

**RELATÓRIO DA OFICINA:
COMO AGIR NA COMUNIDADE E NO DIA A DIA DO SEU TRABALHO**

Facilitadoras: Liliane Lott Pires e Maria Inês Castanha de Queiroz

Contrato: AS.DS.PV.024/2010

Empresa: SENSOTECH ASSESSORAMENTO E REPRESENTAÇÕES LTDA

Data: 17/04/2012 19ª Oficina

Hora: 14h

Carga horária: 4h30min

Público: Empregados dos hotéis e pousadas que estão hospedando os moradores do bairro Triângulo.

Número de participantes: 21 participantes

Objetivos da Oficina:

- Promover a integração dos prestadores de serviços com as atuações da SAE;
- Esclarecer a realidade atual dos hotéis como prestadores de serviço da SAE.
- Despertar no participante a noção de pertencimento e da importância de seu trabalho para o desenvolvimento do empreendimento da SAE;
- Refletir sobre a importância e o cuidado na comunicação clara e no relacionamento com as pessoas da comunidade do bairro Triângulo hospedadas nos hotéis;
- Propiciar a oportunidade de conscientização sobre a importância da adoção de comportamentos que preservem a segurança pessoal e de terceiros;
- Sensibilizar os participantes para atitudes de cuidado consigo mesmo, com o outro e com o meio ambiente por meio de noções de higiene e saúde;
- Promover no participante o sentimento de valorização pessoal e o fortalecimento de sua identidade.
- Sensibilizar os funcionários dos hotéis para a compreensão da realidade dos hóspedes vindos do bairro Triângulos afim de que possam se adaptar às situações novas e desafiadoras que se apresentam.

Metodologia: vivencial, com dinâmicas de grupo e exposição dialogada.

Descrição do trabalho e observações:

1) Acolhida:

1.1 – Apresentamos o tema e os objetivos da Oficina direcionando-os para a realidade atual dos hotéis como prestadores de serviço da SAE.

1.2- Ouvimos e acompanhamos a letra da música que traz uma mensagem de valorização da vida e das escolhas que realizamos como atitudes individuais que se refletem no coletivo.

1.3- Destacamos o foco do trabalho das diversas funções e a relação com o cuidado com os hóspedes. Recebemos os seguintes depoimentos a partir da pergunta: Qual é o foco do seu trabalho?

- “Fazer com que as pessoas se sintam melhor”.

- “Atender bem o cliente”.

- “Auxiliar no que as pessoas precisam”.

Aproveitamos estes depoimentos para ressaltar a importância do cuidado nas relações interpessoais.

Inicialmente, o grupo se mostrou mais silencioso, de certa forma desconfiado; mas, atento à exposição dos objetivos da Oficina. Aos poucos, os participantes foram se desarmando e colocando algumas dificuldades no relacionamento com os hóspedes.

Expressaram a sensação de que o trabalho estava sendo em vão, por exemplo, em relação à limpeza, à higiene dos banheiros e dos quartos como também nas tentativas de esclarecer e resolver situações.

2) Confeção do crachá e apresentação das pessoas com o objetivo do conhecimento dos participantes, fortalecimento da identidade, valorização pessoal e integração do grupo.

3) Apresentação do projeto da construção da usina hidrelétrica Santo Antônio pela Coordenação de Comunicação Social.

As pessoas se mostraram muito interessadas e participantes.

Ao final da apresentação, começaram a relatar situações e dificuldades que estavam enfrentando.

Expressaram o medo de que os hóspedes se sentissem ofendidos quando os funcionários faziam alguma orientação ou chamavam a atenção para um aspecto que não pode acontecer.

Algumas pessoas relataram que se sentiram ofendidos e magoados com as reações dos hóspedes. Dependendo das características individuais, alguns disseram que silenciam e não conversam mais com receios; outros conseguiam se colocar no lugar do hóspede e prosseguir a relação, conversam com calma, explicam, orientam, brincam.

Percebemos a necessidade dos participantes de falar das angústias, das dificuldades e das dúvidas sobre qual a melhor atitude a ser tomada e fizemos a proposta de abrir um espaço para que eles pudessem fazer estes relatos após o lanche. Mesmo assim, ainda continuaram por quase meia hora a relatar situações difíceis e a contar as reclamações dos hóspedes.

Expressaram um sentimento de frustração diante das contínuas reclamações recebidas apesar das tentativas de melhorias no atendimento.

Os participantes tiveram a necessidade de ressaltar a intensidade das reclamações feitas pelos hóspedes em relação às decisões sobre as moradias.

Os funcionários se sentem vigiados pelos hóspedes que são instigados pelos seus advogados: "Eles mudam de comportamento depois que os advogados vão lá e conversam com eles".

4) Lanche

5) Relatos dos participantes

5.1) Diante da riqueza e da importância dos relatos apresentados antes do lanche, decidimos realizar a gravação dos depoimentos com o objetivo de apresentar o conteúdo com fidelidade e na força da sua expressão.

Consultamos os participantes sobre a permissão da gravação deixando-os à vontade para que se manifestassem caso não concordassem. Apenas uma pessoa disse que não queria falar e nem ser gravada, o que foi atendido.

Utilizamos a seguinte legenda:

(...) Trecho da gravação baixo ou fala confusa.

{texto em negrito} Intervenção das facilitadoras ou do responsável pela Comunicação Social da SAE para dar andamento ao diálogo como também para enfatizar o tema apresentado naquele momento ou retomado posteriormente.

5.2) Transcrição dos relatos:

- "É... assim... a gente teve assim alguns probleminhas lá, só que eu queria relatar aqui, vocês devem ter passado também. É... a questão da higiene, que obviamente todo mundo deve estar passando por isto, a Maria aqui é a pessoa que limpa lá, ela vê como fica, né. Mas nós fomos assim razoavelmente abençoados, pois, só estamos hospedando duas famílias. Não tem aquela coisa assim, eles têm desavenças aquelas entre si. Mas, o que é normal, né. Mas, assim... o palavreado deles, assim que determinada vez me incomodou e eu pedi para a menina que ela tivesse um pouquinho mais de compostura. Que se ela quisesse falar da maneira que ela quisesse que ela ficasse no quarto dela. E não naquele ambiente comum a todos. Ela se ofendeu muito com isto e aí vem aquela questão: "Ah, mas porque então eu vou falar com fulano, que vai falar com advogado que vai levar para a Santo Antônio", entendeu? Mas assim, a gente não... eu não sei se agi corretamente, ou não. Isto foi uma coisa assim que ficou uma tensão, causou uma tensão no momento". **{Tema reforçado posteriormente: Não tomar como questão pessoal}**.

- "Bem, eu não quero reclamar nada, trabalho no horário, vou embora (...) seis horas (...) tudo normal (...) Se tem alguma reclamação (...) alguma coisa que quebrou, se está quebrada, a gente vai e pega... está tudo tranquilo (...) (outra pessoa completou: tudo bem até agora). Na realidade, nosso hotel é bem tranquilo. **{- Vocês são do mesmo?}**. Não, o nosso é o Palmares. O pessoal... são bem bacanas, sim. (...) eu não tenho. Entre eles... bem, até agora... tudo normal.

- Não, tem só uma pessoa lá, tem uns leva-e-traz, mas os meninos (referindo-se ao pessoal do Administrativo) podem resolver isto. É só isto. **{- É uma questão que pode ser resolvida pela própria equipe do hotel?}**. Ele resolve (e se dirigiu ao Administrativo do Hotel que balançou a cabeça concordando). **{- O funcionário precisa pedir ajuda à coordenação do hotel}**.

- Eu vou voltar naquela parte que eu falei da conscientização da Santo Antônio com eles (...) O gasto com energia (...) que aconteceu, eles saem cada um para trabalhar, fica o ar ligado o dia inteiro, 24 horas, 48 horas, o ar ligado. Já vai chegar uma hora que a central não vai aguentar. Vai precisar de uma manutenção e uma manutenção demora, o pessoal tira, leva um a dois dias, aí aquela família vai ficar sem o ar no quarto, vai ficar aquela reclamação. Então assim, a conscientização com o gasto de energia (...) respeito com os funcionários que estão lá, para ajudá-los. A maneira como eles falam, a questão de fofoca. Conscientização também da higiene, tanto no quarto deles quanto dos corredores, nas áreas comuns e eles zelarem pelas coisas dos hotéis. Não é porque não são deles, que eles vão quebrar. Tratar de uma

forma assim: ah, a Santo Antônio é que vai pagar isto aqui. (...) Eles terem uma conscientização de tudo isto. Um trabalho com eles com tudo isto.

{- Quando você fala conscientização: é pela Santo Antônio?} {Tema reforçado posteriormente: Questão da importância das regras do hotel e repassar as informações e solicitações para a equipe da Santo Antônio}.

- A ouvidoria também de... tem o 0800, né. Pelo próprio pessoal da Santo Antônio ir lá, ouvir o desabafo deles. Tem umas pessoas que você chega lá, eles desabafam na gente, assim... (...) Tem o 0800... que eles podem ligar (...) Mas também tem o pessoal que está passando por lá agora, as meninas, a Ana Luíza... está sendo importante. Eles já vão (...) Estão mais calmos agora. **{- Eles já se dirigem a elas (equipe da SAE)?}**. É, já. Tem a gente também que passa lá também quase todo dia. Ou eu, o Lamartine ou a Jamile. (...) Ouvem eles também, o pessoal da Santo Antônio. Isto é importante porque eles se sentem mais... com o pé no chão. **{- Isto, mais amparados. Vai ter alguém aqui que vai me escutar.}** Tem um problema aqui hoje. Mas, mais tarde, as meninas da Santo Antônio, do Oásis.. que vai passar aqui e a gente reclama com eles. Isto é importante para eles se sentirem mais... {Ouvidos e respeitados.} Ouvidos e respeitados. **{Tema reforçado posteriormente: A importância dos hóspedes serem escutados.}**

- Também geralmente é desde a hora (...) qual que é a reclamação, se tem fundamento aquela reclamação. Porque muitas vezes eles fazem uma reclamação que não tem lógica, entendeu? Sem lógica. Estes dias a Ana Luíza ligou, teve a reclamação da roupa. A gente lava toda a roupa dos hotéis na lavanderia. Porque, geralmente a roupa deles, a roupa do pessoal é uma roupa bem humilde mesmo, entendeu? Aí o pessoal fica assim... tipo falando que a roupa deles estragou, que a roupa deles desbotou. Mas já era uma roupa bem surrada já, entendeu? **{Tema reforçado posteriormente: Valorização de tudo que é do hóspede, mesmo que esteja com uma aparência de "mais velho".}** Mas, sempre tem que saber qual é a origem, tipo assim. É igual... estes dias a Ana Luíza ligou: -Lamartine, o pessoal do Vitória fica reclamando da lavagem de roupa, não sei o quê, e tal? (...) Ana Luíza, você tem que ficar lá um dia para saber qual é o processo que a gente tem nos hotéis, dois dias. Duas vezes por semana, a gente recolhe e entrega as roupas dos hotéis. E tem que tomar o conhecimento certinho. Aí, mandei para ela por e-mail para ela (...) dos hotéis... a entrega (...) Acontece um problema ou outro de atraso num dia. No dia seguinte entrega a roupa. É sempre (...) passar a informação. **{Tema reforçado posteriormente: Necessidade de clareza nas informações}**

- O fundamento, se tem erro, eles mostrarem, está aqui o erro.

- Eles falam (...) cria aquela confusão. Estes dias, foi com ela (funcionária responsável pela roupa), falou que tinha que estar lá para conferir a roupa e a pessoa não está, porque ela pede para estar lá para conferir. – Vou conferir no meu quarto, não tem como ela ver como realmente está a roupa. Você quer que a roupa não seja lavada na máquina vai ali no tanque e lava rapidinho. (...) Manda as roupas que tem que ser lavada na máquina. A que não dá para ser na máquina, lava no tanque. (...) **{- Vocês dão a opção de usar o tanque?}** (...) Lá tem o tanque de fora a fora. Lá mesmo na lavanderia a gente não têm condição de lavar na mão, a gente coloca na máquina as roupas todas que vão. **{- Eles têm esta clareza de que podem lavar a roupa no tanque?}** – Nos hotéis que tem este espaço, autorizam a lavar numa boa. (...) Muita pouca gente que não lava, lava mesmo é no hotel. (...) Quem manda mais (para a lavanderia) é só o pessoal solteiro. Aquelas mães que têm três, quatro filhos, não. Já lava lá mesmo.

- Eles perguntam se pode trazer a máquina. (...) – Ah, eu posso trazer a minha máquina? Às vezes, eles questionam que não podem trazer as coisas deles que estão na Granero guardadas. – Não, vamos ligar para o pessoal da Santo Antônio para saber se pode. Tem sempre que orientar eles nisso. Eles se preocupam muito com isto (com objetos deles). Eles perguntam muito se pode trazer alguma coisa. **{Tema reforçado posteriormente: necessidade de buscar esclarecimento com equipe da Santo Antônio.}**

- É igual a questão da geladeira.

- Tem um frigobar, mas o frigobar é pequeno e não suporta muita coisa.

- Geladeira e fogão.

- E fogão, às vezes tem café da manhã, almoço e janta. Às vezes, a gente já colocou um fogão lá na outra cozinha para fazer mamadeira. Leva eles para a cozinha, eles fazem para todo mundo. Mas, todos os quartos têm frigobar. Mas, todos querem a geladeira, porque não cabe, cabe pouca coisa no frigobar.

- Agora já acabou aquele pedido de cama de solteiro, cama de casal. Antes, eles faziam direto.

- O líder deles questionando sobre esta questão, nem sei quem é o líder dele, então tem muito isto aí. Mas, só que... separou, quem é casado, tem cama de casal. Quem é solteiro, tem cama de beliche... **{- Vocês se adaptaram e continuam se adaptando às necessidades deles}**. Eles estão exigindo, mas tem muita coisa que é complicado para conseguir para eles. Não é assim...

- Eles nunca estão satisfeitos, sempre querendo mais. É igual a questão do lazer para as crianças, nós colocamos o pula-pula e o pula-pula não durou

quinze dias. {Estragou.} Furaram, fez um buraco enorme no meio do pula-pula. Porque vão os grandões... que a gente chama atenção e não adianta. – Gente, isto aqui é para as crianças... os marmanjão lá de 16, 17 anos e 4 a 5 num pula-pula. (...) **{Tema reforçado posteriormente: Lazer para as crianças e atividades para as mulheres}**.

- E igual eu falo sobre a mãe. Se às vezes, você avisa a mãe: – Mãe, olha, estou colocando ali para as crianças pequenas brincar. Cuida. Vocês é que tem que cuidar. As crianças não sabem cuidar, né. Então quem tem que estar tomando conta é as mães e os pais. Não tem as mães e os pais não ligam, não estão nem aí.

- É igual a piscina, limpa a piscina, eles jogam cadeira, lata de cerveja, assam churrasco na beira da piscina e jogam a carne lá dentro. A gente dá liberdade para eles assarem a carne deles, tem churrasqueira, tem tudo... aí, a piscina passa um dia limpa, ou dois.

{-Tem outros hóspedes no hotel também ou só eles?}. Eles levam, sábado e domingo eles levam a família toda. Hóspede particular, não; só eles... Eles levam. Igual assim, final de semana, tem uma família do Primavera, tem uma festinha no hotel, aí vem aquele monte de criança. Aí, já vem alguém falar: - Aí, Joelma, o fulano de tal do Primavera almoçou aqui. Aqui tá podendo... Aí, outra vem. Aquele ali é lá do Forasteiro, o que é que está fazendo aqui? Aí fica aquela coisa, se eu for falar com a mãe ela fica com aquela cara feia, dois, três dias, com a cara feia. Então você não fala nada. Causa muita confusão mesmo isto que a gente está falando. **{Tema reforçado posteriormente: Forma de conversar com os pais sobre os seus filhos x Regras dos hotéis.}**

- (...) Fala confusa sobre a presença de crianças de outros hotéis (alimentação e lazer) e a dificuldade de chamar atenção porque não acham a pessoa responsável por elas. Os funcionários se sentem com dificuldades de chamar atenção.

{- Quando tem um problema, eles chamam um funcionário para resolver? Um menino bateu no outro, chamam você para resolver?}

{Tema reforçado posteriormente: Não levar para a questão pessoal x Função de assegurar a autoridade e regras do hotel}.

- De noite... As crianças querem dormir cedo porque têm aula 6h da manhã, 6h30 a van já está lá. A menina causou a maior confusão (...) No outro dia, a senhora falou: - Ontem eu não consegui dormir, até quase meia noite, criança brincando e rindo. E a moça do apto 1 que tinha feito barulho, escutou e falou: - Mas, você está falando que eu não sei dar educação para o meu filho. Aí, começou aquela briga e aquela senhora agora mal fala. Ela nem falou do filho da outra... Assim se você falar... a mãe já começa a brigar.

- Tudo gera confusão. Um disse: - Vou pegar as minhas coisas e vou embora.

- No final de semana, sempre se misturam, sempre tem parente. Se a gente está acostumada a fazer uma quantia de refeição, sempre tem que fazer a mais. Eles já sabem, sábado é feijoada, domingo é churrasco, aí vai para a beira da piscina... Aí passa o dia todinho lá. Lá tem piscina, resolvemos abrir e deixar... Tem as crianças, para eles também. Às vezes, gera até uma bagunça. Tem apartamentos aqui, pessoas idosas que precisam dormir. A gente é responsável, então todos os problemas, todas as discussões, eles procuram a gente para tentar resolver.

- Lá na verdade, a maioria é tudo parente. (...) Então, se vocês que são parentes não se ajudam, porque que eu vou... a gente já tenta assim... para eles minimizar... para não criar uma situação muito...

- Por que lá a gente tenta dividir assim. Tem dois lados do hotel, um pouco de quarto de um lado e um pouco do outro. Então, eles tentam... tipo assim, até ficar um contra o outro. (Outro disse baixinho: Disputa). Um lado chegou primeiro, depois que chegou o outro. Então, este pessoal... não querem se enturmar com o outro. - Tem um lado... são pessoas diferentes. São pessoas que têm uma situação melhor. O outro lado já é um pessoal mais humilde... que muda tudo... Muda higiene, muda alimentação. **{Tema reforçado posteriormente: Questões sobre higiene. Processo de educação. Cada funcionário passou a atuar como um agente de educação.}** Meu pai agora já sai tirando fotos dos pratos de comida... Sério, porque não tem lógica. Ontem fizeram os bolinhos de carne. Uma mulher colocou 17 bolinhos de carne. Não tem lógica uma coisa destas. **{Tema reforçado posteriormente: significado da quantidade de comida}**. E os outros que vão comer depois. Aí, quando acaba, eles reclamam. Eu digo, mas está aí, oh.

- E se você vai colocar alguém para controlar, eles brigam, eles acham ruim.

{Comunicação Social da SAE: - Isto aí foi falado, eles mesmos falaram que tem que ter controle. Eu estou ouvindo algumas coisas que foram faladas na reunião que a gente fez. E a nossa resposta foi: que tem que ter controle, tem que ter cuidado com os demais que vão comer depois. Porque uns reclamavam de controle e outros reclamavam que faltava.}

- Hoje no almoço foi lasanha, aí cada um leva uma vasilhinha, enche a vasilhinha, põe no prato e leva para o quarto. E os outros? Cada um leva a sua vasilhinha para comer depois. (...) Porque o cardápio de lá foram eles que montaram. Eles sabem o que é, a cada dia o quê que é. Nós demos as sugestões e eles escolheram. Então, eles sabem, já vão com as vasilhinhas, já chamam os parentes. Já sabe que é feijoada, churrasco, pode contar.

- No palavreado deles, quando a gente diz que tem que ter um certo controle na hora de se alimentar... eles dizem assim que a gente está "ridicando". Vocês sabem o significado desta palavra? É que você está sendo mesquinho, que você negando. Mas, a Santo Antônio paga isto aqui, vocês estão fazendo o quê, então? Mas, é justamente isto, eles levam para o quarto para comer mais tarde.

(Muitas falas ao mesmo tempo.)

- Eu estou comendo aqui e vou levar para o meu irmão, o fulano, o meu primo

- (...) Os adolescentes, os de 16 e 17 anos, na janta, fazem um prato, levam para o quarto e guardam. Faz outro e jantam. Um para comer na janta e outro para comer mais tarde, à meia-noite.

- Lá no Hotel Primavera, tinha muito esta questão, isto de levar vasilha. O suco era uma garrafa para uma ou duas pessoas, uma garrafa cheia. E aí brigamos, brigamos assim entre aspas, a gente foi tentando colocar as normas. Se a gente não conseguir... se vocês não trouxerem pratos, não vai dar comida para o pessoal. Aí fui tentando, tentando, fiz cartazes e estava sempre ali em cima. **{Tema reforçado posteriormente: Importância do trabalho desenvolvido pelos próprios funcionários do hotel sobre a conscientização das regras e a importância da continuidade deste processo de educação.}** E aí, nós conseguimos. Todo mundo vai com o seu prato porque nós mudamos o restaurante, serve direitinho. E a comida dá para todo mundo. Sobra, vão lá, repetem. E o que sobra, eles tiram, levam para o Triângulo, levam para os cachorros deles. Eles têm animais lá. Está tranquilo a questão disso. **{Tema reforçado posteriormente: É possível realizar mudanças.}** Vai de você ficar em cima disto, sempre repetindo as normas. **{- Existe a norma, isto é uma questão importante. Esta norma existe e vale para todo mundo, aqui funciona assim: pode isto, não pode aquilo.}** (Este tema foi reforçado posteriormente).

- E o horário também. Uma hora da tarde, o almoço vai de 11h até 1h30. Uma hora ninguém mais almoça. Então, 1 hora está liberado, teria mais meia hora. (...) Aí, 1 hora está liberado, se sobrou suco, pode pegar a garrafa, se quiser levar a vasilha, está liberado.

{- Só mais uma pergunta: quando você disse: cada um leva o seu prato. Como é que é isto?} Como a gente tem pia nos quartos, eles receberam os pratos para cada apartamento. Eles mesmos lavam o prato que usam e levam novamente. O restaurante não recolhe os pratos, eles mesmos lavam e ficam com eles. Eles preferiram também. **{- Eles almoçam no quarto?}**. - É, no apartamento, o nosso não é quarto, não tem refeitório.

{- Onde você colocou os cartazes?} – Pregado no hotel, só que aí tem uma questão também: eles arrancam. **{- Tudo bem, mas é assim em todo condomínio.}**

{Tema reforçado posteriormente: necessidade de continuar a colocar os cartazes. Sugerimos que elaborem cartazes impressos, sempre iguais para que não seja notado que alguém rasgou e tirou. Estratégia para a educação.}

- A questão da bebida também, lá no hotel não pode bebida alcoólicas e visitas até às 22 horas. Passou deste horário, o vigia fecha o portão e coloca o cadeado e não entra mais ninguém. Aí, mesmo assim, toda vez quando eu coloco... passei em cada quarto, falei com cada um, porque estava dando muita confusão a respeito disso também. Menor de idade bebendo, tem a questão das drogas e tem bastante lá no hotel. Pessoas estranhas também que vem de fora, do Triângulo, para usar drogas lá no hotel. **{Tema reforçado posteriormente: Necessidade das regras bem claras.}**

- Acontece muito. Drogas, gente estranha e furta alguma coisa do hóspede.

- Até que agora está melhor, deu uma diminuída. Mas, olha... estava feio.

{- Deu uma diminuída em quê?} – Usando droga. No apartamento mesmo. Na visão. Para todo mundo ver. Outro dia, uns quatro, chamei eles (...) Onde é o quarto de vocês? Falei para eles: - Já fui jovem, tenho um filho jovem também, já fiz coisa errada. Só que eu nunca prejudiquei ninguém. Só a mim mesmo. Mas, isto que vocês estão fazendo aí está passando dos limites já. Com criança... adolescentes, pessoas idosas. Perturbando. Som alto lá. Este negócio aí, vamos dar uma maneirada. Se vocês quiserem usar o negócio de vocês aí, vão lá para... Deram uma maneirada. Até que eles ouvem. Até que neste ponto. Só que eu também não cheguei... conversei com eles... bacana. Eu vi, até hoje, eles ainda passam e...

{- As experiências que vocês tiveram de conversar que deram mais resultado: foram em grupos, pessoa a pessoa ou família?} Eu cheguei e neste caso, foram em quatro. **{- No caso, foram com jovens.}** Uns rapazinhos de 20 para 16 anos. Eu chamei eles com respeito. **{Tema reforçado posteriormente: Atitude de respeito ao conversar; mesmo que seja uma repreensão e colocação de regras}**. Conversei com eles e até que eles aliviaram mais. (...) **{Tema reforçado posteriormente: Maneira de conversar.}** A questão do bolo, de manhã, no café da manhã. Aconteceu o seguinte: uma senhora, ela chegou com o prato e encheu o prato. Aí vinha a filha dela e enchia outro prato cheio e deixava lá. Aí vinha mais a outra filha e enchia os copos. Os copos e amassava e amassava. Aí eu fiquei lá olhando. E não demorou, lá vinha ela de novo com outro prato. Aí eu não aguentei não: - Senhora, um pouco de respeito com as outras pessoas que

ainda estão aí, ainda não vieram tomar o café, não é? A senhora já levou dois pratos e suas filhas levaram dois copos cheios de cada um. A senhora vai levar mais agora? Mas, também não falei com raiva não. Falei assim... **{Tema reforçado posteriormente: Enfatizamos a importância da maneira de falar. E também da distinção entre os próprios sentimentos e a orientação que deve ser dada. Este aspecto e este exemplo foram retomados em vários momentos para esclarecer a necessidade de se falar sem tomar as questões como pessoais e de saber conter as emoções, por exemplo: a raiva.}** Aí que ela parou e não levou mais. Aí quando foi outro dia desse, fiz o café, arrumei tudo... aí ela levou o que tinha de levar e ela ficou em pé, com uma outra senhora lá. Aí, eu fui buscar o leite e falei: essa mulher... vai ainda aprontar alguma coisa. Eu entrei no quarto e saí. E ela não foi lá e saiu com a mão cheia de pedaços de bolo. Eu achei graça. (E todos riram muito). **{Tema reforçado posteriormente: Enfatizamos a importância da tolerância, da paciência e da flexibilidade.}**

- Que nem no Primavera... me pediram e eu fui no escritório para pegar uma coisa lá. E pegaram o pote de manteiga todinho. Rodo, vassoura, balde, pano, leite, manteiga, material de limpeza, né. Não tem como a gente disponibilizar uma caixinha para cada família, para cada quarto, né. A gente põe o café lá, cada um vem e serve, o café da manhã é individual, para cada um, o copo de leite, o pão, o bolo. Não tem como a gente disponibilizar um banquete para eles, na verdade. A gente está solicitando o básico ali que é o cafezinho da manhã normal de um hotel.

{Intervenção do responsável pela Comunicação Social da SAE: - Eu gostaria de fazer uma pergunta: no geral, desde o dia que eles entraram até o dia de hoje, vocês notaram alguma melhora assim? Desde que eles entraram... Teve um certo... } - Já. Alguma coisa, sim. Igual a menina estava falando ali, no começo... Era panela, balde... A comida não dava, podia ser a quantidade que fosse. **{Tema reforçado posteriormente: Possibilidade de mudança gradativa no comportamento.}**

- Tudo era novidade para eles. Quando eles se deparam com isso. {Esta oferta, esta liberdade}. Então pensaram: - vamos aproveitar. É a forma deles aproveitarem foi pensando só neles. Mesmo que todo mundo ali fosse conhecido, eles só queriam aproveitar para eles mesmos. **{Tema reforçado posteriormente: Visão mais ampla que torna possível compreender a situação que os moradores estão vivendo.}**

- Teve uma situação muito crítica com um rapaz problemático lá, que foi a sobremesa. Cada um foi pegando o seu prato e se servindo. A carne é a menina que serve. Aí, ela já dá a sobremesa para todo mundo. É o mesmo sistema de lá (outro hotel)... Quando sobra, libera para todo mundo. Aí, teve

um rapaz que é polêmico, aí a filha dele veio pedir (a sobremesa)... - Deixa eu liberar, terminar de servir todo mundo, que aí o que sobrar eu chamo vocês e libero para vocês, para as crianças mesmo. Aí ela já foi falar com o pai dela. Aí ele veio de lá, meteu a mão, chamou todo mundo de safado. (...) Isto foi um zumzumzum lá.

{-Tem situações que são difíceis. Escutando vocês eu fiquei enxergando um bairro. Se não é a mesma coisa que acontece no bairro, um vizinho brigando com o outro. Fofoca aqui. Só que aqui fica tudo concentrado num espaço pequenininho.} – E os problemas ficam maiores. **{- Exacerbaram.}** (Todos começaram a falar ao mesmo tempo).

- Eles saem no tapa com eles mesmo. (Risos) Juro. Já vi com estes olhos aqui, já vi. (...)

{- Agora, gente, é interessante também em relação à pergunta do Rodrigo: Já está havendo melhora! Dá uma esperança de que o ser humano tem conserto. (Eles falam: - Tem.) É uma questão de educação. Depois, eu achei interessante a flexibilidade de vocês e estão se adaptando da melhor maneira tentando atender o máximo. Mudaram todo o funcionamento de um hotel. Depois, estão achando algumas soluções, por exemplo, as regras. Regras... põem claro, as regras. Mas, não é uma vez só não. É todo dia. Achei muito interessante o jeito do senhor chamar o grupinho no quarto, falar reservado com eles. Isto com qualquer pessoa. Ninguém gosta de ser chamado a atenção na frente dos outros. Então se tem uma senhora que está com um prato de bolo, conversa sozinho com ela, explica, não é só falar para não fazer isso. Estende a conversa para ela entender o que é isto. Se eu levo o bolo só para mim, não vai ter para os outros. Vocês estão achando a solução.}

{- E aí, o Francisco disse uma coisa muito importante: - Ele falou sem raiva. Aí nós vamos voltar na pergunta da Alexandra: - Se eles acham que eu estou ofendendo? Ou sendo irônica? Então, não é levar a questão para o pessoal. Você não pode receber isto como pessoal: é comigo que ele está com raiva. E nem reagir. Eu não posso reagir com raiva daquela pessoa. Porque como a Jamile colocou e outros colocaram: - É a primeira vez que eles estão vendo um bufê. A primeira que está tendo comida farta, diferente, variada. Então, gente, o medo da fome ou o medo da carestia, o medo da falta, (da necessidade), faz com que pessoas que não passaram por um processo de educação que eles fiquem desesperadas. Então, assim, se eu não comer agora, vai acabar. Então, nem imagina o tanto de bolo! Mas, você disse uma coisa importante: sem raiva.}

{- Em festas chiques isto também acontece. As pessoas saem das festas com as bolsas cheias. Querem tirar proveito de tudo, aquela ideia de que eu tenho que ter o máximo, tudo é para mim. Só eu é que tenho direito.}

- O pessoal do hotel, a maioria que está lá... são poucos os que têm uma situação ruim. Tem gente lá que tem 3 a 4 carros. (Muitas vezes). É só carrão. É ou não é, Lamartine?

{- Tem? Então, não são carentes?}

- Lá deve ter no máximo 10 famílias que são humildes, o resto todo tem uma situação boa.

{- Tem alguém que quer falar algo totalmente diferente do que ainda não foi colocado?}

- Eu quero falar... tem que mudar, mudar não. A Santo Antônio em parceria com o Oásis fazer algum planejamento em termos de ocupar o tempo deles.

{ Tema reforçado posteriormente: necessidade deste planejamento.}

A questão das mulheres que ficam muito tempo sem fazer nada.

{- Que sugestões você dá para atividades que possam começar a acontecer no grupo Oásis? O que te vem à ideia? Nós pensamos... mas o que você pensou?}

- Como elas são ribeirinhas, bairro Triângulo, elas gostam muito de artesanato, não é? Ou uma parceria com estas escolas profissionalizantes, alguma coisa de culinária, de ensinar um bolinho. Mas, acho que mais é artesanato. Para as crianças também. As crianças lá no hotel Primavera, um prédio de dois pisos, e aí elas ficam correndo para lá e para cá. Tem a escada. Tem o risco de cair, volta e meia, cai uma criança. Tinha o estacionamento lá para elas jogarem bola. Só aí que o dono proibiu porque elas estavam pulando a cerca lá que ele montou. É recente, ele proibiu. O único lazer que elas têm é ficar correndo pelos corredores. Só que é muito perigoso, principalmente na hora da limpeza porque o piso está molhado.

{- Os hotéis ou o grupo, vocês podem levantar possibilidades de trabalho tanto para as mulheres quanto para as crianças?}

{- Será que vocês podem, não é agora não... fazer uma tempestade cerebral: O que vocês podem começar a tentar, iniciar, a implantar.}

- (Lamartine:) Sim, senhora. Concordaram e fizeram acenos de cabeça confirmando que é possível.

- (Vânia:) Volta e meia tem umas crianças que estão lá, focadas num livro, nuns joguinhos. Mas, tem umas crianças lá, mas aí tem outras que não têm aquele lazer, aquele livro ou aquele joguinho, não é?

{- Só completando mesmo antes de que a Santo Antônio faça alguma coisa, talvez, vocês já conhecendo, percebam a liderança de uma mulher que saiba alguma coisa, peça que ela ensine alguma coisa, algo para ocupar, só de imediato, antes de um trabalho mais organizado a ser feito.}

{- Eles tomaram a iniciativa como a do pula-pula, e de repente, precisava de pensar num jeito de controlar. Mas, ele está falando que isto deu uma aliviada boa.}

{- Tem que gastar esta energia.}

- Tem energia de sobra, então a gente ocupou eles com o pula-pula. Então, quando era de manhã, antes de ir para a escola, eles já estavam no pula-pula.

- Mas, os pais não cuidam. Está aquele sol quente. A gente está vendo que as crianças estão lá morrendo e não tem uma mãe falando: - desce daí.

{-Se voltar, tem que ser com uma regra. Tempo e horário. Tem que começar com uma regra.}

- (...) É sempre a mesma questão acontecendo em todos os hotéis: esta carência, essa vontade de voltar para casa. Gera toda esta problemática. Isto não é nada mais, nada menos do que voltar para o meu lar. Gera tudo isto. O importante é como resolver estes problemas, é como ouvir estas pessoas. (...) Bem, está bem dentro do que está sendo falado aqui, o tema: Sentir, pensar e agir. Uma pessoa que está sentindo de forma exasperada, pensar como vai resolver este problema e agir de uma certa forma. (...) Aconteceu uma situação de um homem que chegou alcoolizado querendo estacionar a moto onde não tinha espaço. Então, ele estava alcoolizado e exasperou, usou de palavrões. A gente com calma, com tranquilidade tentou conversar com ele. Ele se achou no direito porque estava ali, a Odebrecht jogou eles lá... abandonou. Então, foi para o apartamento dele, tirou a moto do local. No dia seguinte, pediu desculpa por agido desta forma. (...) A gente lida com este tipo de serviço e lida com todo tipo de comportamento, com cliente de todo tipo. Tem o educado, o arrogante. (...) É preciso nunca esquecer a ética profissional independente de cor, raça.

{- Que é o primeiro ponto do Manual de Conduta que nós vamos falar agora (...) que é a do Respeito Social. O respeito independente da cor, da raça, do sexo, da religião, da posição social. Mas, que tem relação com lidar com calma no momento da raiva, da exasperação, do conflito. E você sentir, pensar, agir e não sair reagindo

impulsivamente. (...) (As facilitadoras citaram a importância das regras e dos combinados e a forma de conversar sobre eles.)}

{- Dentre estas sugestões que foram citadas, vocês já perceberam se nos hotéis tem uma senhora, uma avó que, por exemplo, faça crochê.}

- Tem, lá no Primavera tem. A D. Esmeralda que é uma boa pessoa super gente fina, que não reclama para nada. Para ela está tudo bom.

{- Quem sabe se ela quer ensinar para as outras? Quem sabe alguém quer aprender?}

{- Quem sabe se tem uma criança que desenha bem, que faz uma pintura legal. Já observaram? O hotel pode disponibilizar ou podemos levar isto como sugestão... algum material de pintura enquanto revezam o pula-pula. Enquanto eu revezo, tem uma mesinha com lápis de cera e papel de reciclagem, não precisa comprar papel novo, não. Papéis lá do escritório, para rascunho. Pintura a guache?}

- Eles vão pintar as paredes... (risos).

{- Pode ter uma parte no muro lá fora que as crianças vão pintar. Só aquela parte.}

{- Fulano falou que eles estão tendo problema de controle deles mesmos... com eles mesmos. (...) Talvez D. Esmeralda, como pessoa mais velha, possa ensinar. Mas, o problema das crianças mais novas é alguém que seja o líder, que possa controlar. Eles podem disponibilizar o material, mas se dentre eles ali não tiver alguém que lidere... a mãe não toma conta da criança.}

{- Uma coisa sempre boa que a gente faz: é pôr uma pessoa, a cada hora um vai ser o líder. Fulano agora você vai liderar o grupo, depois outro. Dar oportunidade para todos liderarem. Não ficar na mão só de um. Usar lideranças do próprio grupo, das próprias crianças, cada hora, um é o líder do grupo. Porque precisa de um comando. São ideias que vocês podem ir adaptando de acordo com a realidade de vocês.}

- Disto que vocês estão propondo, lá na Vila Silveira, eu tenho certeza que não vai dar certo, não. (risos) Pode pôr uma pessoa de fora.

{- Será que podem fazer um convênio, quem sabe, pessoas da Terapia Ocupacional... algum estagiário que possa fazer um trabalho específico com as crianças? Aí é uma possibilidade pois é alguém de fora que está vindo pela Santo Antônio.}

{- Se tiver mais algumas sugestões, escreva e passe para a equipe da Santo Antônio que acompanha vocês.}

4) Explicação sobre os temas do Manual de Conduta:

Apresentação dos princípios - Respeito Social, Meio Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde - que norteiam a conduta dos prestadores de serviço no contato com a comunidade e com as equipes de trabalho.

Estabelecemos a relação dos princípios com as situações vivenciadas nos hotéis e relatadas ao longo da Oficina.

Aprofundamos os temas destacados na transcrição do relato:

- A importância da escuta, do respeito, da tolerância, da paciência e da flexibilidade.
- Não levar para a questão pessoal x Função de assegurar a autoridade e regras do hotel.
- Questão da importância das regras do hotel.
- Necessidade de segurança: atenção para o acesso às facas, garrafas e materiais cortantes. Importância das regras sobre horário de uso da cozinha.
- Repassar as informações, solicitações e buscar esclarecimento com a equipe da SAE.
- Necessidade de planejar o lazer para as crianças e atividades para os adultos.
- Enfatizamos a importância sobre o cuidado com a maneira de falar, a expressão utilizada e a intenção implícita na fala.
- Questões sobre higiene. Processo de educação. Cada funcionário passou a atuar como um agente de educação.
- Importância do trabalho desenvolvido pelos próprios funcionários do hotel.
- Conscientização das regras e a importância da continuidade deste processo de educação.
- Possibilidade de mudança gradativa no comportamento.
- Visão mais ampla que torna possível compreender a situação que os moradores estão vivendo.

5) Entrega do Manual de Conduta:

O grupo assumiu o compromisso de ler o Manual de Conduta em duplas e o líder se comprometeu a retomar o conteúdo nas reuniões de equipe.

6) Avaliação final: preenchimento da folha de avaliação.

7) Fechamento:

Em roda, finalizamos com o grupo de mãos dadas, destacando o gesto de dar e receber.

Solicitamos que cada um falasse uma palavra que representasse o sentimento em relação à Oficina. Dentre várias, destacamos:

Gratidão. Esperança. Aprendizado. Respeito. Paciência. Admiração.

Conclusão:

Percebemos que o trabalho foi muito importante para este grupo. As expressões faciais e verbais de satisfação foram visíveis ao final do período. Os agradecimentos foram significativos.

Despertamos nos participantes a noção da importância de suas atitudes como agentes de educação para estes hóspedes específicos.

Destacamos a importância do desenvolvimento do objetivo específico: "Promover no participante o sentimento de valorização pessoal e o fortalecimento de sua identidade" para o aprimoramento do trabalho diário e os seus reflexos na convivência com os hóspedes.

Ao final da Oficina, os participantes demonstraram a compreensão sobre as possibilidades de encontrarem a melhor forma de agir.

Pediram que a equipe da SAE faça a conscientização sobre hábitos e regras porque são escutados e respeitados

Avaliação: tabulação e sugestões

Obs. Foram 21 participantes, mas apenas 20 preencheram a avaliação.

1- O conteúdo do programa foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	19	1	0	0	0	0	20
Percentual (%)	95%	5%	-	-	-	-	100%

2- O aproveitamento das informações para sua vida profissional foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	17	3	0	0	0	0	20
Percentual (%)	85%	15%	-	-	-	-	100%

3- O aproveitamento das informações para a sua vida pessoal foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	13	6	0	0	1	0	20
Percentual (%)	65%	30%	-	-	5%	-	100%

4 - A sua participação nas atividades propostas foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	10	5	4	1	0	0	20
Percentual (%)	50%	25%	20%	5%	-	-	100%

5- Dê suas sugestões: *(As frases dos participantes foram mantidas na íntegra.)*

- Vocês, juntamente com SAE, trabalhar com uma conscientização e união dos hóspedes.
- Ter uma reunião com os hóspedes: falar como tratar com respeito os funcionários, assim como os funcionários tratam eles também.
- Que com estas opções que foi repassado foi ótima.
- Para que vocês da Santo Antônio organizem alguma ocupação para as pessoas nos hotéis.
- Continuar com as oficinas.
- Devemos agir mais em conjunto para podermos resolver problemas e fazer uma ação preventiva para o mesmo.
- Que as pessoas da Santo Antônio se aproximem cada vez mais das pessoas do Triângulo, pois eles estão precisando de atenção. "Antes de criticar, colocar-se no lugar deles".
- Mais reuniões em grupos, assim, todos juntos possam falar sobre tudo o que se pensa no seu trabalho.
- Como foi dito na reunião, seria ótimo se fizessem com os moradores um trabalho de conscientização.

Registro Fotográfico 17/04/2012:

Foto 1.



Foto 2.



Foto 3.



Foto 4.



Foto 5.



Foto 6.



Foto 7.



Foto 8.



Lista de Presença:

SANTO ANTÔNIO ENERGIA / LISTA DE PRESENÇA
OFICINA "COMO AGIR NO DIA A DIA DO SEU TRABALHO"

Data: 17/03/2012

Horário: 14h

Local: Sala da FACINTER

Equipe: Funcionários dos hotéis e pousadas onde estão hospedados os moradores do bairro Triângulo

	Nome
1.	Alexandra Staelow dos Santos - Pousada Sapucaia
2.	Maria Passos - Pousada Sapucaia
3.	Yolky Rafaeline - Vila Solaci Hotel
4.	Bibiane Brito - Pousada das Palmeiras
5.	Rosamaria - H. Pousada das Palmeiras
6.	Maria do P. Sereiro - H. Vitória
7.	Jamile Zaglat - Oasis Semiejas
8.	Myranda Rodrigues - Fortaleza
9.	Francisco Zito de Fátima - Vila Silvana
10.	Diva Antel Rosa - Oasis Semiejas
11.	Darlene Z. Souza - Vitória
12.	Mariete da Silva Costa - Pousada Arapuanã
13.	Querson Carlos de Jesus - Vila Solaci Hotel
14.	Isabelle Alves dos Passos - Oasis Semiejas
15.	Núria Ribeiro Bracciniquis HOTEL Primavera
16.	Vanda de S. Cardoso - Hotel Primavera
17.	Joelma Antas Junior - Pousada Paraíso
18.	Sônia Maria - Pousada Paraíso
19.	Andressa E. Cordeiro - Fortaleza



20.	Andressa E. Cordeiro - Fortaleza
21.	Yolky Rafaeline - Vila Solaci Hotel
22.	
23.	
24.	
25.	
26.	
27.	
28.	
29.	
30.	
31.	
32.	
33.	
34.	
35.	
36.	
37.	
38.	
39.	
40.	
41.	
42.	
43.	
44.	
45.	

CONSIDERAÇÕES FINAIS DAS DUAS OFICINAS

A partir da realização das duas oficinas com os prestadores de serviço dos hotéis ressaltamos:

A) RECONHECIMENTO DAS INICIATIVAS REALIZADAS PELOS HOTÉIS PARA ATENDER AS NECESSIDADES:

- Iniciativa de uma funcionária do hotel (função de Serviços Gerais) ao fazer o contato com o Agente de Saúde do Posto de Saúde do bairro Embratel que levou a equipe de médicos e enfermeiros até o hotel onde realizaram consultas, exames e encaminhamentos;
- Iniciativa de uma funcionária (função de Recepcionista) de comemorar os aniversários dos hóspedes;
- Instalação do brinquedo Pula-pula para as crianças;
- Disponibilização da cozinha para o preparo de mamadeiras e outras necessidades;
- Permissão para que os parentes dos hóspedes frequentem a piscina e a área da churrasqueira;
- Flexibilização das regras no sentido de permitir que os hóspedes levem alimentos para o quarto;
- Liberação da área de Lavanderia em alguns hotéis para que as pessoas lavem suas próprias roupas.

B) IMPLANTAÇÃO DE ATIVIDADES:

- Constatamos a necessidade urgente de planejamento de atividades para as mulheres e lazer para as crianças e adolescentes que deve ser coordenada pela equipe da SAE.
- Sugerimos o estabelecimento de parcerias da SAE com a faculdade para a realização das atividades pelos estagiários dos cursos de Educação Física, Fisioterapia, Letras e Pedagogia.
- Sugerimos a implantação de atividades recreativas, esportivas, físicas, culturais e educativas desenvolvidas por estagiários dos cursos de:
 - . Educação Física para dar aula de Natação (qualquer idade), futebol e outras modalidades de Esportes.
 - . Fisioterapia para coordenar aulas de Alongamento para adultos e idosos.

. Disciplina Saúde da Comunidade e Programa de Saúde da Família (curso de Fisioterapia) para desenvolver atividades específicas destas disciplinas com crianças e adultos.

. Pedagogia para dar assistência aos deveres de casa.

. Letras para coordenar atividades de Leitura e Contação de História.

- Sugerimos a implantação de aulas de artesanato para os adolescentes, adultos e idosos que podem ser realizadas por artesãos ou por habitantes do Bairro Triângulo que possuam habilidades específicas.

- Ressaltamos a necessidade dos estagiários, monitores, artesãos ou voluntários das atividades passarem pelo programa "Manual de Conduta: como agir no dia-a-dia do seu trabalho" para um alinhamento dos objetivos e da linguagem.

C) QUESTÕES A SEREM RETOMADAS PELA EQUIPE DA SAE COM AS COORDENAÇÕES DOS HOTÉIS:

a) Verificar a partir da seguinte intervenção: {Vocês podem levantar possibilidades de atividades e lazer tanto para as mulheres quanto para as crianças?} O que os hotéis já providenciaram? Quais iniciativas já tiveram? O que conseguiram? Quais dificuldades? Como buscaram soluções?

b) Como está sendo realizado o trabalho de colocação de regras nos hotéis: alimentação, horários, visitas, festas.

c) Como está o fluxo de informações sobre o que foi combinado entre a equipe da SAE e as coordenações dos hotéis e destes com seus funcionários?

d) Esclarecer a característica dos hóspedes de cada hotel a fim de planejar atividades de acordo com cada realidade.

e) Verificar a disponibilidade de espaço de cada hotel para a realização de atividades.

f) Identificar as lideranças positivas entre os hóspedes para o desenvolvimento de atividades (lazer, brincadeiras, jogos, leitura, contação de histórias, artesanato) com as crianças e as mulheres.

g) A importância das gerências dos hotéis de passar as informações para a equipe da SAE sobre as ocorrências, atrasos, situações que aconteceram na rotina dos hotéis.

D) SUGESTÃO PARA A CONTINUIDADE DO PROCESSO:

Reuniões periódicas com todas as equipes dos hotéis com o objetivo de avaliar o processo, dar o retorno sobre a atuação nesta circunstância diferente da rotina, como estão agindo no papel de prestadores de serviço da SAE.

E) CONTATOS PARA PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES:

Colocamo-nos disponíveis para fazer os contatos com as pessoas abaixo indicadas e esclarecer os objetivos das atividades com os hóspedes.

“Leitura no Sítio” – Glória Valladares, Nair Gurgel e Neuza Tezzari.

“Faculdade São Lucas” – Ana Paula Rubira

“Associação São Tiago Maior”- Leonardo

“UNIR – Faculdade Letras” – Nair Gurgel e Neuza Tezzari

“UNIR – Faculdade Educação” – Nair Gurgel

Porto Velho, 24 de abril de 2012

Liliane Lott Pires

Maria Inês Castanha de Queiroz