

# O que têm a ver as condições de trabalho com a limpeza de quartos de hotel?

E o que os hotéis podem fazer contra isso.

A indústria hoteleira alterou-se fortemente. Novos modelos de negócios, dissociação entre proprietário e operador, Outsourcing contínuo e conseqüente confusão na atribuição de responsabilidades levaram a uma situação na qual a pressão de tempo e de diminuição de custos, o stress e a violação dos acordos coletivos em vigor são frequentes. Com base em relatos verídicos de trabalhadoras de limpeza de vários hotéis do Grupo Marriott na cidade de Zurique, o sindicato Unia pretende mostrar seguidamente a sua difícil realidade quotidiana e como esta também afeta os hóspedes do hotel.

O Sindicato Unia representa os funcionários do setor hoteleiro e do setor da limpeza. Inúmeros contactos e conversas efetuadas com estas trabalhadores retratam uma indústria em que estas se encontram em último lugar na cadeia de interesses.

## Marriott: o gigante da indústria hoteleira

A Marriott International Inc. é a maior rede hoteleira do mundo, com mais de 30 marcas diferentes. Gere hotéis em 121 países, com um total de mais de 1.200.000 quartos. Como líder do setor, a Marriott também define padrões na repartição de trabalho no setor e tem um papel de referência para o ramo hoteleiro.

Em Zurique, a Marriott International Inc. possui os seguintes hotéis:

Zürich Marriott Hotel; Renaissance Zürich Tower Hotel; Courtyard by Marriott Zurich North; Hotel Atlantis by Giardino; Four Points by Sheraton Sihlcity; Sheraton Zürich West; Sheraton Zürich Neues Schloss Hotel; Kameha Grand Zürich.

Os nomes de todas as pessoas citadas são conhecidos pelo Sindicato Unia Zürich-Schaffhausen, mas foram alterados para sua proteção contra medidas de repressão. A mudança está marcada com \*.

"Às vezes temos que limpar os copos com o mesmo pano que usamos para limpar a sanita".

Fabienne\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, junho de 2018

O tempo disponível para limpar um quarto de hotel está diretamente relacionado com a sua higiene, ou seja, as condições de trabalho estão diretamente relacionadas com a qualidade do trabalho realizado. E como diz respeito a aspectos de higiene e de segurança, tem também uma relação direta com os hóspedes do hotel.

## O dia-a-dia das funcionárias de limpeza nos hotéis: infrações, stress, exploração e abusos

Os relatos com que o Unia Zürich-Schaffhausen se deparou nos últimos meses repetem-se invariavelmente e retratam uma indústria: em todos os hotéis existem ramos inteiramente externalizados (Outsourcing), nomeadamente o pessoal de limpeza. O modelo de negócio de muitas empresas de limpeza baseia-se numa guerra de preços que resulta em tempos imensamente reduzidos e pouco realistas para a limpeza dos quartos, bem como em níveis de pessoal muito baixos. Funcionários com mais anos de experiência no ramo da limpeza de hotéis descrevem outra tendência atual: para redução de custos, a mesma quantidade de trabalho é agora efetuada com menos pessoal e tem que ser realizada mais rapidamente.

Violações das normas dos acordos coletivos, como o desrespeito de tempos de descanso e intervalos, são diárias entre o pessoal de limpeza nos hotéis do Grupo Marriott em Zurique.

"Em dezembro, apenas 12 empregadas estavam destacadas para a limpeza dos 300 quartos e o hotel esteve sempre lotado. Alguns dos hóspedes tiveram que esperar três horas pelo seu quarto. As empregadas trabalhavam até 19 horas por dia".

Maria\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, Zurique, junho de 2018

"Temos de limpar um quarto em apenas 15 minutos. Mas não só temos de limpar o quarto, mas também de substituir os copos, as toalhas, colocar camas extras, etc.. As condições de trabalho não são justas".

Martha\*, funcionária de limpeza no Kameha Grand Zürich, Zurique, junho de 2018

"A limpeza de um quarto normal deve ser realizada em 10 minutos, ou seja, 6 quartos por hora têm de ser limpos. Isso significa que temos que ser muito rápidas. Se não o conseguirmos, somos ameaçadas. É stressante!".

Adriana\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, Zurique, junho de 2018

"Em janeiro trabalhei cerca de 250 horas, numa média de 12 a 13 horas por dia. Entre janeiro e março só tive 2 fins-de-semana de folga. E eu tenho filhos em casa".

Luisa\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, Zurique, junho de 2018

Tais testemunhos entram em total contradição com o Contrato Coletivo de Trabalho (CCT) para a Suíça Alemã no Ramo das Limpezas, segundo o qual:

*6 Artigo 6.212 - O tempo de trabalho para um contrato a tempo inteiro é no máximo de 42 horas semanais.(...) Horas extra, que não excedam o tempo máximo de trabalho semanal, de acordo com o Art. 6.2 são pagas sem suplemento. Horas extra, que excedam o tempo máximo de trabalho semanal de acordo com Art. 6.2 devem ser pagas com um suplemento de 25%, caso as mesmas não sejam compensadas até 30 de abril do ano seguinte.*

"Durante a minha entrevista de emprego, informaram-me que teríamos 30 minutos para limpar um quarto. Na verdade, nós só tínhamos 10 minutos. Isso não é suficiente. Por exemplo, encontramos preservativos usados em cima do guarda-roupa, confrontei-me com entupimentos frequentes porque não temos tempo suficiente para limpar o ralo da banheira, também encontramos lixo escondido na cabeceira da cama e assim por diante.

Eu e as minhas colegas fomos informadas de que apenas receberíamos o salário correspondente ao primeiro mês de trabalho dois meses depois de começarmos a trabalhar. Isso não estava no meu contrato".

Moira\*, funcionária de limpeza no Zürich Marriott Hotel, Zurique, junho de 2018

"Há alguns meses tive um problema no ouvido com dores muito fortes. Apesar da dor e dos fortes antibióticos, tive que continuar a trabalhar porque a minha chefe me obrigou".

Susanna\*, funcionária de limpeza no Sheraton Zürich West, Zurique, junho de 2018

A pressão da redução de custos não influencia apenas as condições de trabalho, mas também obriga a que as funcionárias de limpeza trabalhem com os materiais errados apenas porque é mais barato. As funcionárias relataram repetidamente situações que colocam em riscos a saúde e a segurança no local de trabalho, ou porque faltam luvas ou porque são obrigadas a usar produtos de limpeza corrosivos e irritantes, que na verdade deveriam ser utilizados na área sanitária, mas que são utilizados nas restantes áreas do quarto. O uso negligente de detergentes não só coloca em perigo a saúde dos funcionários, como também dos próprios hóspedes.

"Usamos material de limpeza inadequado. Para limpar o espelho, por exemplo, usamos toalhas ou lençóis velhos cortados".

Betty\*, funcionária de limpeza no Kameha Grand Zürich, Zurique, junho 2018

"Devemos limpar tudo com o mesmo detergente. Esse detergente é tóxico. Deveria ser usado apenas na casa-de-banho e enxaguado com muita água. Claro que isso não é feito nos pisos de madeira e nos móveis. Eu não andaria descalça neste quarto de hotel".

Petra\*, funcionária de limpeza no Sheraton Zürich West, Zurique, junho de 2018

"Nós também não temos à disposição material de limpeza em quantidade suficiente. Já encontrei drogas e seringas no quarto. Se não tivermos luvas disponíveis, é muito perigoso para a nossa saúde limpar um quarto nestas condições".

Vera\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, Zurique, junho de 2018

Esta realidade também entra em contradição com o CCT no ramo das limpezas:

#### *11. Prevenção de acidentes*

*11.1 - As empresas deverão tomar as medidas necessárias para a proteção dos trabalhadores. As medidas preventivas dispostas pelas autoridades competentes deverão ser aplicadas. Os funcionários deverão informar o seu empregador e respetivo responsável para situações de escassez de material ou deficiências nas instalações. O empregador é obrigado a fornecer o material necessário em quantidade suficiente para utilização imediata e em casos de tarefas com risco de acidente, disponibilizar o equipamento de primeiros socorros adequado".*

Infelizmente, a indústria hoteleira também é particularmente propensa à exposição diária dos funcionários com situações de abuso ou violência sexual. A equipa de limpeza dos hotéis do Grupo Marriott não está adequadamente protegida contra o assédio sexual pelos hóspedes do hotel e não possui o tratamento adequado do assunto.

"Quando eu estava no quarto, um homem empurrou-me para a cama. Eu queria sair do quarto imediatamente. O homem agarrou o meu braço e tentou empurrar-me de volta para a cama. Entretanto a minha colega de trabalho apareceu e ajudou-me a sair do quarto. Nós informamos imediatamente a nossa chefe, que conversou com o gerente do hotel e eu tive que continuar a trabalhar, apesar de querer ir para casa. Isso nunca mais foi tema no hotel!".

Martha\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, Zurique, junho de 2018

“Um dia, uma das minhas colegas de trabalho foi puxada para a quarto por um hóspede que queria pagar-lhe em troca de serviços sexuais. A funcionária conseguiu libertar-se e fugiu para o corredor. A minha chefe, que por acaso estava por perto, gritou com a funcionária, dizendo-lhe que se devia conter. Sendo eu a supervisora direta desta funcionária, a minha chefe pediu-me para a afastar do local e garantir que ela não fizesse "teatro", enquanto ela mesma pedia desculpas ao hóspede pelo comportamento da funcionária”.

Haxhera\*, funcionária de limpeza no Renaissance Zürich Tower Hotel, Zurique, junho de 2018

O CCT também regula a proteção da própria personalidade no local de trabalho; também neste aspeto o Grupo Marriott não cumpre suficientemente as suas obrigações contratuais.

*18. Proteção da própria personalidade - Os funcionários têm direito à proteção abrangente da personalidade no local de trabalho. No caso de tratamento ilegal ou inadequado pelos supervisores ou outros funcionários, os trabalhadores têm o direito de reclamar. Em particular, qualquer forma de assédio sexual (físico, verbal, visual), bullying ou comportamento racista no local de trabalho é estritamente proibido.*

## Responsabilidade e cumprimento das regras são importantes em toda a cadeia logística

Antigamente a Marriott International Inc. era a proprietária do nome, dos imóveis e operadora de praticamente todos os seus hotéis. Contudo, atualmente nenhum dos oito hotéis Marriott em Zurique é de propriedade direta da Marriott International Inc. Os proprietários dos imóveis - privados, fundos de investimento, etc. - assinam um contrato de franchising com a Marriott. Por sua vez, entregam a gestão a uma empresa que cuida do negócio operacional. Por sua vez, esta externaliza as tarefas de limpeza para a cadeia de subcontratação (Outsourcing). O papel da Marriott Inc. limita-se a fornecer a marca e o acesso ao sistema internacional de reservas e bónus e ao estabelecimento das regras de funcionamento do operador. A Marriott ganha dinheiro através do contrato de franchising.

Os testemunhos das funcionárias de limpeza são não só inconsistentes com os contratos de trabalho coletivo aplicáveis, mas também com as próprias linhas de orientação do Grupo Marriott, que se afirma um empregador consciente das suas responsabilidades em toda a cadeia logística, incluindo os operadores e os seus subcontratados..

Só que infelizmente estes não são casos isolados "infelizes" os que encontramos. Em vez disso, os relatos retratam uma indústria na qual é sistemático que até os seus maiores atores não consigam impôr à sua cadeia logística as regras contratualizadas. Isso levanta grandes questões em termos de higiene e segurança para hóspedes e funcionários. E esta espiral origina maiores guerras de preços, precarizando as condições de trabalho.

## Marriott é responsável - Marriott define padrões

Como tal, sendo a maior empresa hoteleira do mundo, a Marriott tem o dever de travar esta espiral. A Marriott deve impôr a conformidade com os contratos coletivos aplicáveis e cumprir as suas próprias promessas e exigências sobre as condições de trabalho e ética em toda a cadeia logística, pelo que se exige que a Marriott tome medidas

Para isso, tem de contratar novamente os funcionários de limpeza diretamente para os seus hotéis. Só assim poderá conciliar as suas próprias exigências com melhores condições de trabalho para a equipa de limpeza. E graças a boas condições de trabalho, garantirá novamente boa qualidade em todos os seus hotéis.

“Trabalhando juntos, podemos manter e fortalecer a nossa reputação global como uma empresa com valores morais, íntegra e de excelência.” Arne M. Sorenson. Fonte: Linhas de orientação da Marriott. A nossa tradição de integridade.