vida no trabalho das camareiras de hotel. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento do Turismo), Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2021.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 7ª. EDUCS, 2000.

Cidade francesa de Lyon testa semana de 4 dias para funcionários públicos.

Disponível em:

<<https://noticias.uol.com.br/ultimas-noticias/rfi/2023/09/10/cidade-francesa-de-lyon-testa-semana-de-4-dias-para-funcionarios-publicos.htm>>. Acesso em: 10 set. 2024.

COLARES, S. D.; GARBELINI, V. M. P. A escolha correta da forma de remuneração de pessoal como forma de diminuir a rotatividade em uma rede hoteleira do Sul do Brasil. **Revista Organização Sistêmica**, v. 6, n. 3, p. 87-106, 2014.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1989.

DATA MPE BRASIL. **Meios de hospedagem**: Emprego e empresas. Disponível em: <https://datampe.sebrae.com.br/profile/industry/meios-de-hospedagem>. Acesso em: 1 jun. 2024.

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – Dieese. **Estudo do setor hoteleiro**. São Paulo: Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços da CUT – CONTRACS, 2013.

DORNELAS, E. R. **Escassez de mão de obra qualificada no mercado de trabalho de turismo face à pandemia de COVID-19**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Bacharelado em Turismo), Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/51015>. Acesso em: 25 maio 2024.

FARSEN, Thaís Cristine et al. Qualidade de vida, Bem-estar e Felicidade no Trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam?. **Interação em Psicologia**, v. 22, n. 1, 2018.

FERREIRA, M.C.; FREIRE, O. N. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 2, 2001, p. 175-200. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/GLqMq6CdJ64QyZcw35vKnBk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 maio 2024.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre Brasil: Penso, 2013.

HOSPEDIN. **Guia completo da hotelaria**: cargos e funções. Disponível em: https://educativos.hospedin.com/guia-completo-da-hotelaria-cargos-e-funcoes?utm_source=site&utm_medium=pagina-materiais-educativos&_gl=1. Acesso em: 20 jun. 2024.

LIMA, E. T. et al. Geração Z no mercado de trabalho: Fatores que incentivam a motivação dos jovens nas organizações. **Revista Científica Acertte** v. 2, n. 6, p. e2677, 2022. Disponível em: <https://acertte.org/acertte/article/view/77>. Acesso em 25 maio 2024.

LAMELAS, Margarida Maria Marchã Xerez. Expectativas de carreira: percepções dos estudantes de hotelaria e turismo. 2019. Dissertação de Mestrado. Universidade de Lisboa (Portugal).

MACCARINI. et al. Como aumentar a retenção de colaboradores? **Inova+ Cadernos de Graduação da Faculdade da Indústria**, v. 3, n. 1, 2022, p. 49-74. Disponível em: <http://app.fiepr.org.br/revistacientifica/index.php/inovamais/article/view/664/608>. Acesso em 25 maio 2024.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**. Saraiva Educação SA, 2017.

MOHSIN, A.; LENGLER, J.; AGUZZOLI, R. Staff turnover in hotels: Exploring the quadratic and linear relationships. **Tourism Management**, v. 51, p. 35-48, 2015.

PADILLA, W. H. S.; MONDO, T. S. A importância das pessoas em serviços hoteleiros: um estudo sobre os aspectos motivacionais dos colaboradores em um hotel de luxo de Florianópolis. **Revista Eletrônica Ciências da Administração e Turismo**, v. 1, n. 1, p. 16-28, 2016.

PARANÁ. AGÊNCIA ESTADUAL DE NOTÍCIAS. Registros no Cadastro de Turismo crescem 73% e mostram força do setor no Paraná, 2024. Disponível em: <https://www.aen.pr.gov.br/Noticia/Registros-no-Cadastro-de-Turismo-crescem-73-e-mostra-m-forca-do-setor-no-Parana#:~:text=Em%20todo%20o%20Paran%C3%A1%20s%C3%A3o>. Acesso em: 4 jun. 2024.

PARANÁ. SECRETARIA DO TURISMO. SiTU, Conheça o SiTU, 2024. Disponível em: <https://www.turismo.pr.gov.br/Pagina/SiTU>. Acesso em: 4 jun. 2024.

PATIAS, T. Z. et al. Custos da rotatividade de pessoal: evidências no setor de supermercados. **Race: revista de administração, contabilidade e economia**, v. 14, n. 1, p. 143-170, 2015.

PAULA, A. T.; HERÉDIA, V. B. M. Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu. **Revista de Turismo Contemporâneo**, 7(1), 141-162, 2019.

PETIÇÃO PÚBLICA. Por um Brasil que Vai Além do Trabalho: VAT e Ricardo Azevedo na Vanguarda da Mudança. Disponível em: <https://peticaopublica.com.br/pview.aspx?pi=BR135067>. Acesso em: 25 maio 2024.

PIRES, C. S. L. **A importância do Employer Branding na atração e retenção de colaboradores no Setor Hoteleiro**. Dissertação (Mestrado em Gestão e

Desenvolvimento de Recursos Humanos), Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto - Politécnico do Porto, 2022. Disponível em: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/20943/1/CI%C3%A1udia_Pires_MGDRH_2022.pdf. Acesso em: 25 maio 2024.

RATO, I. M. da S. **A Importância dos Sistemas de Recompensa para a Motivação e Satisfação dos Trabalhadores no Sector da Hotelaria**. Dissertação (Mestrado em Gestão), Universidade de Évora, 2019. Disponível em: http://rdpc.uevora.pt/bitstream/10174/25619/1/Mestrado-Gest%C3%A3o_Recursos_Humanos-In%C3%AAs_Murteira_da_Silva_Rato-A_impot%C3%A2ncia_dos_sistemas_de_recompensa_para_a_motiva%C3%A7%C3%A3o....pdf. Acesso em 25 maio 2024.

RUIZ, J. Á. **Metodologia científica**: Guia para a eficiência nos estudos. Atlas: São Paulo, 1996.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo, SP: Cortez, 2007.

SILVA, I P; Celiane; MENDES, D. C.. “Que o jogo comece”: um olhar acerca da construção de sentidos sobre remuneração no setor de alojamento. **Caderno Virtual de Turismo**, v. 17, n. 2, 2017.

SILVERIA, C. E.; MEDAGLIA, J.; NAKATANI, M. S. M. O mercado de trabalho dos egressos de cursos superiores em turismo: comparações dos dados de 2012-2018. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, 14(2), 83–94, 2020. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/1779>. Acesso em: 25 maio 2024.

SOUSA, J. P. C. **Desafios da gestão de recursos humanos na geração millennial**. Dificuldades no recrutamento e retenção de talento - Aplicação ao setor do turismo e hotelaria. Dissertação (Mestrado em Gestão de Recursos Humanos), Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia - Isla, Vila Nova de Gaia, 2023.

Trabalhadores cobram redução da jornada de trabalho. Disponível em: <https://bancariosfranca.com.br/2024/07/04/trabalhadores-cobram-reducao-da-jornada-de-trabalho/>. Acesso em: 10 set. 2024.

WAGEN, L. V. D.; DAVIES, C. **Supervisão hoteleira e liderança em turismo e hotelaria**. São Paulo, 1996.

ZYRIANOFF, G. PANOSSO NETTO, A. "Tem Vez que a gente não consegue nem andar: Uma análise sobre a Qualidade de Vida no Trabalho das camareiras de hotel. **Revista de Turismo Contemporâneo**, v. 10, n. 3, 2022.

APÊNDICE

APÊNDICE 1 - Transcrição entrevista com Gerente Geral Rede Internacional Mulher (GGRIM) - 11/06/2024

F: Estou com a [REDACTED], do hotel [REDACTED]. [REDACTED] eu só queria ver com você o que você tem a dizer sobre a alta rotatividade que tem na hotelaria.

GGRIM: A alta rotatividade eu percebi maior depois da pandemia. Antes a gente tinha mais em alguns setores específicos, assim de restaurante, cozinha, que sempre foi né? Hoje eu reparo que a gente tem bastante ainda na cozinha, restaurante, governança também, as camareiras também têm tido uma boa rotatividade, principalmente por, assim, hoje em dia eu vejo o salário, questão que pega, a escala também, o fato de trabalhar seis por um, não tanto o salário, benefícios, essas coisas. E qual era a outra coisa? (pequena pausa) A camareira eu vejo, às vezes, por conta da saúde, assim, pelo trabalho, porque tem muito esforço físico ali envolvido.

F: Tá, então, essa é a alta rotatividade. E sobre a escala 6x1, você acha que ela afeta muito isso de encontrar pessoas para hotelaria ou você acha que não?

GGRIM: Na hora de contratar, eu acho que não. Assim, quando a gente explica pras pessoas, olha, 6x1, você não tem Você vai ter um domingo no mês, mas não vai ter feriado, não vai ter essas datas especiais, né? As pessoas normalmente estão dispostas, porque geralmente ela tá procurando emprego e assim, "ah, o que tiver eu quero". Só que daí na prática, a pessoa acaba se desgastando, ela vê que é cansativo e acabam se desanimando com a escala.

F: E você acha que essa alta rotatividade tem a ver com a falta de mão de obra? Porque, fazendo uma pesquisa bibliográfica e documental, eu li muito sobre a falta de mão de obra na hotelaria. Você vê isso refletido aqui no [REDACTED] ou em outro lugar que você trabalhou também?

GGRIM: Eu acho que a mão de obra também, eu senti muito depois da pandemia que muita gente saiu da área, porque como fechou muito o hotel, muita coisa assim, as pessoas migraram para outras áreas para manter o seu sustento. Então eu acho que a mão de obra existe, tem pessoas interessadas, mas não assim, com relação à cozinha, restaurante a gente vê a mão de obra do pessoal que trabalha na área mas assim, recepção, por exemplo eu não tenho tantas pessoas do turismo (pequena pausa) hoje eu não tenho nenhuma, pra falar a verdade, a maioria são pessoas novas que não sabem muito pra que área vão seguir mas que elas estão interessadas por falar línguas acham que trabalhar na hotelaria pode ser interessante e aí acabam trabalhando e com relação à camareira têm de obra qualificada também, as pessoas com experiência, mas se elas não têm, é algo que também não é um problema para nós ensinar.

F: Essa era a minha próxima pergunta, se o hotel aqui oferece curso de treinamento, de aprofissamento?

GGRIM: A gente não tem nada específico hoje, mas a gente capacita na própria operação, assim, por exemplo, a camareira, quando ela entra, ela já fica com alguma camareira mais experiente até que ela aprenda o processo e depois ela possa seguir sozinha.

F: E quando vocês encontram alguém que a gente chama de retenção de talentos, você encontra alguém muito bom, quais os benefícios que vocês, que o hotel oferece hoje em dia? Por exemplo, se tem uma vaga disponível, quais são os benefícios que o hotel oferece?

GGRIM: Hoje a gente não tem um plano de carreira pré-estabelecido, né? Porque a administradora ela tá, é [REDACTED], então ela tá há pouco tempo (pequeno suspiro) vamos dizer assim, bem formatada. Então agora não, mas a gente já tem uma estrada na hotelaria, mas por conta da outra administradora, que era a [REDACTED]. Então, hoje, como a [REDACTED], a gente tá

formatando alguns planos. E aí, assim, o plano de carreira não está pré-estabelecido, mas é algo que a gente utiliza para reter talentos e oportunidades na rede. Então, aqui em Curitiba, são quatro hotéis, mais um em Pinhais. Então, eu posso oferecer esse cargo para as pessoas. Eu vejo que alguém muito... A pessoa desempenha muito bem a função, então eu posso oferecer, "olha, abrir uma vaga num outro hotel de supervisão" por exemplo. Então a gente faz dessa forma para reter.

F: Tá, só mais uma coisa, você vê algum grande problema na hotelaria? Ou alguma outra coisa que eu não mencionei, que valeria a pena ser pesquisado? Ou não?

GGRIM: (pausa de reflexão) deixa eu pensar.... eu... o que eu vejo hoje é a necessidade da tecnologia, que precisa de uma melhoria de tecnologia, de plantar tecnologia nos hotéis, que a gente tem, em alguns hotéis do mundo, que existem certas tecnologias, nem todas se aplicam a todos os tipos de hotéis, mas eu acho que a gente tá muito defasado ainda em tecnologia, assim, hoje a gente ainda consegue implantar alguns processos bem melhores com relação a tecnologia até para liberar quarto, na governança....., pra lançamento de restaurante e tal, mas ainda não tem muita oferta dessa tecnologia, essa oferta acessível..

F: Aqui no Brasil você diz?

GGRIM: Aqui no Brasil (acenando)

APÊNDICE 2 - Transcrição entrevista com Camareira Teste 1 (CT1)

F: [REDACTED] é [REDACTED] né? Perdão, você trabalha aqui há quanto tempo já?

CT1: Eu to com....9 meses

F: E você pode me explicar qual a sua função nas suas palavras?

CT1: Qual a minha função? De camareira.

F: E o que que você faz no seu dia a dia?

CT1: Ah, no meu dia-a-dia aqui no trabalho, né? Ah, eu faço a limpeza dos quartos, faço as camas. E verifico, né? Tudo que tiver de errado. E o que tiver de errado eu tenho que arrumar, né? De fazer pra deixar o apartamento aconchegante pra entrada do hóspede, né? E é isso.

GGRIM: Faz arrumação né?

CT1: E sim, eu faço arrumação também nas permanences, né? Que o hóspede fica de um dia pra outro. A gente faz as arrumações também pra deixar bem limpinho pra quando ele retornar ao apartamento tá também a sua expectativa, né? De chegar e ver que tem um apartamento bom pra ele retornar e descansar tranquilo, né?

F: Você entende a importância do seu trabalho, do trabalho da camareira para um hotel?

CT1: Sim, eu entendo. Porque eu acredito assim que nós somos o corpo principal de um hotel, né? Sem o apartamento limpo, né? Também não vai ter, né, hóspede, porque como que ele vai chegar, né? Se não tiver um apartamento feito pra ele chegar, né? Então, eu acho que nós somos o corpo de um hotel, porque nós chegamos, limpamos, somos responsáveis por tudo que tem no apartamento de um hóspede, né? Então, eu acho que é uma grande importância, porque nós somos uma pessoa que chegamos, né? Tudo que tem do hóspede dentro de um apartamento, a gente chega, abre e entra, então, eu acho que é uma grande importância, porque nós somos uma pessoa que chegamos, né? Nós somos responsáveis por aquilo ali, né? Então eu acho que... Eu me sinto uma pessoa muito importante, porque às vezes tem um hóspede que tem dinheiro, tem joia, tem tudo, tem deles que deixa em cima tudo. Eu acho que até mesmo, né, pra ver tudo. Então fica tudo ali. E a gente abrir a porta e ver tudo aquilo ali. E arrumar tudo aquilo ali. E a gente saber, "nossa, tudo isso aí tá na minha segurança", né? Então eu me sinto uma pessoa importante por conta disso, sabe? Então é isso, eu acho que eu me sinto importante.

F: Você já trabalhou em outros hotéis ou é a primeira vez?

CT1: Já. A primeira vez que eu cheguei aqui, eu nunca tinha trabalhado de camareira, em 2014. Eu cheguei aqui e trabalhei ali no Alto da XV,, num hotel, eu passei sete anos lá. Saí,

tornei e voltei e (risada) passei mais um ano ainda. E aí de lá eu saí, fui pra um outro hotel, passei um ano e três meses, e aí saí, todos eles, eu pedi mesmo minha conta, né? E aí vim aqui, cheguei aqui, passei ali, olhei assim, me agradei do hotel (risada), sem mentira...Aí trouxe o currículo na mão, cheguei ali desconfiada, deixei ali o currículo na recepção, assim, todos na recepção me recebeu, todo um chique, né, bonito. Aí eu deixei o currículo ali. E aí me chamaram ainda. Não tinha nem chegado em casa, ainda mandou uma mensagem, digo, "olha que legal". E aí tô trabalhando aqui já há nove meses.

F: E você sente muito isso de um entra e sai dos seus colegas camareiros ou não?

CT1: Se eu sinto quando elas saem?

F: É, por exemplo, você vê que tem muita gente nova entrando e saindo. É uma troca muito alta ou não? Desde que você entrou.

CT1: Ah, sim, eu sinto. Sim, porque eu acho assim que a pessoa chega, pega um trabalho, você tem que se estabelecer ali naquele trabalho. Não se chegar e ficar, no entra e sai, você não...Muitas vezes você não chega nem a conhecer o trabalho, né? Chega nem a conhecer e já sai. Então isso não é gratificante pra gente né?...Porque às vezes a gente tá ali, olha, uma camareira ali e tal, a gente tá se adaptando aí, porque ela já sai. Então, a gente sente sim. Então, isso não é gratificante pra gente, né?

GGRIM: Você acha que acontece muito?

CT1: Sim, acontece.

F: E antes de você começar a ser camareira, você já tinha algum treinamento prévio ou você só entrou nesse mundo sem nada?

CT1: Então, eu não tinha. Eu mesma...

F: Você mesmo se aprimorou, né?

CT1: Sim, foi. Me aprimorou. E eu gosto de trabalhar de camareira ... porque eu acho que todo trabalho é importante né? Na vida de todo ser humano trabalhar é dignidade, então a gente vai se sentir (inaudível)

F: Sobre a escala 6x1, você sente algum.... não sei...não tem como gostar da 6x1 (risadas) mas você se incomoda com a 6x1, de perder um Natal na sua família, você ainda não experimentou, mas às vezes você tem que passar um Natal ou Ano Novo no hotel, por causa da 6x1, isso te atrapalha em alguma coisa ou não?

CT1: é... atrapalhar assim....tipo assim, no meu caso que não saio pra lugar nenhum e não viajo, assim....eu sou caseira, então.....pra mim no meu trabalho não sinto tanto, acho que pra quem é mais jovem atrapalha assim, mas pra mim não é problema.

F: Você tem família, filhos?

CT1: tenho.

F: O trabalho de camareira basicamente é arrumar casa e limpar aqui, chegar em casa e fazer a mesma casa. Isso te cansa? Chega a te cansar? É um estresse a mais de fazer a mesma coisa de manhã no trabalho e de tarde em casa, ou não?

CT1: Ah, com certeza, né? A gente chega em casa, aí você tem que, quando a gente encerra aqui, em casa tem que começar, né?

APÊNDICE 3 - Transcrição entrevista Gerente Geral Rede Familiar Homem (GGRFH) - 12/06/2024

F: Eu to com o [REDACTED] do [REDACTED]. Então, como eu disse, o meu projeto é voltado para a hotelaria e foca principalmente no trabalho das camareiras, mas conversar com gerentes ajuda também sobre outras questões que eu estou abordando; por exemplo a alta rotatividade, você tem algo a dizer, acontece muito aqui ou não?

GGRFH: Acontece muito. A rotatividade, no caso de equipe que você tá falando né?

F: De equipe, isso

GGRFH: Nos últimos anos tem sido muito frequente, por mais que a gente tenha vagas à disposição, por vezes tem a dificuldade na contratação dessas pessoas, e também a rotatividade dos funcionários que entram. Por se tratar de um trabalho que exige muito das pessoas, exige um preparo, exige muito certo conhecimento, ele tem uma questão de rotatividade significativa.

Também talvez pela questão dos valores envolvidos na contratação desse tipo de mão de obra, né?

F: E você tem algo a dizer sobre a escala 6x1? Lembro que vocês estavam trabalhando para (implantar) a 12x36, né?

GGRFH: Isso, a gente tava cogitando a possibilidade do 12x36, só que teria que aumentar significativamente a equipe e a logística para montar o 12x36, ele é muito difícil. O 6x1 é bem massivo hoje em dia, né? As pessoas realmente, uma das questões da dificuldade, a rotatividade de funcionários, também é através da escala. Que o 6x1 é muito (pausa).... massivo, né? A pessoa trabalhar seis dias e folgar um hoje em dia realmente é uma questão.... bem complicada e que poucas pessoas querem. E na área de limpeza, hoje, elas dão muito valor também pra questão da diarista, porque elas conseguem fazer de acordo com a necessidade delas.... o trabalho delas, e por vezes é até mais bem pago do que o serviço contratado na CLT. Obviamente que no caso de autônomo elas vão ter.... vai faltar algumas coisas, como décimo terceiro, férias, então colocando na ponta do lápis é um pouco parecido um com o outro, só que nesse caso elas perdem a questão da autonomia de vida.

F: Você diz que a alta rotatividade tem a ver com a escala 6x1, né?

GGRFH: Também.

F: E você tem algo a dizer sobre a falta de mão de obra, que é uma coisa que eu achei muito na literatura, que é a falta de mão de obra qualificada para a hotelaria. Você concorda?

GGRFH: Com certeza, concordo plenamente. Hoje em dia, na questão da limpeza, por exemplo, é muito difícil ter um curso de formação para essas pessoas, e as pessoas também não procuram esse tipo de formação, quando vão fazer alguma coisa, não procuraram nesse sentido, então geralmente a gente contrata pessoas ou que tem pouca experiência, né nessa questão, ou pessoa sem nenhuma experiência, que daí, a gente tem que treinar e passar do zero como funciona.

F: Esse treinamento, como ele é feito? O hotel que oferece? Ou é um curso externo?

GGRFH: É o hotel que oferece, com a nossa governanta, no dia a dia, na prática mesmo.

F: E quais são os benefícios que o hotel oferece hoje para os funcionários?

GGRFH: Basicamente o vale transporte, vale refeição, o salário e a comissão que é relacionada aos pontos, que é de acordo com a taxa de serviço, que são pontos.

APÊNDICE 4 - Transcrição entrevista Camareira Mulher 2 (CM2)

F: Então...., né?

CT2: .

F: , quanto tempo você está aqui no hotel trabalhando?

CM2: Vai fazer dois anos.

F: Dois anos? Qual sua opinião sobre a escala 6x1? Você acha ela muito pesada ou já se acostumou com ela?

CT2: Já me acostumei, na verdade sempre trabalhei assim (risada).

F: Sempre trabalhou assim? Já trabalhou em hotel antes?

CT2: Já.

F: Você entrou com alguma experiência? Ou só entrou nesse mundo sem nenhuma experiência?

CT2: Aqui eu ainda não tinha experiência.

F: Você aprendeu tudo aqui, né? Você tem filhos, família?

CT2: Tenho.

F: Esse trabalho de camareira é basicamente arrumar o quarto, daí você sente esse cansaço de ter que chegar em casa e arrumar a sua casa também, ou não?

CT2: No meu caso não, porque à tarde eu não faço quarto, faço pouco, sabe? E eu também chego em casa já no “horário só deitou e dormiu” entãoé de boas.

F: só mais uma questão...(pausa longa) você sente, por exemplo, pensando no seu bem-estar físico, o seu trabalho de camareira te cansa? Te da.. causa muita dor nas pernas, nas costas quando você chega em casa?

CT2: As vezes na coluna.

F: E...(pausa) você pode descrever seu trabalho com suas palavras? O que você faz no seu dia a dia.

CT2: O que eu faço? Meu serviço é...serviço gerais, então eu tenho que arrumar a parte da recepção, limpeza, manter o escritório limpo... aqui também (restaurante), a área lá de baixo, o vestiários, então é só parte de limpeza mesmo...e o quarto é só quando precisa, que as vezes as camareiras já sai e já deixa arrumado pra mim, então o hóspede saiu eu só faço o básico mesmo.

APÊNDICE 5 - Anotações Gerente Geral Rede Internacional Mulher 2 (GGRIM2)

A gerente geral estava atrás do balcão do bar, e afirmou que estava sozinha e trabalhando, por isso não foi possível gravar as respostas. Tudo foi anotado a mão para depois ser anotado.

Comecei perguntando a opinião sobre a alta rotatividade. GGRIM 2 afirmou que a alta rotatividade aumentou após a pandemia do covid-19, pois as pessoas que trabalhavam no setor hoteleiro não voltaram para essa área devido à escala 6x1. As funções de “taxa” são mais interessantes para os trabalhadores, pois podem trabalhar quando querem, no horário que preferem, sem vínculos trabalhistas.

A seguinte pergunta foi sobre a escala 6x1. A GGRIM 2 disse que escala 6x1 é algo a ser trabalhado na hotelaria, o hotel [REDACTED] está reformulando a escala para sempre dar folga para os funcionários aos domingos; isso já está em vigor para camareiras que são, em sua maioria, mulheres. Isso possibilita elas ficarem com a família. As folgas serão cobertas por taxas.

A terceira pergunta foi sobre mão de obra desqualificada. A GGRIM 2 confirmou sobre essa falta, que as pessoas após a pandemia migraram para outras áreas, agora os hotéis são “reféns” de taxas com mão de obra desqualificada. A escala 6x1 foi um grande problema para a recontração dos antigos funcionários.

A penúltima pergunta foi sobre treinamento de funcionários. GGRIM 2 explicou que estava trabalhando sozinha no bar/restaurante do hotel porque todos os funcionários estavam em treinamento naquele momento. O hotel oferece treinamento para todos os funcionários e para os líderes, o treinamento é feito pela Signature Brasil.

A última pergunta foi sobre os benefícios que o hotel oferece. GGMRI 2 listou os benefícios como vale transporte, folga todos os domingos (constando 2 folgas por semana), plano de saúde, vale alimentação e plano de carreira, mas que as pessoas não buscam muito esse último benefício. Ela acredita que a nova geração (geração Z) não quer ter esse tipo de vínculo, ser líder, ter responsabilidades, querem “viver” e não trabalhar seis dias e folgar um.

APÊNDICE 6 - Hotel C - Camareira 1 (C1) - 15 de Outubro

F: Então, eu tô aqui com a, perdão, é [REDACTED]?

C1: [REDACTED].

F: [REDACTED]. Tá, perfeito. Então, é que nem eu disse, é mais uma conversa, você que vai me falar as coisas, eu vou te fazer umas perguntas bem abertas. Então, você pode responder o que você quiser, o que você sentir melhor. Tá?

C1: Uhum (confirmando com a cabeça)

F: Então, eu queria começar perguntando, como que você entrou nesse mundo de camareira de hotel? Quanto tempo? Se você tem alguma formação? Você tem algum motivo específico pelo qual você entrou nesse ramo?

C1: Então, entrei faz um ano e seis meses que eu tô nesse ramo. Eu entrei porque saí do outro serviço e não achei outra opção, acabei entrando de camareira daí.

F: Tá, esse é o seu primeiro hotel aqui?

C1: Isso, é o primeiro hotel.

F: Você tem algum curso superior ou nível médio?

C1: Não, nenhum curso superior, só o mesmo nível médio.

F: Aqui vocês trabalham por escala 6x1, né? Pode contar como que é isso? Se é uma escala cansativa, se você não sente muito, se você já trabalhou antes?

C1: É uma escala cansativa quando você fica os seis dias direto, né? Normalmente ela dá quatro e dá folga, né? Se você fica os seis, que tem mês que tem, fica os seis, né? Daí ele cansa um pouco mais.

F: Na hotelaria a gente fala muito sobre a rotatividade, que é a saída e entrada de funcionário. Isso você sente acontecendo nesse hotel, nesse ramo?

C1: Não, aqui não tem muita saída de funcionário, mas camareira não.

F: Tá. Uma pergunta, fazendo as minhas pesquisas sobre a hotelaria, tem um autor muito famoso que ele diz que um hotel pode ficar uma semana sem um gerente, mas não pode ficar um dia sem uma camareira. Então, você entende a importância da camareira. Então, o que aconteceria se não tivesse camareira no hotel?

C1: Não teria hóspede.

F: Não teria hóspede, né?

C1: Exatamente.

F: Então, você entende a importância do seu trabalho, né?

C1: (confirmando)

F: É um trabalho muito importante, até por isso que eu dediquei a minha pesquisa às camareiras, ao bem-estar delas. E eu queria saber de você também, isso de você trabalhar aqui de manhã, limpando o quarto, fazendo cama, e chegar em casa, tem que fazer a mesma coisa, é cansativo? Como é que é? Me conta aí como é que é.

C1: É cansativo, mas eu sei conciliar, né? Então, o dia que eu tô muito cansada, eu deixo de casa. De casa fica pra outro dia.

F: De casa fica pra outro dia, né?

C1: Se eu consigo fazer aqui e fazer em casa, eu faço.

F: E você sente algum mal estar físico por conta do trabalho de camareira, que tem que se agachar, puxar carrinho, você sente isso?

C1: Não, não. A única coisa que às vezes dá é a mão, né? Esse nervo (mostra o nervo) da mão que cansa muito, acho que por causa de ficar uma hora na câmara e tudo. Mas é a única coisa, o resto não.

F: Me conta um pouco o dia a dia, você acorda até o dia que você sai do hotel, o seu dia a dia.

C1: Eu acordo, vou pro banheiro, tomo um banho, me troco e vou pra um ponto do ônibus.

F: Aí você chega aqui e como é que é a sua rotina aqui dentro do hotel?

C1: Aí aqui a gente chega, toma um café, aí se troca, depois vai pra reuniãozinha com a chefe e depois sobe pra lida. E daí só tem a hora do almoço. Desce pra almoçar, sobe de novo pra lida. Faz teu horário de almoço, né? Daí sobre pra lida de novo.

F: E uma última coisa (pausa para formular a pergunta)... como que... me descreve nas suas palavras o que é o trabalho de uma camareira.

C1: (pausa de reflexão) poxa essa eu não vou... (pausa) essa eu não vou saber responder... ah é limpar, arrumar a cama.. fazer tudo que deve ser feito dentro de um quarto, eu acho que é isso, fazer a limpeza bem feita...tudo que.. elas pedem pra fazer dentro do quarto.

F: aí tem a arrumação também né?

C1: Tem a arrumação também tudo dos hóspedes né... ter cuidado também né com os pertences dos hóspedes tudo.

F: tem bastante responsabilidade né, entrar no quarto cheio de pertences dos hóspedes...

C1: sim, tem que ter bastante responsabilidade.

APÊNDICE 7 - Hotel C - Camareira 2 (C2) - 15 de Outubro

F: Tá, então a primeira, minha primeira pergunta é se você, como que você entrou nesse ramo de camareira de hotel? Se você tem algum curso superior ou é só nível médio?

C2: Não, eu não tenho curso superior e entrei sem ter estudo nenhum de camareira. Já faz quase 20 anos que eu trabalho de camareira.

F: 20 anos no ramo de camareira?

C2: Isso.

F: Aqui vocês estão trabalhando na escala 6x1, né? Me fala sobre essa escala, ela tem um impacto na sua vida pessoal? Pra você é tranquilo?

C2: Pra mim é tranquilo, já estou acostumada.

F: Já acostumou, né 20 anos, né? Nos outros hotéis, todos os hotéis que você trabalhou era a mesma escala?

C2: A mesma escala, 6x1.

F: E uma coisa que a gente encontra muito na hotelaria é a rotatividade, que é a entrada e a saída dos funcionários, né? Em específico, nesse hotel você sente muito essa entrada e saída ou não?

C2: De funcionário novo?

F: Funcionário, é entrada e saída de funcionário novo.

C2: Aqui, tinha mês que sim (não foi possível ouvir a resposta gravada devido a um barulho externo), entra e sai bastante.

F: E como que isso te impacta? Principalmente no setor das camareiras, tem um impacto em você? Tipo, aumenta o serviço, aumenta as horas que tem que trabalhar, alguma coisa assim?

C2: Não, pra nós aqui não, porque daí eles contratam outra rapidinho.

F: Rapidinho.

C2: O povo chama a taxa também.

F1: Ah, é a taxa, né? Isso de chamar a taxa ajuda vocês ou mais atrapalha do que ajuda?

C2: Às vezes ajuda, ajuda bastante.

F: E tem uma frase de um autor que ele escreve sobre hotelaria, ele fala que um hotel ele consegue viver uma semana sem um gerente, mas não consegue passar um dia sem uma

camareira. Então, até por isso que eu foquei no trabalho das camareiras, porque você entende a importância da camareira, né? O que aconteceria se não tivéssemos camareira nos hotéis?

C2: Eu não vejo..... eles não teriam mais apartamento pra vender.

F: Não teriam mais apartamento pra vender, né?

C2: Pro hotel é importante.

F: Vocês são muito importante. Então, é por isso que é importante, no meu projeto, focar no bem-estar de vocês. Vocês são uma peça fundamental pra qualquer hotel. Não importa o tamanho, não importa a rede. Sem camareira não funciona o hotel, né?

C2: uhum (confirmando)

F: Vou.... Te perguntar, qual que é a sua rotina do dia a dia, desde que você acorda até você chegar no hotel, até você sair do hotel, como que é o seu dia a dia no trabalho?

C2: Correrias, levando 5 da manhã, daí eu chego aqui, vou trabalhar e saio correndo pra casa.

F: E depois daqui você vai pra casa e limpa a sua casa também?

C2: Limpo a casa também. Fazer as coisas lá em casa, o serviços né..

F: De manhã e de noite limpando as casa.. né, os quartos... como que você define..me defina o trabalho da camareira nas suas palavras, o que é uma camareira de hotel?

C2: Ai..então.. eu acho que é uma pessoa muito.. uma pessoa fundamental e importante... a gente tem que limpar o banheiro, limpar o quarto.. e tudo tem que ficar perfeito, e mesmo assim a gente ainda tem reclamação né..

F: é com certeza, trabalhar com pessoas não é fácil (risos)

C2: não é fácil (risos)

APÊNDICE 8 - Hotel C - Camareira 3 (C3) - 15 de Outubro - Supervisora de andares

F: Estou aqui com a [REDACTED], né?

C3: [REDACTED].

F: Então, a minha primeira pergunta é se você possui algum curso superior ou é só nível médio, e se alguns cursos sobre a área de camareira ou turismo específico. É, por enquanto só isso.

C3: Bom, eu tenho ensino médio, né? Fiz a metade da administração, aí tive que abandonar na época da pandemia. E tem o curso de camareira.

F: Tem um curso, é um curso técnico?

C3: É, é um técnico.

F: E há quanto tempo você entrou nesse ramo e há quanto tempo você tá nele e em quanto tempo você tá nesse hotel?

C3: Eu tô há... deixa eu ver... Eu trabalhei seis anos em uma pousada, né, que seria fazia de tudo, não só camareira, mas ajudava a lavar enxoval, ajudava a servir o café da manhã. Eu trabalhei seis anos. Aí, aqui em Curitiba, quando eu vim pra cá, eu já tô nove anos na empresa, aqui no [REDACTED], e trabalhei mais dois anos em outro hotel, também como camareira.

F: Então, como camareira em específico, uns oito anos, é isso? Ou mais?

C3: Eu tenho, assim, Como camareira, dá só que 9, 10 anos.

F: E quando a gente fala de hotelaria, a gente ouve falar muito sobre rotatividade, se entra e sai de pessoas, de funcionários, né? Você sente muito isso aqui ou nos outros hotéis que você trabalhou também, você sentia isso?

C3: Sim, bastante. É devido à cobrança, né? Que é bastante sobre a limpeza, né? e tem pessoas que não conseguem trabalhar sob a pressão. E aí a cobrança.. às vezes nem é tanto por muita sujeira, às vezes é só por um fio de cabelo que tá lá no quarto e você recebe uma cobrança muito grande sobre isso. E tem pessoas que não aceitam e acabam desistindo, saindo por causa do emocional dela, de cada pessoa.

F: E você acha que isso tem a ver com a escala 6x1 também? Afeta?

C3: Sim, afeta. Quando você pega uma escala o mês inteiro, trabalhar, tipo assim, seis por um, você folga na segunda e você vai folgar na outra segunda e você pesa bastante e fica bem cansativo mesmo.

F: E como que essa escala afeta você?

C3: Eu também, tanto no psicológico quanto físico, né? Se eu pego um mês inteiro da escala seis por um, um dia antes de você pegar folga, você já tá esgotada, e no dia que você pega folga, você não tem vontade pra nada, pra nada mesmo. É só ficar quieta lá no canto, sem se mexer. E assim, no geral, acho que é todas, né? Todas têm a mesma opinião, assim, dessa escala.

F: E nessa rotatividade, como.... que ela te afeta de algum jeito ou não? Essa saída e entrada de pessoas novas, não?

C3: Sim, bastante. Porque sempre quando sai um funcionário, uma camareira, você tem que, lá do início, todo o processo, ensinar, porque todos os hotéis são iguais, né? Mas, assim, os detalhes são diferentes. Aí você tem que ensinar tudo novamente, afeta também no geral, né? Porque sempre tem que estar tirando alguém pra ajudar, a pessoa não tem a mesma agilidade, até pegar demora um pouco.

F: E quando você... você é supervisora de andares, né?

C3: Agora sim.

F: E quando, não sei se é você ou a [REDACTED] que faz a entrevista com a pessoa?

C3: A [REDACTED], a [REDACTED] que faz.

F: E geralmente ela pega pessoas com ou sem experiência?

C3: Agora nesse tempo, agora depois, antes da pandemia, sempre eles procuravam pegar pessoas com experiência, né, que já tá trabalhando. Depois da pandemia, mudou bastante, né? Muita gente fica sem emprego, então pega bastante gente que não tem experiência e a gente acaba ensinando desde o começo, né?

F: E quem ensina é você ou outra camareira, né?

C3: Isso, exatamente.

F: E durante a minha pesquisa, eu encontrei uma frase de um autor, que é um autor que fala sobre hotelaria, ele escreveu que o hotel, ele consegue viver uma semana sem o gerente, mas não um dia sem uma camareira. Então, até por isso que o foco da minha pesquisa é a camareira, entendendo a importância da camareira para o hotel, né? Acho que você também entende, a importância que a camareira tem? E o que aconteceria se um hotel... Ah, mandou embora todas as camareiras. O que acontece com o hotel?

C3: O hotel não vende, né? Não tem, não tem hóspedes pra se hospedar, porque se você tira no hotel operacional, né, que é a camareira e os serviços gerais pra manter a limpeza, não adianta você ter um gerente lá super estudado com tudo, se ele não tivesse essa equipe para trabalhar, o hotel não funciona, né?

F: Exatamente.

C3: Os bastidores, né?

F: Exatamente. E me diga nas suas palavras o que é ser uma camareira de hotel?

C3: O que é ser uma camareira de hotel? Ela tem que gostar do trabalho que faz, né? Independente do lugar que você vai, né? É você tratar bem o hóspede que vai chegar né? Como se ele tivesse em casa, né? Ser uma pessoa dedicada, zelosa né? E ter comprometimento com o trabalho, com as pessoas que você tá atendendo, a educação, tudo isso vale muito.

F: E me diga como é o dia a dia seu aqui no hotel?

C3: Um dia meu? Corrido né (risos), bastante trabalho, bastante cobrança.... eu gosto né? Eu to aqui porque eu gosto dessa rotina, quando eu fico uns dias fora, sem...tipo nas férias, a gente sente falta porque aqui é como se fosse parte da nossa família, da nossa casa, a gente vive mais aqui do que em casa, então a gente tem os colaboradores, funcionários como parte da família então a gente sente falta desse convívio dessa rotina, dessa correria, então eu me adaptei bem e gosto disso.

F: Certo, como que é para você....você faz quarto também??Só as vezes ou..

C3: Sim, ajudo também.

F: Como que é isso de, por exemplo, de manhã tem que vir aqui (no hotel), vir arrumar quarto e daí tem que chegar e arrumar a casa, como que é isso para você?

C3: Pra mim é ela é bem tranquilo assim, porque na verdade é eu e só tem meu filho né? Daí a gente mora em duas casas separadas. Eu chego em casa e procuro fazer tudo, no dia da minha folga deixo tudo organizado e chego em casa daí só comida e louça e o básico né. Agora pra quem já tem uma família maior, com crianças pequenas é correria..

F: É tem que fazer tudo num único dia de folga você tem que fazer tudo..

C3: Pra deixar organizado pra semana inteira você só fazer só o básico, então é meio corrido.

F: O meu projeto, o nome dele é “Bem-estar para as camareiras de hotel”, então é o bem-estar: físico, mental e financeiro, focando no bem-estar físico: que a camareira tem que se agachar, pra limpar em baixo, leva carrinho, peso pra cá e pra lá, isso afeta você?

C3: Afeta...quem trabalha ele afeta por que.. se você não for assim...ter um acompanhamento e ir no médico... por isso a gente acaba pegando o plano da empresa que...a primeira coisa que ele te afeta mais é as inflamações nos tendões , você chega a arrebentar o tendão da inflamação que você tem...se você não for no médico não cuidar, você tem.... complicações sérias tanto na coluna quanto na parte cervical e na espinha né.

F: E, como você falou, pega plano da empresa né, então o hotel/empresa ele... você acha que ele pensa no bem-estar dos colaboradores? Não só esse hotel, qualquer outra.... empresa em geral, não só aqui.

C3: Eu acho que algumas sim e algumas não. A gente escuta muito, assim, reclamação, relato de outras pessoas que a gente conversa, principalmente no ônibus (risos) que a gente passa uma boa parte também, e a gente conversa né...e assim eles falam que tem empresa que sim e empresa que não.... mas assim que seria bem importante a parte dos planos porque eles variam muito, por exemplo quando eu entrei a gente pagava uma taxa, só se você pegasse tipo um exame muito caro, aí você pagaria uma parte dele. Hoje em dia é com coparticipação então tudo é você que paga, metade de tudo né, dependendo do tratamento que você vai fazer fica um pouco pesado..... a pesar que aqui eles dividem esse valor, vão descontando aos poucos no salário , mas mesmo assim, fica pesado..

F: Mas eles tentam ajudar... com participação mas tentam ajudar...diminuir o..

C3: o valor, sim. Tipo se deu quinhentos reais seus tratamentos, suas consultas, tudo os exames aí eles dividem o valor, não desconta tudo de uma vez.

F: É uma forma de ajudar , pra não ter um impacto tão grande assim...digamos que a empresa que você tá nesse momento se preocupa de algum jeito com o seu bem-estar

C3: (concordando enquanto eu falo)

F: ..bom, você falou sobre o ônibus né, e me veio uma pergunta agora, quanto tempo você passa no ônibus? Todos os dias.

C3: Todos os dias? É duas horas ...

F: Nossa duas horas.... você mora aqui em Curitiba?

C3: Não, moro em Campo Largo

F: Campo Largo? Meu deus (risos)

APÊNDICE 9 - Hotel C - Camareira 4 (C4) - 15 de Outubro

F: Eu estou aqui com a, como é que é seu nome?

C4: [REDACTED]

F: Então, a primeira pergunta é se você tem algum ensino superior ou ensino técnico em específico para a camareira e como que você entrou nesse ramo?

C4: Não, eu só tenho o segundo grau completo e eu trabalhei muitos anos como serviço gerais e daí de serviço gerais passei para a camareira.

F: Com quantos anos?

C4: Com 41.

F: Há quantos anos você está no ramo?

C4: De limpeza, faz uns 12, 13 anos.

F: Aqui no hotel a escala é 6x1, né? Como que essa escala te afeta?

C4: Eu não me importo muito, porque quando a gente entra, a gente sabe que está vindo trabalhar por essa escala, tanto 6x1 como eu já trabalhei 6x2, 12x36. Então, a partir do momento que você aceita a escala, escala e o horário, né? Você tem que cumprir. Você não é obrigado a aceitar, né? E, tipo, eu não ligo muito, né, assim, da escala. Assim, a única coisa é, como a gente sabe que tem os direitos ali de dois domingos mensal, né, e na escala 6x1 a gente não tem esse benefício, né, de dois domingos mensal.

F: Quando a gente fala de hotelaria, a gente ouve muita palavra rotatividade, né, que é a entrada e saída de funcionário continuamente. Você sente isso aqui no hotel ou em outros hotéis que você trabalhou?

C4: Aqui não é tanto. Eu acho, assim, que, ...tipo, em conversar em geral pela remuneração, né, porque é um dos hotéis aqui que o salário é bom, né, tipo, tem os benefícios, então, tipo, a rotatividade aqui não é tão grande quanto nos outros lugares, que eu já trabalhei em fábrica que tipo cada 30,40 dias era uma equipe diferente então aqui não, aqui tem gente que tá aqui desde... sei lá muito tempo.

F: Então você não sente muito, tipo uma pessoa nova eu vou ter que ensinar ela tudo ou acontece isso?

C4: Não, entra sempre tem né, ou sai um entra outro, às vezes por problemas de saúde, por problemas familiares a pessoa acaba saindo, então a gente tem a tipo né, só que em termos de ensinar de ajudar a pessoa eu até gosto, eu gosto assim de passar um pouco que eu sei pro outro....nem todo mundo gosta mas tipo eu gosto de falar, de explicar ela assim...mas tipo eu não me incomodo em ajudar quem está chegando

F: Mas quando acontece isso, a pessoa vem e pede para você "oh, ensina fulana que ela é nova", você tem que ensinar e você, digamos, não ganha nada por isso, nem financeiramente, nem tipo, ah, uma folga a mais. Isso não te incomoda um pouco?

C4: Não, porque se você for ver pelo outro ponto, essa pessoa vai estar te ajudando, ela vai estar fazendo uma parte do seu trabalho, entendeu? Então, para mim, seria mais benéfico ter uma pessoa, porque daí eu estou ensinando, mas ela tá fazendo, então eu vou estar trabalhando menos

F: Tem uma frase de um escritor que fala sobre hotelaria e ele escreve que um hotel consegue viver uma semana sem um gerente, mas não um dia sem uma camareira, mostrando a importância da camareira. O que você acha que ia acontecer se não tivesse mais camareira no hotel?

C4: Bom, aí não tem hotel, né? Porque a gente vê, principalmente no ramo da hotelaria, cada setor ele põe assim como se aquele setor fosse o mais importante. Eu coloco assim, eu não posso fazer o meu trabalho sem o trabalho do outro. A camareira não vai ter trabalho se não tiver recepção. A recepção não vai ter trabalho se ela não tiver camareira. Então, eu penso assim, as pessoas elas tinham que ver, que aqui é um todo, não é uma equipe, não, a gente faz acontecer, a equipe tal, não, um depende do outro, é uma, como todo mundo fala, é uma rotatividade, se uma equipe para, o resto todo para, então não adianta falar assim, aí, é tipo, não funcionaria sem, realmente não funcionaria sem a camareira, não funcionaria sem a recepção, não funcionaria sem o restaurante, então tipo, é um geral, um tem que estar ali, ciente que precisa do outro.

F: Me explica nas suas palavras o que é ser uma camareira de hotel?

C4: É uma adrenalina todo dia (risos), porque tipo, você chega, você não sabe o que você vai pegar, você não sabe que tipo de hóspede que você vai atender, então tem uns que são super mega educados. Tem uns que são, assim, tipo, aí chega, coloca a placa de não perturbe, não, não precisa, o quarto super arrumadinho, não faz bagunça, então, tipo, você não precisa se preocupar com ele, tem aquele que faz a bagunça, então você sabe que você tem que vir ali e reorganizar para quando a pessoa chega tarde de novo, tá ali tudo bonitinho de novo, então, é tipo assim, é uma maratona, é tipo assim, você sai de casa já sabendo que, tipo, seu dia vai ser, vai ser corrido e é bom porque você sabe que você chega e você vai ter o trabalho para fazer, então, você não é daquele, aí, será que hoje, aí, não, você sabe que você vai chegar, você vai ter o trabalho para fazer, você tem que fazer.

F: A camareira, ela tem que vir limpar o quarto, fazer a cama, chega em casa, tem que ir para casa e fazer a mesma coisa, isso afeta você, de algum jeito?

C4: E eu em específico assim, nem tanto, porque tipo, lá em casa a gente é em três pessoas e cada um faz a sua parte, então tipo, quase sempre eu saio daqui e você sai, é o dia todo em pé, correndo e faz isso, lava e faz, então tipo, você sai daqui com as pernas doendo, com os braços doendo, não tem como você falar que saiu leve, não tem, você vai sair cansado, só que daí tipo, eu chego em casa e sento, agora se eu tivesse assim, que tinha uma rotina, tivesse que nem quem tem criança pequena, que tem que cuidar, pegar na creche, eu acho que eu sinceramente eu não aguentaria. Eu aguento porque, tipo, chega em casa, está lá, a louça limpa, tem alguém que já estava preparando a comida. Então, para mim é fácil, mas eu vejo do ponto de vista de mulheres que têm crianças pequenas que já é mais complicado.

F: O título do meu trabalho é o bem-estar para a camareira de hotel. Então, é o bem-estar físico, econômico e mental. E falando sobre o físico, ele te afeta porque a camareira tem que se agachar, puxar carrinho, puxa lençol, ele te afeta de algum jeito? Sei lá, nos ombros, as pernas, que nem você disse?

C4: Sim, o trabalho da camareira é um trabalho bem intenso, porque além de ser um trabalho repetitivo, você todo dia faz aquele mesmo trabalho, daí, tipo, você tem que se abaixar, levantar, que nem você falou, puxa carrinho, pega o enxoval que é pesado, quando você vai pegar para trazer para cima, é pesado isso aí, para levar o enxoval sujo para baixo também, então isso aí desgasta um pouco principalmente o braço né que é o mais da camareira é mais é o braço né e a coluna por o movimento de levantar e se abaixar muitas vezes.

F: Você acha que, não só nesse hotel, mas em geral que você já trabalhou também em outros hotéis, hotel ele reconhece isso que você tá se esforçando que você tá com dor no braço?

C4: Olha aí não seria o hotel né, a gente tem que ter um reconhecimento do líder, da chefia do que tá o superior da gente, né alguns lugares tem um reconhecimento mas poucos...poucos assim falando em geral é o trabalhador braçal que eu falo assim que é o serviço gerais, camareira, pedreiro, que a pessoa que trabalha muito braçal, ele não tem reconhecimento, é assim, a gente só é visto quando a gente faz alguma coisa errada. Quando você tá fazendo tudo perfeitinho, bonitinho, você não é visto, não adianta falar que é, porque não é. Você não é visto, você não é reconhecido, você não é elogiado. Aí você, pra você ser visto, você tem que fazer alguma coisinha errada, daí sim, aí você vai ser visto.

F: Isso envolve também o bem-estar mental, né? Porque muitas vezes, ah, tem um cabelo no chão, um hóspede vai lá, vai reclamar com a recepção, com o gerente, com tudo, daí acaba em vocês também, né? Então isso afeta o bem-estar mental, né? Que, poxa, tudo certo, esqueci uma coisinha, daí já começa tudo, assim.

C4: É, sempre fica, porque principalmente assim, quando você termina o trabalho, você faz uma revisão, mas alguma coisinha você deixa passar. Não adianta, é um cabelo, é um pelinho embaixo da cama, uma manchinha na toalha, alguma coisa passa e tem hóspedes que não deixam passar nada, eles vêem tudo. Tipo, eu em si, eu não me abalo mentalmente, que eu tento me manter mentalmente mais tranquila para eu poder fazer o trabalho bem feito, porque se eu tiver psicologicamente agitada, estressada, eu não vou chegar aqui e vou fazer um bom trabalho. Só que nem todo mundo é assim, tem gente que se estressa, porque tipo, eu fiz bem feito, e daí só reclamação, só reclamação, então por isso que eu falo, tem que ter um equilíbrio.

APÊNDICE 10 - Hotel C - Camareira 5 (C5) - 16 de Outubro

F: A primeira pergunta que tenho pra você é se você tem algum curso superior ou técnico?

C5: Não tenho.

F: E você tem algum curso, não precisa ser técnico, mais focado em camareira ou não?

C5: Em camareira, na verdade, eu nunca fiz curso, sempre aprendi na prática.

F: E aqui no hotel vocês trabalham na escala 6x1, né? Como que essa escala te afeta trabalhar 6x1?

C5: É que geralmente às vezes dá 6x1, 6 dias trabalhado. Mas tem dia que dá 4, depende do feriado, depende do tanto de domingo que tem, sabe? Não é exatamente 6 dias, às vezes numa semana dá 6 dias, na outra dá 4, na outra dá 5, sabe?

F: Mas como que isso te impacta? Que querendo ou não, é uma folga no meio de tantos dias de trabalho, isso tem algum impacto com você?

C5: Não, pois já faz tempo que eu trabalho assim.

F: É, a quanto tempo você tá nesse ramo?

C5: Nesse ramo, na verdade, já faz... olha... Eu trabalhei oito anos em comércio, daí depois só... só em hotel, sabe? E eu acredito que seja uns vinte e três, vinte e quatro anos por ele. No total.

F: E como que você entrou no ramo da... de camareira da hotelaria?

C5: Na verdade, no começo, quando eu fui procurar serviço, foi por indicação. Na época que eu tava procurando emprego, né? Indicaram o hotel e eu acabei entrando. E hotel é aquele que você entra e fica ali.

F: É, ou você sai rápido ou você fica pra sempre, né?

C5: Ou então sai de um e cai no outro (risos)

F: É, exatamente. Quando a gente fala de hotelaria, a gente fala muito em rotatividade, né? Que é a entrada e a saída dos funcionários, né? Você sente isso, nesse hotel e nos outros hotéis que você trabalhou, ou não?

C5: Comigo ou com um colega de trabalho?

F: Com um colega.

C5: Ah, sim, com certeza. Tem uns que afetam a gente bastante, tem outros que, né? Gente, a convivência é muito tempo junto, né? De repente, você tem que desligar.

F: E como que isso te afeta, tipo, principal.... não, tanto a saída quanto a entrada, né? Que entra uma pessoa sem experiência, alguém vai ter que ensinar essa pessoa, né?

C5: Sim, no meu ponto de vista, por ensinar, não é o caso porque ensinar, a gente tem que ensinar com vontade, com amor, porque aí vem mais uma na equipe, né? Agora, você tem que ficar feliz quando você está ensinando e sabendo se aquela uma vai fazer parte da equipe. Agora, quando você é mandado embora, daí é diferente, daí já diminui uma da equipe, né? Então, tem tristeza de tudo quanto é lado.

F: Sim, e quando tem, por exemplo, tem que ensinar uma pessoa nova que não tem experiência e você tem que ensinar essa pessoa e você, você sente que te atrapalha ou você se sente mal porque, tipo, você não recebe nada por estar ensinando ou você vê como algo bom por estar entrando uma nova pessoa?

C5: Não, porque, na verdade, quando você está ensinando, por exemplo, no nosso setor, é escolhido as pessoas que ensinam, não é todas meninas que ensinam. Então, quando uma pessoa escolhe você para você ensinar, que é o meu, que eu penso, entendeu? É que a pessoa, que a pessoa já faz seu trabalho bem feito, porque se ela não fizesse um trabalho com amor e bem feita, ela não serviria para ensinar. Então, se nós estamos, por exemplo, com 15 pessoas, se uma é escolhida para ensinar, aquela uma, ela foi tipo assim, como se ela fosse elogiada, entre aspas, porque ela tinha, foi escolhida para ensinar.

Se você está ensinando, você quer passar a tua dedicação, o teu jeito de trabalhar para uma pessoa que não sabe nada, né?

F: Enquanto eu fazia minhas pesquisas, tem uma frase de um autor que escreve sobre hotelaria, e ele escreveu que um hotel consegue viver uma semana sem gerente, mas não um dia sem uma camareira, mostrando a importância que a camareira tem. Então, o que você acha que aconteceria se um hotel não tivesse mais camareira?

C5: Não funcionaria.

F: Não funcionaria, né? Então você entende a importância do seu trabalho, do trabalho dos seus colegas também, né?

C5: (concordando)

F: E uma coisa, me descreva o que é ser uma camareira de hotel nas suas palavras.

C5: Tem que, igual você falou, um setor muito importante, que eu até brinco, até a turma fala que o coração do hotel, a cereja do bolo do hotel é a recepção. Eu acredito que não, porque a recepção manda no quarto. E quem que deixou o quarto para esperar um hóspede é a camareira. Então eu acho que a cereja do bolo, na verdade, a finalização é a camareira, como a experiência falou, se não for a camareira, o hotel paga. Então eu penso assim, a importância da gente, lógico que não é todo mundo que faz serviço, ah eu tô a camareira, eu gosto do que eu faço. Porque toda profissão, tem aquelas que fazem com carinho e aquelas que não fazem com carinho. Isso consta em todas as profissões, não adianta? E eu imagino que se a camareira for dedicada e fazer com carinho, ela se sente muito importante e ela é importante. Com certeza.

F: E uma última coisa, o meu projeto, o título dele é bem-estar para camareiras do hotel, e focando no bem-estar físico. Como que ser camareira afeta o seu físico, que algumas relatam, relata não né, mas a gente sabe que você tem que se agachar muito, se ajoelhar, puxar carrinho, isso como que te afeta o seu corpo?

C5: Sim, no caso a profissão nossa ela é uma profissão que exige muito rapidez, né, pra correr, pra fazer o serviço e muito, entre aspas, peso, porque você arrasta um carrinho até seus braços, né, pra você, principalmente os nossos aqui, pra você fazer uma cama a capa, sabe, então é bastante a coluna e o braço é o mais afetado.

APÊNDICE 11 - Hotel C - Camareira 6 (C6) - 16 de Outubro

F: Então, você possui algum curso superior, ensino superior ou é só ensino médio?

C6: Ensino médio.

F: Ensino médio? Tá. Aqui nesse hotel vocês trabalham com escala 6x1, né? Como que essa escala te afeta?

C6: A escala?

F: A escala que trabalha 6 e folga 1. Como que é? Ruim? Pesado?

C6: Não. É pesado um pouco, sempre. Mas não é ruim.

F: Não é ruim?

C6: Não.

F: Há quanto tempo você trabalha como camareira?

C6: Eu trabalhei um ano e meio no [REDACTED] e depois aqui tem quatro meses.

F: Então, quase dois anos, né?

C6: Quase.

F: Perfeito. E como que você entrou nessa profissão?

C6: Então, eu entrei como serviço geral. Mas depois aí foi como camareira. E aí sim fui crescendo.

F: Mas você queria trabalhar como camareira ou era o que tinha?

C6: Não, eu queria.

F: Queria? Interessante. Quando a gente fala de hotelaria a gente ouve muita rotatividade que é entrada e saída de funcionário frequente. Você sente acontecer isso aqui ou num outro hotel que você trabalhou?

C6: Não entendi.

F: Você sente que tem muitas pessoas que começam a trabalhar, depois sai, daí entra um novo, sai, entra um novo. Aqui não acontece?

C6: Não.

F: Então, o meu projeto, o título é bem-estar para as camareiras do hotel. Então, no bem-estar físico que a camareira.... a camareira tem que se agachar, puxar carrinho. Isso afeta você com dores na coluna, no joelho?

C6: Afeta.

F: Você tem dores, por exemplo, nas costas?

C6: Sim, no braço, puxar o carrinho, puxar o saco.

F: Certo. E, nas suas palavras, o que é uma camareira de hotel?

C6: A camareira é cuidar dos quartos, dos hóspedes, cuidar da limpeza.

F: Falando em camareira, a camareira tem uma função muito importante no hotel, porque se não tivesse camareira, não ia ter o que vender. Você reconhece a importância do seu trabalho, não é?

C6: Muito.

F: E para você vir trabalhar, quanto tempo você gasta no ônibus?

C6: Eu saio de casa às seis e meia, vou chegar no terminal seis e cinquenta, e aí eu chego aqui às sete e vinte.

F: Então fica... Ah, não fica muito, né?

C6: Não.

F: ...porque tem algumas pessoas que ficam bem mais. (risada)

APÊNDICE 12 - Hotel C - Camareira 7 (C7) - 16 de Outubro

F: Você tem algum curso superior ou só ensino médio?

C7: Só ensino médio.

F: Aqui vocês até trabalham com escala 6x1, né? Como que essa escala te afeta, no seu dia a dia? Na sua vida pessoal, principalmente.

C7: A folga ou o dia do trabalho?

F: Como você quiser responder sobre escala 6x1, você pode falar.

C7: Cansativo. Tão cansativo, né?

F: Tão cansativo. Há quanto tempo você tá no ramo de camareira de hotel?

C7: Cinco anos.

F: Cinco anos. E nesse hotel específico?

C7: Dois meses.

F: Dois meses. Quando a gente fala de hotelaria, a gente fala muito sobre rotatividade, que é a entrada e funcionário, né? Você sente isso e como isso te afeta quando fica saindo o funcionário, entra a gente nova sem experiência?

C7: Ah, fica bem pesado pra gente. Porque a gente não consegue, tipo, ter uma pessoa que fique pra trabalhar, daí a gente tem que ir pra outros andares e fazer. Então, isso pesa daí pra gente também.

F: Fica sobrecarregado, né?

C7: Fica sobrecarregado.

F: Tem uma frase de um autor que fala sobre hotelaria e ele escreve que um hotel pode ficar até uma semana sem um gerente, mas não um dia sem uma camareira. Então, demonstrando a importância da função da camareira. O que você acha que aconteceria se não tivesse uma camareira no hotel?

C7: Fecharia, né?

F: Fecharia, né? Perfeito. Então, você reconhece a importância da sua função, né?

C7: Reconheço.

F: O meu projeto, o título dele é Bem-estar para as camareiras de hotel de Curitiba, né? Então, focando no bem-estar físico. Como que ser camareira afeta o seu corpo principalmente?

C7: Olha, tem dois tipos, o corpo e a mente da gente, né? Afeta bastante porque a preocupação, né? E o nosso trabalho é um trabalho puxado, né? Pensando assim que tem saco de roupa, tem o carrinho, e daí você tem que entregar quarto, tem que estar sempre bem limpo, então a gente se preocupa muito com isso.

F: Então, falando em bem-estar mental também, né? Afeta muito os dois, né? O físico e o mental, principalmente. O mental por causa de cobrança dos superiores e dos hóspedes também, né?

C7: Sim, porque tem que entregar uma coisa bem feita, porque é obrigação nossa, né? Que é o nosso trabalho, mas sem querer a gente fica preocupada e cansa, né? Cansaço, o corpo também, que deve puxar tudo, carro cheinho e roupa suja tem que trazer.

F: Voltando para a pergunta de antes, como que você entrou nesse ramo de camareira?

C7: Eu fui indicada por uma amiga minha e eu nunca não sabia como é que era. Até uma vez que eu tava pegando seguro de desemprego, eu até pensei em fazer um curso de camareira. Daí eu falei, nossa, deve ser muito bom, né? Aí me chamaram, eu peguei, fui, entrei no outro hotel, aí entrei na Copa. Daí eu já não queria mais ficar na Copa, queria ver como é que era que eu via as meninas. Eu pedi pra mudar, né? E me mudar, depois de uns seis meses eu fui pra camareira daí. Mas não me arrependo, sabe? Eu gosto. Eu gosto do meu trabalho, porém, é um cansaço, né? Inclusive o mental..

F: Então, mas antes de você entrar, você não tava procurando, ah, eu quero ser camareira, tipo, é o que veio?

C7: (concordando)

F: Tá, perfeito. E só uma última pergunta, assim, quanto tempo você gasta no ônibus pra vir trabalhar?

C7: Deixa eu ver se... Uma hora e vinte.

F: Uma hora e vinte? Você mora aqui em Curitiba ou região metropolitana?

C7: Eu moro em Curitiba.

F: Perfeito.

APÊNDICE 13 - Hotel C - Camareira 8 (C8) - 16 de Outubro (durante essa entrevista a Governanta estava presente)

F: Estou aqui com a [REDACTED], né?

C8: (concordando)

F: Então, [REDACTED], você possui algum curso superior ou é só ensino médio mesmo?

C8: Ensino médio.

F: Aqui no hotel vocês trabalham com escala 6x1, né? Como que essa escala afeta você na sua vida?

C8: Eu já estou acostumada com essa escala, né? Pra mim não afeta em nada.

F: Não afeta em nada, perfeito. Quanto tempo que você está nesse ramo de camareira?

C8: Agora faz três anos, mas eu já trabalhei antes. Eu parei trabalhar de camareira em 2017.

F: Somando tudo, há quantos anos mais ou menos?

C8: Três, sete, oito anos.

F: E como que você entrou nesse ramo?

C8: Camareira? Ah, eu acho que uma amiga minha me indicou pra trabalhar no hotel.

F: Então foi, não foi que você queria ser camareira, foi, ah, veio o trabalho e assim foi, né? Acontece muito. Quando a gente fala sobre hotelaria, a gente ouve muita rotatividade, que é a entrada e saída de funcionários principalmente. Você sente isso muito, não só aqui nesse hotel, mas em outro hotel que você trabalhou?

C8: Sim, bastante.

F: E como que isso afeta você no seu trabalho?

C8: Eu não me afeto porque assim, eu sempre, quando eu entro em um trabalho, eu fico bastante tempo, então eu acho que é mais com as pessoas mesmo, né?

F: Mas não, quando sai uma pessoa, uma camareira, não fica mais trabalho para você daí?

C8: Não.... é se não repor, sim, né? Aham.

F: Então, mas às vezes acontece de sobrecarregar quando você demora. Defina nas suas palavras o que é ser uma camareira de hotel.

C8: O que é? O que é ser. Ai. No trabalho assim, você tem que cuidar bem do quarto do hóspede. Você tem que se sentir como se você fosse o hóspede, né? Como se o nosso trabalho é limpar e arrumar a cama, né? Uma coisa bem pessoal e próspera, né? Então a

gente tem que pensar como se fosse ele, né? Eu penso como se fosse eu que fosse ali e ficar naquele quarto, né? Lutar e encontrar o quarto limpo também.

F: Uhum, perfeito. Bom, o meu projeto, o título dele é Bem-estar para as camareiras de hotel. Então, falando sobre o bem-estar físico. Como que ser uma camareira afeta o seu corpo? Porque vocês têm que agachar, puxar o carrinho.

C8: Essa parte é pesada, né? Afeta bastante. Tem que tentar fazer exercícios à parte, né? Para você não ter problema de coluna, alguma coisa assim.

F: E tem alguma coisa que te dói mais? Dói mais a coluna, dói mais o joelho?

C8: Eu não dói. Mas porque eu faço exercício, né? Na academia, então... Eu não sinto dor, mas se a pessoa ficar muito parada dói, você precisa fortalecer os músculos da coluna, né?

F: E reconhecendo a importância do seu trabalho como camareira, o que que aconteceria se em um hotel ficasse sem camareira?

C8: Sem camareira?

F: Sem camareira.

C8: Sem nenhuma... (risos)

F: Sem nenhuma camareira, o que que acontece com o hotel?

C8: Ah, tem que parar, né? Não tem como. Não tem como.

F: É por isso que é um dos motivos pelo qual eu escolhi focar num setor de vocês e reconhecendo a importância que vocês têm do hotel, né? Que um hotel não funcionaria sem o trabalho de vocês.

C8: Exatamente.

APÊNDICE 14 - Hotel C - Camareira 9 (C9) - 16 de Outubro

F: Estou aqui com a [REDACTED], né?

C9: (concordando)

F: Então, [REDACTED], você tem algum curso superior ou técnico?

C9: Não, eu tenho a faculdade de trancado, que eu tranquei no terceiro período, que é de fisioterapia.

F: Aqui nesse hotel, a escala é 6x1. Como que essa escala afeta a sua vida pessoal?

C9: Em todos os sentidos. Porque a gente não tem lazer, tipo, não pode passar nenhum tempo com a família, você não pode fazer nada, não pode nem, tipo, se você tiver um compromisso pessoal, que não seja ir ao médico e pegar um atestado, você não pode fazer nada, você não tem vida, simplesmente você não tem nada, só trabalho.

F: E há quanto tempo você está nesse ramo de camareira?

C9: Um ano e sete meses.

F: Esse é o primeiro hotel que você trabalhou?

C9: Não, é o segundo.

F: Então, quando a gente fala de hotelaria, a gente ouve muito falar de rotatividade de funcionário, entrada e saída de funcionário, né? Como que você sente isso na sua vida profissional? Não só nesse hotel, no outro que você trabalhou também.

C9: Eu sinto assim que o motivo pelo qual as pessoas não param, uma delas é a escala, que é muito puxada, o trabalho é muito exaustivo porque você faz várias funções, na verdade. Camareira, só que você limpa, você arruma, você tira lixo, você lava o banheiro, você mexe com enxoval, você sobe, você desce então, isso acumula muito, né? E por isso que a rotatividade é por causa desse mesmo tipo, é excesso de trabalho.

F: E quando tem a entrada de um funcionário novo que, ah, entrou uma camareira nova, ela não tem experiência e só vai pra você ensinar ela o serviço, como que você se sente sobre isso?

C9: Sobrecarregada. Porque não seria minha função, porque tem pessoas mais qualificadas pra isso. Porque eu acho que no dia-a-dia, na correria, você mostra a rotina. Você mostra a rotina do seu trabalho um dia, duas pra pessoa, uma coisa. Agora você ensinar a pessoa a trabalhar é outra coisa, eu acho que demanda mais tempo. Tem muita coisa que você tem

que explicar, que é sobre o hóspede, que é sobre o procedimento do hotel, que não seria função da gente, né? Que tem muita coisa que a gente nem sabe também, né? Que no dia-a-dia passa batido. Aí os funcionários... e com funcionário incompleto, eu digo assim.

F: Perfeito. E tem uma frase de um escritor, um escritor que foca na hotelaria, que ele fala que um hotel, ele pode ficar uma semana sem um gerente, mas não um dia sem uma camareira. O que você tem a dizer sobre essa frase? Concorde?

C9: Concorde.

F: Concorde, né?

C9: Sim. Eu acho que quase todos funcionários, em geral, né? Aperta a cozinha, recepção, tipo, se falta um, já prejudica o outro, mas a camareira é a parte principal, né, que sem quarto não tem como vender.

F: Então você entende a importância do trabalho, a função que você tem, né?

C9: (concordando)

F: Perfeito. O meu projeto, o nome dele, o título dele, perdão, é Bem-Estar para as Camareiras do Hotel. Então, o bem-estar, principalmente o físico, como que ser camareira afeta fisicamente, você?

C9: Fisicamente, é muito processo repetitivo, né? É muito peso, porque a gente trabalha, falando desse hotel, eu não sei se tem hotel que não tenha, tipo, um carrinho que a gente transporta o enxoval. É muito pesado, aí geralmente você não fica num andar só, daí você coloca o carrinho pra dentro do elevador, retira, leva tudo e volta, às vezes duas, três vezes no mesmo lugar. Então, é puxado.

F: É puxado, né?

C9: Sim.

F: Tem alguma coisa tipo alguém relata das costas, outra do joelho..

C9: sim, é a parte que mais pesa, é a parte que mais pesa, porque a coluna é por causa da cama que você fica muito tempo dobrada fazendo cama, e o peso né do enxoval também que é bem grande de retirar, que nem, você coloca dentro do carrinho depois você retira de dentro.. tem a forma correta? tem, mas na correria do dia a dia você faz de qualquer jeito.

F: E uma última coisa, me defina nas suas palavras o que é uma camareira de hotel.

C9: Ser camareira de hotel? Não saberia te dizer...acho que nunca parei pra pensar nisso, mas eu gosto do que eu faço, eu gosto de ser camareira, eu só não gosto da escala e do excesso de trabalho, acho que é muito trabalho, em todos os hotéis. Mas eu gosto da função, gosto de lidar com o hóspede, sabe? Todo o dia assim, não é aquela rotina ... é bom.

APÊNDICE 15 - Hotel C - Camareira 10 (C10) - 16 de Outubro 2024

F: Você tem algum curso superior ou técnico, ou só ensino médio?

C10: Sim, curso superior de gestão hospitalar.

F: Há quanto tempo você trabalha nesse ramo e como você entrou nele?

C10: Trabalho há 4 anos nos hotéis. Iniciei sem experiência nenhuma, consegui através da indicação de uma amiga e aprendi no dia a dia com as colegas.

F: Defina nas suas palavras o que é ser uma camareira de hotel.

C10: Limpeza dos quartos em geral: tira os lençóis e cobertores, uma vez por semana a gente tomba os colchões, que é vira-los do outro lado. Retira as fronhas, depois lava os banheiros, o box, não pode jogar água nos espelhos para não enferrujar. Recolhe os restos de comidas que os hóspedes deixam e às vezes, quando eram hóspedes que se hospedavam toda a semana, nós deixamos balas, chocolates, refrigerante em lata pra gente como cortesia. O chão do quarto é varrido e depois passado cera ou algum outro produto para desinfetar. Tira o pó de tudo e coloca os lençóis limpos, fronhas, toalhas e kits de higiene, como sabonete pequeno unitário e papel higiênico. Também deixa edredons na ponta da cama se caso o hóspede estiver com frio.

F: Quando a gente fala de hotelaria, a gente ouve muito falar de rotatividade de funcionário, entrada e saída de funcionário, né? Como você sente isso na sua vida profissional? Não só nesse hotel, no outro que você trabalhou também.

C10: A rotatividade afeta um pouco, pois temos que parar para ensinar novos colegas. Deixar um quarto na mão de quem não tá acostumado é complicado, pois também há hóspedes que ficam durante a semana toda na cidade à trabalho e se hospedam. Então tem seus pertences que alguns eram valiosos. Muitas vezes só eu limpava o quarto de uma hóspede de outra cidade, pois ela trazia muitas jóias de ouro para usar durante a semana. Então eu limpava, por ser mais velha de casa e deixava tudo no lugar. Já um colega novato, ainda não poderia fazer esse trabalho, até adquirir um certo tempo de casa devido a confiança muita das vezes até dos hóspedes, que não permitiam que outros limpassem seus quartos.

F: Perfeito. E tem uma frase de um escritor, um escritor que foca na hotelaria, que ele fala que um hotel, ele pode ficar uma semana sem um gerente, mas não um dia sem uma camareira. O que você tem a dizer sobre essa frase? Concorda?

C10: Exato, o que seria de um hotel sem a camareira? Pois quando o hóspede chega no final da tarde, seja de um passeio ou à trabalho, seu quarto e seus pertences estão todos organizados e limpos. Sua cama estendida e toalhas limpinhas no banheiro. É agradável chegar cansado e ver tudo em ordem e aconchegante. A maioria das camareiras cuidam como se fossem suas próprias casas.

F: Aqui nesse hotel, a escala é 6x1. Como que essa escala afeta a sua vida pessoal?

C10: A escala 6x1 afeta, pois você só vai ter um dia pra ficar com a família. Eu por exemplo, trabalhava de terça à domingo, com folga somente na segunda feira, isso era fixo, mas desgasta muito, pois perco todo final de semana.

F: O meu projeto foca no bem-estar das camareiras: físico, mental e financeiro. Como a função de camareira afeta seu bem-estar físico?

C10: Bem, o estar físico era cansativo, pois muita das vezes, fazemos trocas de lençóis com as roupas sujas para retirada dos quartos. Isso cansa. Também os joelhos ficam desgastados pois temos que subir as escadas para o andar de cima. A coluna também cansa, devido ter que se agachar para estender as camas e esticar os lençóis. Porém gratificante quando as camareiras recebem um "Muito obrigado" dos hóspedes pelo zelo.

APÊNDICE 16 - Hotel C - Auxiliar de Serviços Gerais(ASG1, ASG2, ASG3, ASG4) - 25 de Outubro 2024

F: Tá, eu tô com a [REDACTED].... só pra eu lembrar depois. Então eu tenho dez perguntinhas aqui, vocês podem responder uma por uma, ou quem não quiser responder não tem problema. Então, alguma de vocês possui algum curso superior ou técnico ou é somente nível médio?

ASG2: Eu sou nível médio.

ASG3: Eu também.

F: Médio? Às 4 o nível médio. Aqui no hotel vocês trabalham na escala 6x1. Essa escala é um problema pra vocês? Como que ela afeta vocês na vida pessoal?

ASG2: Não, pra mim não afeta.

F: Não afeta?

ASG2: Não, não afeta. Eu gosto de levantar cedo. Tem alguém indo embora mais cedo, né?

F: Mais alguém?

ASG2: Não.

F: Ninguém se incomoda com essa escala?

ASG2: Não, quando eu entrei aqui eu já sabia. Já sabia, tipo... Se eu não quiser trabalhar 6x1, então procure outro.

ASG3: A partir do momento que a pessoa vem trabalhar aqui, ela já tá ciente né? O horário e tipo assim. O que vai fazer, né? e você? (indica uma colega)

ASG1: (concorda com a cabeça)

ASG3: A mesma coisa, né?

F: Tá, então às 4... Entrou já aceitando que ia trabalhar 6x1. Perfeito. E a quanto tempo vocês estão trabalhando nesse hotel?

ASG2: Eu faz um ano e... três meses.

ASG4: Eu vai fazer um ano agora em Dezembro.

ASG3: Eu cinco...vai fazer seis meses.

ASG1: Nove.

F: Nove meses?

ASG1: Nove meses.

F: E há quanto tempo que vocês estão nesse ramo da hotelaria?

ASG1: Uhhmm, nesse tempo. (9 meses)

F: Esse tempo?

(Elas acabam respondendo juntas)

F: Perdão?

ASG4: Desde 1997.

ASG1: Não, eu já tô no ramo da hotelaria, no caso, uns quinze a dezesseis anos.

F: Quinze a dezesseis anos, perfeito.

ASG2: É a primeira vez que trabalhamos na hotelaria, né? (indica a colega ASG3)

F: E quando a gente fala de hotelaria, a gente fala muito da rotatividade, que é a entrada e saída de funcionários, principalmente. Isso vocês sentem aqui nesse hotel ou em outros hotéis que vocês trabalharam? Você sente essa entrada e saída? Acontece muito, não acontece?

ASG1: Acontece.. e acontece bastante.

F: Você sabe o porque isso acontece?

ASG1: Eu não posso responder, eu não sei. Cada um tem um seu motivo.

F: Sim, muito bem. E quando a gente fala sobre principalmente o setor de governança, têm um escritor que ele escreve que o hotel sobrevive uma semana sem o gerente, mas não uma semana sem a camareira, ou auxiliar de serviços gerais que seja. Vocês concordam com essa frase?

(Todas concordam com animação)

ASG4: Não adianta ter gente para vender com os quartos. (todas riem)

F: O que aconteceria se eu não tivesse mais camareira? Se eu não tivesse mais o setor de vocês?

(Todas respondem juntas "fecharia" ou "Fecharia o hotel" rindo)

F: E o meu projeto, como eu expliquei para vocês, ele é o bem-estar para as camareiras. Ou auxiliar de serviços gerais. O bem-estar físico, que eu digo das camareiras que tem que se agachar e arrumar a cama e vocês também puxar carrinho, puxar coisa pra lá, peso, como que isso afeta o bem-estar físico de vocês? Ser desse setor.

ASG4: Eu acho que camareira deveria se aposentar mais cedo.

ASG2: Ganhar mais.

(Todas concordam com a colega)

ASG1: Eu acho assim, como você acha da camareira, mas elas não tem diferença. Dá um significado, porque como elas puxam as camas, nós também puxamos saco e essas coisas eram pesadas. Usamos as máquinas. Enquanto que ela arruma o peso da camareira, do fato dela arrumar a cama, mas nós não, a gente pôs a máquina pra se lavar, já é também. (Foi meio complicado transcrever essa fala pois as outras meninas as vezes falam por cima)

ASG3: Os produtos também.

ASG1: ... produtos que não usam bastante produtos.

ASG2: Você não faz a camareira como a serviçaria. São produtos pra limpeza, pra deixar tudo cheirosinho.

F: Com certeza.

ASG2: Agora elas são solitárias. Só você e você. De vez em quando tem um ajudante, mas elas são sozinhas. Agora a gente ... a gente tem que estar aqui. Já tá ali, já tá ali, já tá lá,

F: Entendi, e alguma de vocês sentem alguma dor mais específica, por exemplo, doem mais as costas, o joelho, alguma coisa específica, ou é tudo também?

ASG1: Não, tudo não é não, né? De vez em quando sim, né? Depende de cada um, né? O que você faz, né? É mais puxada, né? Tá mais lá, né?

(Foi difícil transcrever essa parte pois todas estavam falando algo a respeito da pergunta feita)

ASG3: Você vai pra uma lavação, né? Dependendo, você vai mexer com uma máquina, então você vai ficar muito período de tempo mexendo com uma máquina, e o teu braço tendência é chegar a um certo horário, já doer mais do que os outros dias. Então tudo é variável.

F: E pensando nisso, você acha que o hotel, a empresa, poderia fazer alguma coisa pra ajudar vocês a ter menos dor?

ASG2: Ah, eu acho que não, né? Tem muitas coisas, é braçal, né?

F: É que, por exemplo, em outro hotel que eu já fui, eles tinham aula de exercício de ergonomia, ia lá e se estica, aqui tem...

ASG4: Elas têm, tem.

ASG3: Sério?

ASG4: Elas têm de parar, tem de ficar uns dois minutos.

ASG1: É pra fazer isso né? (brincando)

(Todas riem e concordam com a colega)

ASG4: Tem, elas têm um papel... Elas têm que preencher, tem um papelzinho lá. Elas, as camareiras têm.

F: Vocês não têm. Mas isso ajudaria vocês ou não, se tivessem?

ASG2: É, ajudaria, né? Porque daí pelo menos se alongava um pouco, né?

ASG4: Mas e quem tem tempo?

(Todas riem)

F: Essa é outra questão, que no hotel eles colocavam no meio do turno..

ASG2: Não tem como, não.

ASG4: Tem correria, assim, não tem como você parar ali e falar, mas é só dez minutos. É dez minutos que você tá parando. Igual as meninas mesmo. Elas têm. Eu sei que elas têm, porque elas já me falam mas... elas não têm tempo.

F: Vocês têm algum curso de camareira ou não?

ASG1: Não, não, não é quase meu curso de... Eu entrei como zeladora, porque zeladora é um, auxiliar de limpeza é outro, entendeu? Aqui nós somos serviço geral, cada empresa tem seu sistema. Então....

ASG4: Eu fiz curso de governanta...mas sou plantonista.

ASG1: ...Eu aprendi os negócio na prática mesmo, entendeu? Eu entrei sem saber e aprendi mesmo.

(Todas concordam sobre aprender na prática)

ASG1: ..E a escola que me ensinou, onde eu aprendi a usar as máquinas, foi no [REDACTED], porque eu trabalhava no [REDACTED]. Foi ali, mas até na produção.

F: E vocês, das que são as novas da empresa, têm algum curso ou não?

ASG2: Não.

F: Nunca foram atrás por falta de interesse ou por falta de tempo?

ASG2: Tempo,

ASG3: exatamente tempo.

F: Perfeito.

ASG3: Na verdade não. Não sei, porque eu tenho vontade de fazer uns cursos aí, de dar uma melhorada. Tenho vontade, sei se Deus quiser vou fazer ano que vem.

F: Então, desculpa, mas o que te falta, se você quiser responder ou não?

F: Não, não, eu só quero me aperfeiçoar, tipo, então, tem coisas que eu não sei, eu acho interessante, tipo, às vezes eu fico de plantonista também, né? É coisa que eu tô aprendendo tudo agora, então, pra mim, hotel é uma novidade, né? Fazer cama, montar

uma cama, preparar certinho, tem coisas que eu não sei fazer muito bem, né? Mas, por isso, você vai pra prática, mas, assim, eu não sei, então, eu gostaria de fazer um curso de camareira, pelo menos eu vou saber tudo certinho, entendeu? Se aperfeiçoar no serviço, mesma coisa em inglês, eu acho que pra gente que tava ensinando esse lugar aqui, tem muito gringo, né? Eu acho que a gente saber o mínimo do mínimo, pelo menos pra um básico do básico de inglês, eu acho que seria uma coisa muito interessante pra gente. A nossa, a nossa evolução, entendeu? Isso vai de cada um. É pra mim, comigo, sabe? É isso aí que eu percebo.

F: Mas que, assim... Mas eu quero entender o porquê que você, tipo, ainda não fez? É falta de tempo, dinheiro?

ASG3: Não, é falta de tempo mesmo. Eu não consigo me... me.. me alocar certinho pra eu conseguir fazer esse tipo de coisa ainda.

F: Perfeito. Mais alguém...?