

Escola de Ciências Sociais e Humanas

Departamento de Economia Política

A Flexibilidade Laboral no Mercado de Trabalho Português – Estudo exploratório no
sector de Hotelaria

Joana Margarida Pinheiro da Fonseca

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de
Mestre em Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos

Orientador:

Professor Doutor Paulo Marques, Professor Auxiliar Convidado, no ISCTE- IUL –
Instituto Universitário de Lisboa

Setembro, 2017

Agradecimentos

Ao Doutor Paulo Marques, por tão bem me ter orientado e me ter ajudado a encontrar o foco e a definir objetivos.

À Doutora Fátima Suleman, por me ter ajudado a encontrar um bom orientador e por acreditar sempre que seria capaz.

Aos dois hotéis que permitiram que este estudo fosse feito, bem como a todas as entrevistadas que fizeram parte da amostra desta investigação.

Ao Nuno Medeiros, por me ter apoiado nos piores momentos, quando dizia que ia desistir e que nada fazia sentido, por todo o apoio incondicional e toda a motivação.

À minha família, sem eles não seria o que sou hoje, obrigada aos meus avós por acreditarem sem duvidar um segundo de que iria ser capaz. Obrigada à minha mãe pelo apoio noturno quando o café já pouco ou nada fazia efeito, obrigada à minha tia que sempre desvalorizou as minhas “crises de nervos” e disse “tu vais conseguir miúda”.

À minha Joana Monteiro, que sem ela não era de todo possível chegar até aqui, obrigada pelas lembranças dos prazos, obrigada por não me deixares andar perdida, obrigada pelas correções e acima de tudo obrigada por estares sempre lá (mesmo a altas horas).

Ao Torres, à Vanessa, pelo apoio incondicional e concelhos ao longo de toda esta investigação.

Ao César, ao Emanuel e à Sofia por me terem acompanhado neste ano de loucura que foi a tese e terem aturado o bom e o mau, sem nunca deixarem de acreditar em mim.

Resumo

No mercado de trabalho português existem empresas de trabalho temporário, às quais, as restantes entidades recorrem quando têm uma necessidade temporária a ser colmatada. No entanto há as que recorrem com regularidade e de forma prolongada.

O trabalho temporário é associado ao conceito de precariedade uma vez que os trabalhadores temporários são associados à limitação de oportunidades e direitos laborais quando comparados com os restantes trabalhadores.

Este estudo realizado em dois hotéis, abrange uma amostra feminina de 20 entrevistadas pertencentes a dois hotéis distintos situados na zona metropolitana de Lisboa, com a categoria de empregadas de andares. Esta investigação explora a relação entre trabalho temporário e precariedade, na perspetiva das trabalhadoras e determina as perceções das mesmas procurando perceber se existem padrões similares nos dois hotéis ou se é condicionada pelo contexto onde se encontram.

Conclui-se que existe um padrão generalizado nos dois hotéis no que diz respeito à principal desvantagem do trabalho temporário ser a instabilidade contratual vivida pelas entrevistadas. Contudo não existe um padrão quando falamos da possibilidade de um contrato permanente, ou quando falamos na maneira como as colaboradoras temporárias são acolhidas e tratadas quando se encontram a desempenhar as suas funções nas empresas utilizadoras. Quando focamos estes dois aspetos é possível perceber que a perceção das entrevistadas é condicionada pelo contexto onde se encontram inseridas.

Palavras- Chave:

Flexibilidade; Precariedade; Trabalho Temporário; Empresa de trabalho temporário

Abstract

In the Portuguese labor market there are temporary work companies, to which other entities resort when they have a temporary need to be filled. However, there are companies that regularly and extensively use this type of contract. Which raises the question of “to what extent is flexibility important?”

Temporary work is closely associated with the concept of precariousness, since temporary workers are mostly associated with lack of employment opportunities and rights when compared with other workers.

This study carried out in the premises of a hotel and a temporary work agency includes a sample of 20 women from two different hotels located in Lisbon metropolitan area, with the category of floor employees. This research explores the relation between temporary work and precariousness in the perspective of the workers and determines the perceptions of the same in order to perceive if there are similar patterns in the two hotels or if it is conditioned by the context where they are.

We found that there are some similarities between, the two hotels regarding the main disadvantage of temporary work. In both hotels, wasn't stateful that the contractual instability is the main problem. However, there are differences in what concerns the possibility of getting a permanent contract, or when we ask them about the way temporary workers are treated when they are performing their duties in the workplace. When we focus on these two aspects, there are great differences in the interviewees' perceptions.

Key words:

Flexibility; Precariousness; Temporary Job; Temporary Work Company

Índice

Introdução	1
Capítulo I – Revisão da Literatura	4
1.1 – Trabalho Temporário – Flexibilidade e Precariedade	4
1.2 – Empresas de Trabalho Temporário	9
1.3 – Trabalho Temporário em Portugal	12
Capítulo II – Objetivos e Metodologia da Investigação	20
Capítulo III – Apresentação da análise dos resultados	23
3.1 – Caracterização das entrevistas	23
3.2 – Estudo de Caso	27
Conclusão	38
Referências bibliográficas	41
Fontes	44
Anexos	45

Índice de tabelas e quadros

Tabelas

Tabela 1.1 – Vantagens do trabalho temporário para as empresas.....	8
Tabela 1.2 – Vantagens e desvantagens do trabalho temporário para os colaboradores...	9
Tabela 1.3 – Distribuição dos trabalhadores com contrato de trabalho temporário, em percentagem, por países e género.....	14
Tabela 1.4 – Causas da rotatividade de pessoal.....	18
Tabela 3.1 – Caracterização das entrevistadas do Hotel A.....	24
Tabela 3.2 – Caracterização das entrevistadas do Hotel B.....	25
Tabela 3.3 – Vantagens mencionadas pelas entrevistadas do Hotel A e do Hotel B.....	33
Tabela 3.4 – Desvantagens mencionadas pelas entrevistadas do Hotel A e do Hotel B.....	34
Tabela 3.5 – Comparação do Hotel A com o Hotel B no que respeita às questões de investigação.....	36

Figuras

Figura 1.1 – Relação contratual utilizada pelas empresas de trabalho temporário.....	9
Figura 1.2 – Proporção média anual da população empregada em regime de trabalho temporário.....	15
Figura 1.3 – O peso do sector do turismo no PIB português (1996-2015), em percentagem.....	17
Figura 1.4 – Taxa de ocupação dos quartos nos estabelecimentos hoteleiros portugueses (2002-2015)	17

Glossário de Siglas

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

CIETT - Confederação Internacional das Empresas de Trabalho Temporário

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

PIB – Produto Interno Bruto

Introdução

O presente estudo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos, incide sobre a flexibilidade laboral uma vez que no mercado de trabalho atual existe uma tendência na qual os trabalhos são cada vez mais “flexíveis”. Tendo em conta que se trata de um tema bastante vasto, optei por focar a investigação no sector de hotelaria devido ao crescimento que o mesmo tem tido em Portugal.

No mercado de trabalho português existem empresas de trabalho temporário (ETT); empresas às quais, as restantes entidades recorrem quando têm uma necessidade temporária a ser colmatada. No entanto, há empregadores que recorrem a estas empresas de uma forma recorrente e prolongada, o facto de recorrerem pode suscitar a questão de, até que ponto a flexibilidade é importante nos dias que correm.

Os trabalhadores temporários estão maioritariamente associados à falta de oportunidades e direitos laborais face que aos demais trabalhadores. É precisamente nesse ponto que este estudo se foca, na igualdade de oportunidades e direitos dos trabalhadores temporários face aqueles que pertencem aos quadros das empresas.

Esta investigação foca-se num único sector de atividade em que esta prática é recorrente e bastante duradora, o sector de Hotelaria, incidindo na comparação entre dois hotéis situados na zona metropolitana de Lisboa, um construído em 1973 (pertencente a um grupo nacional) e o outro construído em 2013 (pertencente a um grupo internacional), ambos de 5 estrelas e pertencentes a dois grandes grupos hoteleiros.

Uma vez que os dois hotéis dispõem de uma diversificada rede de serviços, conseqüentemente dispõem também de vários perfis profissionais, optei por comparar o perfil das empregadas de andares, pertencentes a empresas de trabalho temporário, nos dois hotéis em estudo.

Esta investigação, tem como principal objetivo explorar qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a perceber se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

Pretende-se concluir se o trabalho temporário é percecionado pelos colaboradores que se encontram nesta modalidade contratual necessariamente como negativo (que se viram obrigados a aceitar) ou se por outro lado é encarado como algo positivo (uma oportunidade), no sentido em que poderá integrar indivíduos no mercado de trabalho ou posteriormente ser um impulsionador de uma nova carreira.

Este trabalho encontra-se dividido em três partes:

O Capítulo I incide sobre os conceitos de flexibilidade e precariedade, que estão inerentemente ligados aos conceitos de trabalho temporário, onde se encontra o foco do presente estudo. Recorri à literatura existente sendo que a autora que mais ênfase dá a este tema é Kovács (2005), a mesma diz existirem dois tipos de flexibilidade e defende que o conceito não tem de estar intrinsecamente ligado a algo negativo, ou seja a flexibilidade e a precariedade para a autora são dois conceitos distintos; aponta a flexibilidade como sendo uma forma de proteção ao desemprego estrutural. No entanto existem autores como Diogo (2012) que afirmam que a precariedade está associada a todas as formas de emprego que não sejam efetivas. Como tal neste capítulo é também focado o trabalho temporário uma vez que o mesmo é uma forma de empregabilidade que não prevê um contrato de efetividade entre o colaborador e a empresa. São também focadas as empresas de trabalho temporário (ETT) bem como o trabalho temporário em Portugal. As ETT, são cada vez mais vistas como uma “uma extensão do departamento de gestão de recursos humanos da empresa cliente” (Houseman, 1997 em Chambel, 2011: 26). O trabalho temporário em Portugal tende a ganhar cada vez mais expressão tendo duplicado entre o ano de 1998 e 2008. (CIETT, 2011 em Chambel, 2011: 11).

O Capítulo II, incide nos objetivos e metodologias desta investigação. Este trabalho tem como objetivo perceber qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a explorar se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram. Para tal foi utilizada uma amostra de 20 trabalhadoras temporárias, com a categoria profissional de “empregadas de andares” pertencentes ao setor hoteleiro em Portugal.

No Capítulo III, encontram-se os resultados do estudo empírico, realizado em dois hotéis situados na zona metropolitana de Lisboa, ambos de cinco estrelas e

pertencentes a dois grandes grupos hoteleiros. Os resultados que serão apresentados têm como base entrevistas semiestruturadas, onde foram abordados temas como a sua satisfação com o emprego enquanto trabalhadora temporária, a sua perceção do trabalho temporário e a sua experiência enquanto trabalhadora temporária. Este capítulo encontra-se dividido em duas partes sendo que na primeira é caracterizada a amostra e a segunda parte são analisadas as perceções das empregadas de andares, que se encontram em regime de trabalho temporário, nos dois hotéis em estudo.

Capítulo I - Revisão da Literatura

1.1 Trabalho Temporário - Flexibilidade e Precariedade

O Trabalho temporário é associado à flexibilidade e precariedade laboral (Kovács, 2005) como tal iremos definir estes dois conceitos de modo a que se possa perceber o porquê desta associação.

A flexibilidade em meados dos anos 1980 era considerada essencialmente como forma de desregulamentação de mercados e de eliminação de direitos dos trabalhadores mas rapidamente se percebeu que tinha por base o conceito da natureza económica que possibilitava a aprovação do trabalho temporário, contemplado numa secção à parte no código do trabalho (Kovács, 2005). Com o surgimento do trabalho temporário, surgem novas formas de trabalho, como o trabalho a part-time (jornada de trabalho inferior a 8h diárias), o trabalho doméstico e o independente. Estas novas formas de trabalho têm como principal objetivo dar resposta a um mercado cada vez mais exigente no que diz respeito aos recursos disponíveis, bem como aos “picos” de produção, como tal é necessário efetuar produções em grande escala mas com o menor custo e recursos possíveis, tal faz com que a precariedade dos postos de trabalho aumente bem como os salários se tornem cada vez mais baixos (Kovács, 2004; Diogo 2012).

Surgem autores como Paugam (2000), referido no estudo de Grilo, que “equaciona a possibilidade de afirmação profissional dos trabalhadores mesmo com empregos instáveis e conclui que os empregos instáveis não se traduzem necessariamente por uma relação negativa com o trabalho” (Grilo, 2015: 16).

Kovács (2004) assume que existem dois pontos fulcrais a ter em atenção no que toca a flexibilidade: 1) é uma forma de os indivíduos entram ou reentram no mercado de trabalho. A flexibilidade é vista como um ponto de proteção, no sentido que atenua os efeitos do desemprego estrutural; 2) Também pode ser vista como uma forma de adaptação aos “novos” mercados de trabalho – os novos mercados de trabalho entende-se como sendo os mercados globais onde existe uma maior flexibilidade na troca de produtos e serviços, contrariamente ao que existia, onde as empresas tinha menos fluxos de exportação e importação (Kovács, 2005). Devido à urgência de recursos e às flutuações do mercado, os indivíduos são facilmente “descartados” se não se adequarem à função para a qual foram contratados uma vez que existe uma maior flexibilidade e

facilidade na cessação deste tipo de contratos fazendo com que o indivíduo possa ser excluído do mercado de trabalho (Kovács, 2004).

Para além de ser fornecedora de rendimentos suplementares do agregado familiar, a flexibilidade também poderá ser vista como integradora. Uma vez que a flexibilidade laboral permite que indivíduos que se encontravam excluídos do mercado de trabalho, possam a fazer parte do mesmo. “É também fundamento da flexibilização a grande massa de excluídos do mercado formal que, com a flexibilização, passaria a integrar o “mercado oficial” do trabalho e teria, portanto mais dignidade” (Gonçalves, 2004: 115). Esta ideia está assente na teoria do neoliberalismo que vê a flexibilidade como forma de adaptação às novas necessidades do mercado de trabalho.

Existem, no entanto autores que como menciona Kovács (2005), têm uma perspetiva diferente. Estes abordam o conceito como forma de desregulamentação dos mercados e perda de direitos por parte dos trabalhadores, em comparação com os colaboradores com contratos sem termo. Muitos desses autores associam a flexibilidade à precariedade (Kovács, 2005). É certo que estes dois conceitos se relacionam, no entanto a flexibilidade, como poderá ser visto mais adiante, nem sempre se encontra relacionada com a precariedade.

“A precariedade pode derivar, segundo Serge Paugam por um lado, do tipo de relação com o emprego e, por outro, do tipo de relação com o trabalho. O primeiro caso encontra-se associado à instabilidade no emprego e tem maior incidência em países em que o sistema de proteção social se encontra associado ao mesmo. O segundo reporta-se à verificação de más condições de trabalho e de salários baixos” (Fonseca, 2012: 3).

De uma forma mais geral, segundo Diogo (2012), a precariedade poderá ser definida como sendo, tudo o que foge à efetividade e à norma por si só. Este é um ponto fulcral uma vez que tendo em conta as mais antigas formas de emprego, onde as organizações apresentavam uma estrutura sólida/estável e onde a burocratização reinava, a flexibilidade era quase inexistente no que diz respeito aos recursos humanos das empresas. Por este motivo, a flexibilidade foge à norma das antigas formas de organização. Apesar da precariedade estar associada à flexibilidade, nos modelos mais tradicionais a mesma também se encontra presente (Oliveira, 2010). Imaginemos que um colaborador desempenha a tarefa de apertar um parafuso numa linha de produção onde o ritmo é imposto pelo próprio sistema de produção, ao realizar esta tarefa por um

longo período de tempo a mesma poderá causar uma doença profissional como uma tendinite crónica, tal facto também se insere no conceito de precariedade. “A alienação é uma das mais perversas consequências trazidas pelo taylorismo ao trabalhador” (Saraiva e Provinciali, 2002: 22). Os métodos utilizados pelas organizações tradicionais, dão pouco ênfase à questão dos aspetos humanos, nomeadamente à questão da formação dos trabalhadores, bem como às condições em que estes se encontram a trabalhar, muitos destes aspetos são fundamentais para a qualidade das funções que os colaboradores desempenham. É notória a ausência de políticas de recursos humanos que estimulem a motivação dos trabalhadores a alcançar determinados objetivos uma vez que as tarefas são rotineiras, com fraca prospeção de carreira (Saraiva e Provinciali, 2002).

Como tal, Oliveira (2010) defende que apesar da precariedade hoje estar inerentemente associada à flexibilidade laboral, esta encontra-se presente até mesmo nas organizações mais estáveis e burocráticas. “Os empregos precários estão, normalmente, associados a baixos rendimentos e, além disso, a uma redução dos direitos sociais dos trabalhadores, quando não mesmo à sua ausência” (Diogo, 2012:2).

Muitos são os autores como é o caso de Handy (1985) e Bridges (1994) que veem as formas flexíveis de emprego como sendo, “manifestações do afastamento da sociedade centrada no trabalho assalariado, pautado pela estabilidade e pela previsibilidade dos percursos profissionais” (Kovács, 2004: 35) deste modo, os autores consideram as novas formas de contratação associadas à flexibilidade como sendo causadoras de precariedade laboral; ligadas à instabilidade; à falta de segurança e proteção de direitos laborais dos trabalhadores; à vulnerabilidade a que estes estão expostos face aos demais; e à falta de perceção de futuro face à progressão na carreira ou à continuação desta (Kovács, 2005).

No entanto, existem divergências de pensamento e pontos positivos e negativos face a esta problemática tão controversa. Como tal Kovács, distingue a flexibilidade em dois pontos: a flexibilidade qualitativa e quantitativa.

A flexibilidade qualitativa refere-se à capacidade de adaptação quer das empresas quer dos indivíduos às novas formas de mercado. Emergem novos perfis

profissionais, os empregadores tendem a querer cada vez mais empregados polivalentes, que tenham competências para fazer mais do que um ofício ou prestar um serviço. Com vista à melhoria da maior e melhor competitividade, quer nos produtos e/ou serviços da empresa quer naqueles que nela laborem. Tal faz com que a flexibilidade deixe de ser diretamente associada à precariedade, pois, cada vez mais existem trabalhadores com elevadas qualificações em regime de trabalho temporário, a desempenhar funções de acordo com as mesmas. O que faz com que a associação quase que intrínseca do trabalho temporário à mão-de-obra pouco qualificada, deixe cada vez mais de fazer sentido (Kovács, 2005).

A flexibilidade quantitativa ao contrário da qualitativa, está associada a trabalhadores de qualificações mais baixas que tendem a deter profissões também elas menos qualificadas e posteriormente condições de trabalho mais precárias e menos duradouras. Este tipo de flexibilidade, no entanto está mais associada ao trabalho precário que a anterior, uma vez que os indivíduos que se encontram nesta modalidade tendem a ser contratados para colmatar falhas do sistema de funcionamento das empresas. Tal sucede, quando as empresas têm um pico de subida de produção ou quando se encontram numa fase de reestruturação, entre outros fatores. Estes indivíduos são contratados tendo em conta as oscilações do mercado e /ou as necessidades da empresa. Este tipo de flexibilidade está ligada a sectores de atividade onde a maioria dos indivíduos detêm qualificações baixas mas também onde não só existe muita rotatividade relativamente aos postos de trabalho, como também está associada a nichos de mercado onde se encontra um elevado número de trabalhadores a desempenhar as mesmas funções, como é o caso da indústria ou da hotelaria (Kovács, 2005).

A flexibilidade qualitativa pode fornecer ao colaborador um maior espaço/tempo para a esfera familiar e pessoal e também poderá ser fornecedora de rendimentos suplementares ao rendimento familiar normal (Kovács, 2005).

Surgem diversas modalidades contratuais que anteriormente não existiam ou eram pouco frequentes na nossa sociedade. No mercado de trabalho português, o vínculo contratual entre as empresas e os empregadores é bastante diversificado sendo que muitos se encontram no chamado regime de trabalho temporário, outros no trabalho de curta duração que poderá estar inserido no trabalho temporário ou não. A autora Vaz (2000) defende que apesar da legislação em Portugal ser considerada rígida, existem

mais indivíduos que postos de trabalho, e que os trabalhos existentes, apesar da rigidez da legislação (uma vez que tende a proteger de igual modo o colaborador e o empregador), tendem a ser flexíveis e instáveis.

Devido à flexibilidade proporcionada através do recurso ao trabalho temporário, as empresas tornam-se cada vez mais competitivas uma vez que o mesmo lhes permite uma rentabilidade de custos face à mão-de-obra, levando a que atinjam maiores níveis de produção face à sua concorrência nos mercados (Oliveira, 2010).

Em suma, o trabalho temporário é discutido por vários autores. Enquanto alguns como Kovács (2004; 2005), vêem-no como algo positivo; outros, como Handy (1985) e Bridges (1994) nem tanto. Assim sendo, e após a análise das várias perspetivas até então mencionadas neste estudo (Diogo, 2012; Fonseca, 2012; Grilo, 2015; Kovács, 2004; Kovács, 2005; Oliveira, 2010 e Vaz, 2000); podemos concluir algumas vantagens e desvantagens do trabalho temporário tais como:

Vantagem para a Empresa
Diminuição dos custos fixos da empresa
Ajustamento da mão-de-obra às flutuações do mercado
Rapidez no recrutamento e seleção de candidatos
Recrutamento realizado de uma forma mais específica e barata
Criação de novos e mais postos de trabalho
Maior flexibilidade contratual

Tabela 1.1 – Vantagens do trabalho temporário para as empresas

(Diogo, 2012; Fonseca, 2012; Grilo, 2015; Kovács, 2004; Kovács, 2005; Oliveira, 2010 e Vaz, 2000)

“Podemos então interpretar o Trabalho Temporário como “um instrumento de gestão das empresas para a satisfação das suas necessidades de mão-de-obra pontuais, imprevistas ou de curta duração, sendo, por isso, uma forma de trabalho flexível, por responder às flutuações da procura e permitir uma maior facilidade na adaptação dos efetivos da empresa às suas necessidades” (Oliveira, 2010:14).

No que concerne aos trabalhadores temporários, após a análise das várias perspetivas até então mencionadas neste estudo (Diogo, 2012; Fonseca, 2012; Grilo, 2015; Kovács, 2004; Kovács, 2005; Oliveira, 2010 e Vaz, 2000); foi possível concluir algumas vantagens e desvantagens do trabalho temporário tais como:

Vantagem para os colaboradores	Desvantagem para os colaboradores
Ganhos suplementares	Maior instabilidade laboral
Maior tempo livre	Baixa formação para desempenhar as tarefas para às quais foram contratados
Mais conhecimentos (o que os torna mais versáteis)	Maior dificuldade de progressão na carreira
Mais oportunidades de emprego	

Tabela 1.2 -Vantagens e desvantagens do trabalho temporário para os colaboradores

(Diogo, 2012; Fonseca, 2012; Grilo, 2015; Kovács, 2004; Kovács, 2005; Oliveira, 2010 e Vaz, 2000)

“Deste modo, o Trabalho Temporário vem assumir-se como uma importante forma de recrutamento e seleção com um impacto positivo no ajustamento do mercado de trabalho, sendo visto nas organizações como uma forma de flexibilização, dado que é um instrumento de gestão estratégica para as empresas ao permitir-lhes fazer face às suas necessidades pontuais” (Oliveira, 2010:15).

1.2 – Empresas de Trabalho Temporário

Os trabalhadores pertencentes a agências de trabalho temporário diferem dos designados trabalhadores tradicionais em diferentes aspetos, tais como: a dinâmica de trabalho a que estão sujeitos (podem trabalhar em mais do que um local), o vínculo contratual que detêm, maioritariamente contratos de trabalho a termo certo (contratos de trabalho com data de termino pré-definida) (Fonseca, 2012).

Estes aspetos estão diretamente relacionados com o facto destes trabalhadores, se encontrarem numa esfera de trabalho onde existe uma triangulação contratual. Esta triangulação é composta pelo empregador, que neste caso será a agência de trabalho temporário, o empregado, que é a pessoa contratada e o cliente da agência que detêm o papel de utilizador (Fonseca, 2012).

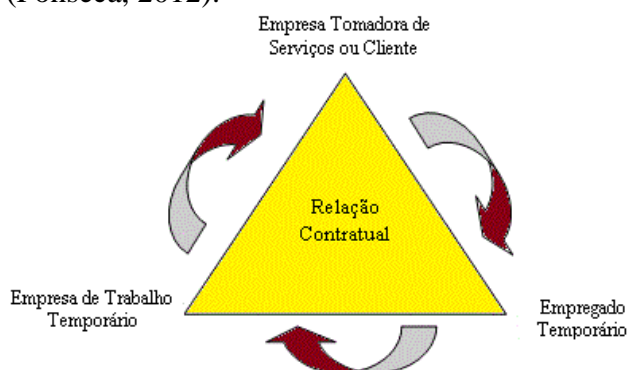


Fig. 1.1 - Relação contratual utilizada pelas empresas de trabalho temporário

A agência de trabalho temporário obtém deste modo dois tipos de contratos: um com o colaborador (CTT – contrato de trabalho temporário) e outro com a empresa utilizadora (CUTT – contrato de utilização de trabalho temporário). Já o colaborador, apenas mantém um vínculo contratual com a agência (Código do Trabalho, 2016: Artigo 172º). Tendo em conta este tipo de relação laboral é importante compreender até que ponto o trabalhador temporário sente que faz parte da organização onde desempenha as funções e conseqüentemente se identifica com a mesma. Uma vez que são esses aspetos que o irão vincular à mesma, que o compromisso efetivo de trabalho para com a empresa utilizadora tenderá a ser avaliado através destas perceções, e tendo em conta que as mesmas estão interligadas com a motivação que este tipo de colaboradores tem em desempenhar a sua função (Fonseca, 2012).

Os trabalhadores temporários tendem a assumir um maior compromisso efetivo de trabalho para com a empresa utilizadora do que com a agência de trabalho temporário à qual pertencem. Embora a relação com a agência seja importante, o compromisso para com a empresa utilizadora é maior, pois os colaboradores têm muitas vezes como objetivo fixar-se na empresa onde realizam o trabalho (Fonseca, 2012).

O facto do trabalhador ser temporário não é sinónimo de tratamento diferenciado dentro da empresa utilizadora, quando comparado com os trabalhadores internos da mesma “quando as organizações tratam os trabalhadores contingentes [i.e. temporários] com respeito e não os percecionam como periféricos, alguns trabalhadores contingentes terão uma elevada implicação com a organização, uma imagem positiva do seu contrato psicológico e poderão envolver-se em comportamentos de cidadania organizacional – como os trabalhadores permanentes” (Van Dyne & Ang, 1998: 701). Muitas empresas mantêm uma estreita relação para com as agências de trabalho temporário, optando por este tipo de contratações de forma recorrente, o que permite aos trabalhadores temporários desenvolver um compromisso maior com a empresa utilizadora e com a agência (Fonseca, 2012).

Contrariamente ao que é expectável, os trabalhadores temporários, tendem a ter elevados níveis de satisfação com o emprego (Duarte, 2009). As agências de trabalho temporário tendem cada vez mais a ser “uma extensão do departamento de gestão de recursos humanos da empresa cliente (...) que têm como função gerir e ajudar os

trabalhadores temporários a funcionar de forma adequada face às exigências do cliente (Houseman, 1997 in Chambel, 2011: 26). Deste modo, a agência de trabalho temporário pode adequar a seleção e recrutamento às reais necessidades do cliente, o que faz com que os custos das empresas seja menor no que diz respeito ao quadro de pessoal fixo, tal permite-lhes ter uma maior rentabilidade (Chambel, 2011).

A exteriorização de alguns serviços torna-se deste modo muito mais rentável para a empresa do que o crescimento interno de determinados departamentos como os recursos humanos, pois este tipo de segmentos poderá ser melhor gerido e a um menor custo. O facto do recrutamento ser feito através de uma ETT faz com que seja mais específico e detalhado na escolha do candidato a ocupar um determinado lugar, com uma função específica dentro da empresa cliente (Oliveira, 2010).

Deste modo, recorrer a uma ETT, tende a ser recorrente uma vez que os empregadores cada vez mais percecionam os trabalhadores não como força de produção incorporada na sua organização, mas como prestadores de serviços autónomos que gerem o seu próprio trabalho sendo que poderão ter múltiplos clientes para os quais trabalham, perde-se o sentido de exclusividade e do local de trabalho certo. O colaborador passa a gerir os seus próprios serviços bem como os clientes onde os irá prestar (Fonseca, 2012).

As empresas consideram esta modalidade de contratação como algo benéfico do ponto de vista económico pois não só tem uma vasta rede de colaboradores pelos quais poderão optar para a realização dos serviços pretendidos, como perdem muitas das responsabilidades das entidades empregadoras, pois nesta ótica de trabalho, os empregadores passam a ser as ETT`S, tendo assim a seu cargo todos os custos e responsabilidades que a contratação de uma pessoa representa (Cunha, 2014).

Quando recorrem às ETT`s as empresas, têm como principal vantagem a diminuição do trabalho administrativo face aqueles trabalhadores, ou seja as suas preocupações com a gestão de pessoal diminuem, bem como as suas tarefas de recrutamento pois estas passam a ser desempenhadas pela ETT. O facto das entidades se libertarem deste tipo de processos faz com que usufruam de trabalhadores qualificados para os cargos que pretendem bem como imediatamente disponíveis e produtivos. Para além das vantagens já mencionadas, também é da obrigação da ETT o processamento de salários dos trabalhadores que se encontrem em regime de trabalho temporário, bem

como as obrigações legais e sociais associadas, no que diz respeito ao poder disciplinar este também se encontra a cargo da ETT e não da empresa utilizadora (Cunha, 2014).

Deste modo, os trabalhadores temporários tendem a ganhar cada vez mais importância no mercado de trabalho, uma vez que os mesmos funcionam como um reforço aos recursos humanos das empresas clientes. Este tipo de trabalhadores encontram-se vulneráveis aos picos de produção das empresas, isto é, são contratados apenas quando as empresas necessitam: ou por substituição de trabalhadores dos quadros que por algum motivo se encontram impedidos de realizar as suas atividades laborais (por exemplo quando um colaborador permanente se encontra de baixa) ou por acréscimo da atividade da empresa (exemplo de setores como o de hotelaria onde a sazonalidade dita um maior pico de produção). A externalização da mão-de-obra com base no recurso ao trabalho temporário permite uma maior flexibilidade contratual (Oliveira, 2010).

1.3 – Trabalho Temporário em Portugal

O trabalho temporário surge em Portugal através da ETT – Manpower, uma empresa norte-americana (Oliveira, 2010). A Manpower entra em território português com o principal intuito de colmatar as falhas existentes no sistema devido à crise que se fazia sentir, causada pela Guerra Colonial, “destinando-se sobretudo a mulheres e retornados de guerra afastados do mercado de trabalho por longos períodos e cujas profissões sofreram alterações consideráveis” (Oliveira, 2009: 48).

Em Portugal, embora o trabalho temporário tenha ganho expressividade após o 25 de Abril com a queda do regime fascista, é a 17 de Outubro de 1989, através do Decreto - Lei nº 358/89, que o trabalho temporário é regulamentado do ponto de vista jurídico, e torna-se uma forma de contratação legal, (Oliveira, 2010). “O regime do trabalho temporário não segue as regras gerais previstas para contratos de trabalho, sendo que o legislador teve assim de legislar de forma especial este regime, encontrando-se atualmente regulado nos artigos 172.º a 192.º do Código do Trabalho, na Subsecção VI, sob a epígrafe Trabalho Temporário” (Costa, 2016).

“Em Portugal o número de trabalhadores temporários de agência duplicou entre 1998 e 2008 e aumentou de 0,6% para 0,9% a sua taxa” (CIETT, 2011 em Chambel, 2011: 11). Grande parte dos postos de trabalho criados encontram-se nos sectores que

detêm mais força produtiva feminina exceto no sector industrial onde a força de trabalho é maioritariamente masculina.

No que diz respeito aos contratos de trabalho temporário, verifica-se que em Portugal entre 1995 e 2015 houve um crescimento, tanto do género feminino como masculino. Quanto às mulheres em 1995 cerca de 11,3% encontravam-se a laborar sob a forma de contratos temporários enquanto que em 2015 eram cerca de 21,5%. No que diz respeito ao universo masculino, verificou-se que em 1995 cerca de 9,2% dos indivíduos ativos no mercado de trabalho se encontravam com contatos de trabalho temporário, ao invés de 2015 que aumentou para cerca de 22,4% (Chambel, 2011).

Grupos/Países	Sexo %					
	Total		Homens		Mulheres	
Anos	1995	2015	1995	2015	1995	2015
UE28 - União Europeia (28 Países)		14,2		13,8		14,6
DE - Alemanha	10,4	13,2	9,9	13,1	11,1	13,2
AT - Áustria	6	9,1	5,7	9,1	6,4	9,1
BE - Bélgica	5,3	9	3,9	8,3	7,4	9,7
BG - Bulgária		4,4		4,7		4,1
CY - Chipre		18,5		13,3		23,5
HR - Croácia		20,3		20,5		20
DK - Dinamarca	12,1	8,7	10,9	7,9	13,5	9,4
SK - Eslováquia		10,5		9,8		11,3
SI - Eslovénia		17,8		17		18,7
ES - Espanha	35	25,2	33,3	25,1	38,3	25,3
EE - Estónia		3,4		3,9		3
FI - Finlândia	16,5	15,1	13,4	12,3	19,5	17,8
FR - França	12,2	16,7	11,3	15,8	13,4	17,5
GR - Grécia	10,2	11,9	9,5	11,4	11,2	12,6
HU - Hungria		11,4		11,6	x	11,1
IE - Irlanda	10,2	8,7	8,7	8,7	12,3	8,6
IT - Itália	7,2	14,1	6	13,6	9,2	14,6
LV - Letónia		3,8		4,6		3
LT - Lituânia		2,1		2,4		1,8
LU - Luxemburgo		10,2		10,2		10,2
MT - Malta		7,4		6,5		8,7
NL - Países Baixos	10,8	20	8,5	18,8	14,1	21,2
PL - Polónia		28		28		27,9

PT - Portugal	10,1	22	9,2	22,4	11,3	21,5
UK - Reino Unido	6,9	6,1	6,1	5,6	7,8	6,5
CZ - República Checa		10		8,4		11,9
RO - Roménia		1,4		1,6		1,1
SE - Suécia	13	16,6	11	14,9	14,8	18,3
IS - Islândia	6,2	13	5,4	11,8	6,9	14,2
NO - Noruega	13,2	8	10,4	6,6	16,1	9,5
CH – Suíça		13,6		13,6		13,6

Fontes de Dados: Eurostat | Institutos Nacionais de Estatística - Inquérito ao Emprego

Tabela. 1.3 – Distribuição dos trabalhadores com contrato de trabalho temporário, em percentagem, por países e género

Fonte: PORDATA

Última atualização: 2016-05-04

Os trabalhadores temporários diferenciam-se em dois tipos distintos: os voluntários que se encontram neste tipo de vínculo contratual por escolha, e os involuntários que se encontram em regime de trabalho temporário por não conseguirem a integração direta no mercado de trabalho ou por não deterem experiência e competências necessárias para as empresas os considerarem para contratações diretas (Chambel, 2011). O que faz com que sejam “obrigados” a optar por este tipo relação laboral. Tal pode ser verificado através do facto de “10% dos trabalhadores temporários, em Portugal têm habilitações até ao nível do 9º ano, 70% completaram o ensino secundário e 20% têm habilitações ao nível do ensino superior (...) tal como acontece em relação ao género e em relação à idade, a formação escolar dos trabalhadores temporários é muito semelhante à dos trabalhadores efetivos na mesma empresa” (Chambel, 2011: 15).

Em Portugal o trabalho temporário é um importante impulsionador de emprego, uma vez que os trabalhadores temporários tendem a ser um número cada vez mais elevado. Tal faz com que seja notória a utilização do trabalho temporário (Costa, 2016).

Segundo o IIEFP, existem mais de 200 empresas de trabalho temporário que se encontram regularizadas em Portugal (Costa, 2016). “Atualmente existem cerca de 250 empresas com alvará a operar nesta área, que faturam cerca de 8000 milhões de euros

por ano, representando cerca de 2% da mão-de-obra ativa. As maiores empresas de Trabalho Temporário em Portugal são a Multipessoal, a Lusotemp e a Manpower.” (Oliveira, 2010: 31).

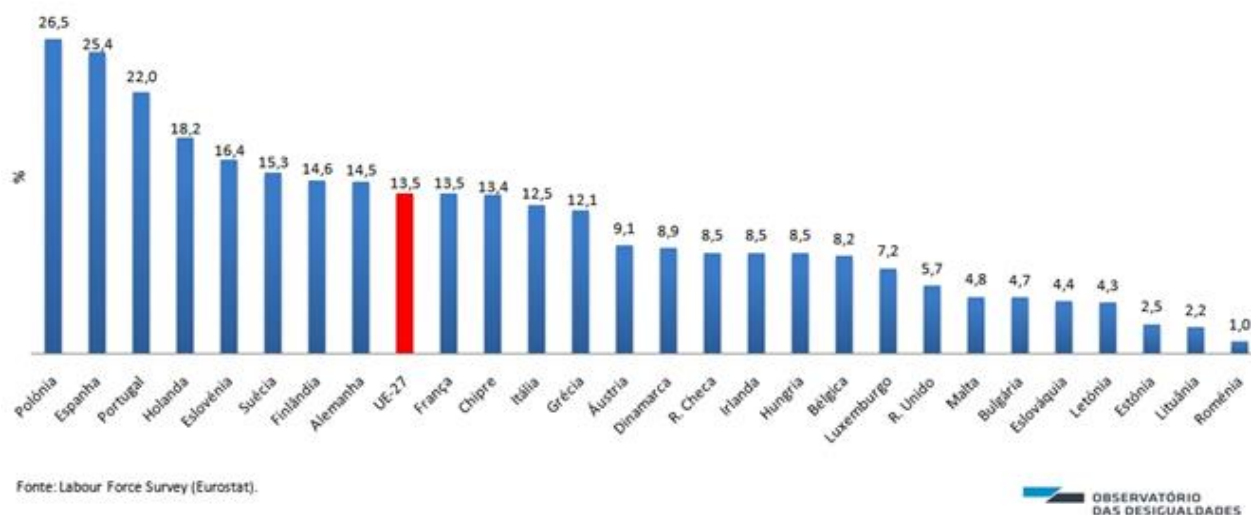


Fig. 1.2 - Proporção média anual da população empregada em regime de trabalho temporário

Fonte: Eurostat, Labor Force Survey, 2009)

Em 2009 os dados do Eurostat, mostravam que Portugal era o terceiro país com maior percentagem de população empregada em regime de trabalho temporário face ao total da população empregada na União Europeia, com cerca de 25,4%. Estes dados veem demonstrar que o trabalho temporário em Portugal é um importante gerador de oportunidades laborais para os que se encontram desempregados, o que faz com que seja um importante mecanismo de redução da taxa de desemprego no país.

Os trabalhadores em Portugal encontram-se numa situação cada vez mais precária: o trabalho independente encontra-se em crescimento, ocupando uma elevada percentagem de trabalhadores que se encontram ativos no mercado de trabalho; os contratos a prazo, maioritariamente inseridos no trabalho temporário, consistem em vínculos contratuais que têm uma data de início e de término prevista para aquela atividade laboral, são contratos de pouca duração na sua maioria. Em terceiro lugar, temos os contratos a part-time que se inserem na precariedade e poderão estar ou não inseridos no trabalho temporário. Estes contratos são precários uma vez que os colaboradores auferem baixos rendimentos devido à jornada de trabalho que fazem o

que faz com que o seu poder de compra seja fraco e a sua situação financeira muitas vezes instável (Kovács, 2005).

No que diz respeito ao nicho a ser estudado neste projeto, Hotelaria, foi um sector de preferencial interesse uma vez, que o mesmo é caracterizado por ter uma atividade sobretudo sazonal, recorrendo-se ao trabalho temporário de forma a colmatar a sazonalidade (Matos, 2015). No que diz respeito à categoria de empregadas de andares, trata-se essencialmente de força produtiva feminina, embora exista mão-de-obra masculina. Estas funções são desempenhadas, maioritariamente, por mulheres como é o caso desta categoria, bem como a categoria de lavadeiras (empregadas de lavandaria e/ou rouparia) por isso é um sector que recorre em grande volume às ETT's sobe forma de contratação, uma vez que os jovens e principalmente as mulheres, segundo estudos já realizados, são quem tende a ter cada vez mais empregos flexíveis (Chambel, 2011; Kovács, 2005)

Segundo Ilona Kovács, em Portugal 56,2% das mulheres encontram-se em empregos flexíveis. De uma forma geral e quase que linear, as mulheres apresentam sempre níveis mais altos, no que diz respeito à inserção no mercado de trabalho por via de trabalho flexível face aos homens tendo em conta as suas habilitações, exceto ao nível do mestrado em que os homens apresentam um nível mais alto de trabalho flexível que as mulheres, (Kovács, 2005).

Em Portugal, no ano de 2011, 25% dos funcionários pertencentes a agências de trabalho temporário, tinham 21 anos. O sector da hotelaria é um exemplo desta realidade onde, nas categorias profissionais de empregados/das de mesa e rececionistas, 35% dos funcionários pertencem à faixa etária dos 21 aos 35 anos (Chambel, 2011).

Este estudo tem como principal enfoque as motivações dos trabalhadores temporários, uma vez que se trata de um universo de com uma grande abrangência, transversal a todos os setores dos mercados. Este estudo incide no sector terciário - mais precisamente no setor hoteleiro maioritariamente marcado pela sua sazonalidade e rotação de postos de trabalho.

O Turismo é um importante impulsionador da economia dos países uma vez que gera um vínculo de desenvolvimento dos mesmos. Portugal não é exceção, estima-se que o turismo contribui cerca de 4,3% do Produto Interno Bruto (PIB) do país, tal

sucede devido aos postos de trabalho que gere, assim como dá a conhecer o país internacionalmente: do ponto de vista cultural, conduzindo a que outras áreas sejam inflacionadas como por exemplo a restauração e serviços (Matos, 2015).

O país é cada vez mais um destino de eleição para os turistas devido à sua localização geográfica. Os dados do turismo de Portugal revelam que a procura turística no país se aproximou dos 16 mil milhões de euros em 2010, registando assim uma subida de cerca de 7,9% face ao ano de 2009 (Matos, 2015).

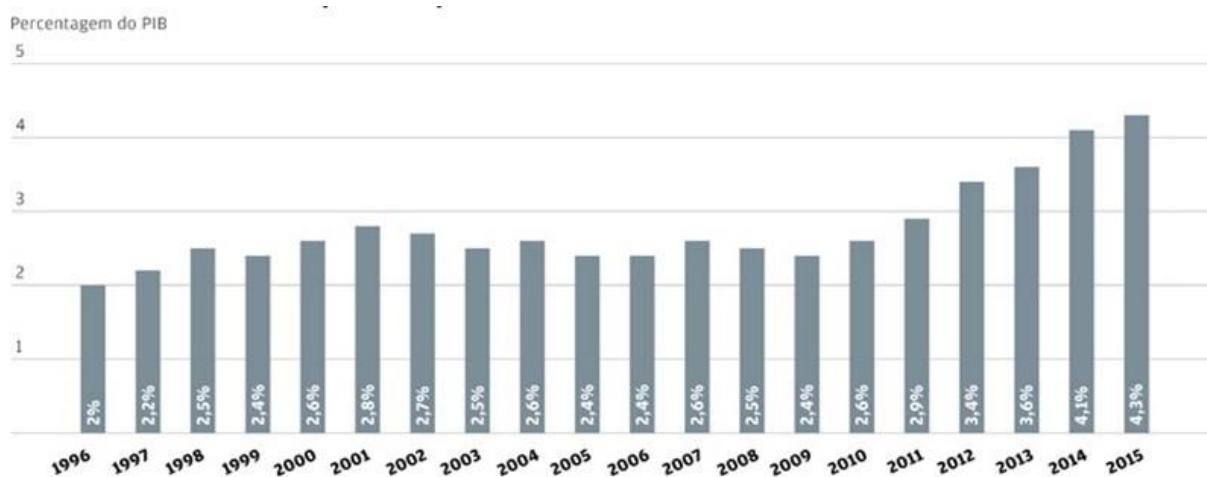
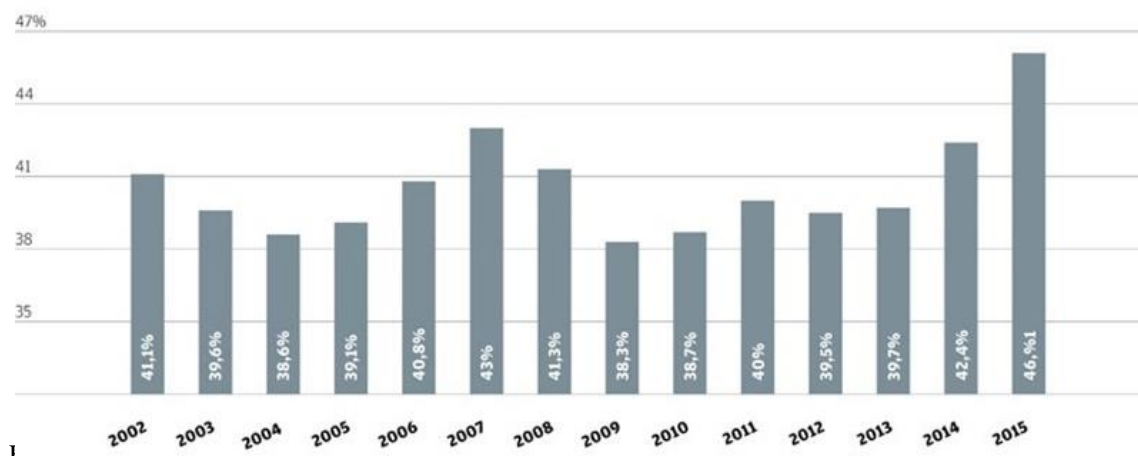


Fig. 1.3 – O Peso do sector do turismo no PIB português (1996-2015), em percentagem

Fonte: INE

Em 2015 verifica-se uma percentagem de 4,3% face ao PIB, no que diz respeito ao setor turístico. No período de 1996 a 2015 a tendência é para um acréscimo da mesma, ocupando deste modo cada vez mais destaque na economia nacional.



O alojamento é onde se regista um maior fluxo de turistas, dando enfoque aos hotéis das regiões do Algarve, Lisboa e Madeira (Matos, 2015). Em 2015 registou-se a maior ocupação hoteleira desde 2002 apresentado uma percentagem de ocupação de 46,1%.

Dado que as atividades turísticas estão associadas à sazonalidade, existe um acréscimo da criação de novos postos de trabalho nas designadas épocas altas (de Junho a Agosto e Dezembro) e um decréscimo dos mesmos nas designadas épocas baixas. Tal faz com que a mão-de-obra contida no setor, apresente grandes níveis de rotatividade. Segundo Martins (2002), a rotatividade de pessoal é causada por:

Causas da rotatividade de pessoal
Práticas de recrutamento inadequadas ou inexistentes;
Má gestão do capital humano;
Fraca comunicação e supervisão;
Insatisfação dos colaboradores com o trabalho; - Má capacidade de desempenho da função - Insatisfação com o desempenho da função; - Fraca ou inexistente possibilidade de progressão na carreira; - Baixa remuneração salarial; - Insegurança no emprego; - Jornadas de trabalho;

Tabela 1.4 - Causas de rotatividade de pessoal
(Martins, 2002)

A rotatividade de pessoal poderá ser vista como algo negativo do ponto de vista das empresas uma vez que (Martins, 2002):

- As empresas apresentam uma menor produtividade sempre que têm de formar um indivíduo novo, uma vez que o mesmo não se encontra ao mesmo ritmo que os demais;
- Do ponto de vista da fidelidade, uma vez que quanto maior for a rotatividade de colaboradores, maior é a tendência para que haja um decréscimo da qualidade de serviços prestados; tendo em conta que a

relação de confiança das organizações para com os indivíduos com os quais trabalham é menor e vice-versa.

Por outro lado, a rotatividade da mão-de-obra pode ser benéfica para as empresas tendo em conta que (Kovács, 2005; Cunha, 2014; Oliveira, 2010):

- Existe uma diminuição do trabalho administrativo;
- Existe uma libertação para com os processos de recrutamento, assim como gestão de pessoal;
- Obtêm indivíduos mais versáteis e produtivos;

A rotatividade dos indivíduos na indústria hoteleira, remete-nos para o trabalho temporário e para os contratos a termo. O sector do turismo e a indústria hoteleira mais especificamente tal como mencionado por Martins (2012), tende a ter um elevado nível de rotatividade, e é marcada pela sazonalidade o que faz com que seja vantajoso para as empresas a contratação de indivíduos com vínculos contratuais temporários.

Capítulo II - Objetivos e Metodologia da investigação

O meu tema, “a flexibilidade no mercado de trabalho”, é bastante vasto e complexo. Como tal, decidi especificar o estudo no sector de Hotelaria. O presente estudo pretende responder a uma questão mais geral e a quatro mais específicas:

- Na perspetiva dos trabalhadores, qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade?
 1. Os trabalhadores temporários têm a oportunidade de construção de uma carreira?
 2. Os trabalhadores temporários sentem-se marginalizados para com os demais trabalhadores?
 3. Relativamente à relação entre trabalhadores temporários e precariedade, existem diferenças na perceção entre os trabalhadores dos dois hotéis?
 4. Segundo os trabalhadores porque é que a empresa utiliza o trabalho temporário?

Com estas questões o estudo tem como principal objetivo, explorar qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a explorar se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

No que diz respeito ao método utilizado para elaborar o estudo, começamos por definir qual a perspetiva que seria interessante estudar, neste caso foi a perspetiva dos trabalhadores temporários ao invés da perspetiva da empresa utilizadora no que diz respeito a sua perceção face ao trabalho temporário.

Esta pesquisa tem uma nuance descritiva para que se possa enquadrar o fenómeno a ser estudado, bem como se consiga explicar de uma forma mais detalhada o mesmo, uma vez que se trata de uma pesquisa essencialmente qualitativa embora que tenha um carácter comparativo, o objetivo principal é perceber um fenómeno em concreto, não podendo desta maneira o estudo ser generalizado. As conclusões retiradas poderão servir de ponto de partida para outros estudos.

Numa segunda fase do projeto a pesquisa será de carácter exploratório, uma vez que o intuito é compreender o porquê deste fenómeno acontecer.

Esta investigação foca-se num único sector de atividade em que esta prática é recorrente e bastante duradora, o sector de Hotelaria, incidindo na comparação entre dois hotéis situados na zona metropolitana de Lisboa, um construído em 1973 e o outro construído em 2013, ambos de 5 estrelas e pertencentes a dois grandes grupos hoteleiros.

Uma vez que os dois hotéis dispõem de uma diversificada rede de serviços, consequentemente dispõem também de vários perfis profissionais, optei por comparar o perfil das empregadas de andares, pertencentes a empresas de trabalho temporário, nos dois hotéis em estudo. É importante referir que, Hotel A pertence a um grupo hoteleiro português e o Hotel B a um grupo hoteleiro multinacional.

A pesquisa será feita de uma forma flexível, para tal serão realizadas entrevistas semiestruturadas, a 10 colaboradoras temporárias de cada hotel, pertencentes a duas empresas de trabalho temporário, de modo a perceber se existem ou não diferenças na maneira como estas se vêm enquanto trabalhadoras temporárias. Não irão ser

realizados inquéritos uma vez que através das entrevistas é possível extrair informação mais detalhada e enriquecedora para o projeto.

As entrevistas foram realizadas presencialmente, e a todas as entrevistadas foi previamente apresentado o objetivo do estudo bem como o acordo de confidencialidade face à sua identificação pessoal. Todas as entrevistas foram gravadas, mediante autorização prévia das entrevistadas.

O guião das entrevistas encontra-se dividido em quatro partes: 1) Primeira parte incide sobre a atual situação profissional das entrevistadas onde são focados aspetos como: o local onde se encontram a trabalhar, o tipo de contrato que têm, as funções que desempenham bem como é feita a distribuição de serviço por trabalhadores, o horário que executam e o tipo de relação que mantêm com as demais trabalhadoras; 2) a segunda parte incide sobre a utilização que a empresa onde se encontram a desenvolver a sua função faz do trabalho temporário na sua perspetiva, bem como a sua opinião face à possibilidade de integração nos quadros da mesma; 3) a terceira parte foca as experiências profissionais vividas anteriormente sendo que são focados aspetos tais como: as funções que já teve ao longo da sua carreira profissional, a duração que teve em cada uma delas bem como o tipo de contrato; 4) a quarta parte tem como objetivo perceber qual a perceção das entrevistadas face ao trabalho temporário, bem como as vantagens e desvantagens do mesmo.

As colaboradoras foram escolhidas com base no tempo em que se encontram a laborar nos hotéis em estudo. O hotel A utiliza o trabalho temporário como um “período experimental”, ou seja, tem uma política de recursos humanos que prevê a absorção destas trabalhadoras. Como tal recorre às empresas de trabalho temporário com o intuito de colmatar as falhas existentes no quadro de pessoal causadas pela sazonalidade que se faz sentir no sector. Assim sendo foi possível uma amostra de 10 trabalhadoras em que todas iniciaram as suas funções enquanto trabalhadoras temporárias mas à data da realização das entrevistas, nove já se encontravam a laborar como permanentes (as entrevistas realizaram-se em Maio, pelo que o hotel iria solicitar novamente extras à agência de trabalho temporário apenas a partir de Junho).

No que diz respeito ao hotel B, verificou-se uma outra perspetiva do trabalho temporário, uma vez que o mesmo utiliza as trabalhadoras temporárias de forma regular, sendo que não tem como premissa a passagem das mesmas para os seus quadros de

pessoal. Assim sendo, a amostra contempla 10 trabalhadoras temporárias, sem que fosse possível entrevistar trabalhadoras que tivessem iniciado as funções no hotel como temporárias e tivessem sido absorvidas para os quadros do mesmo.

Com base na amostra procuro explorar qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva das trabalhadoras e determinar se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

Tendo em conta o objetivo do estudo, acredito que estes sejam os meios mais vantajosos de investigação, uma vez que a pesquisa bibliográfica, permite compreender e caracterizar o trabalho temporário bem como a precariedade. Por outro lado, as entrevistas semiestruturadas, permitem compreender a perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a perceber se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

Capítulo III. Apresentação da análise dos resultados

1.1 – Caracterização das entrevistas

Durante esta investigação foram entrevistadas 20 empregadas de andares, 10 pertencentes ao Hotel A e 10 pertencentes ao Hotel B.

No Hotel A, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas, tendo sido seguido um guião (anexo 1). As entrevistadas foram informadas de que existe um acordo de confidencialidade durante toda a investigação, onde em momento algum é exposta a sua identidade bem como qualquer dado pessoal que as possa identificar.

As entrevistas foram realizadas no hotel (durante o mês de Maio), onde as colaboradoras desenvolvem a sua atividade laboral (Hotel A). A chefia das entrevistadas (Governanta Executiva) foi devidamente avisada e informada da realização das entrevistas, sendo que a mesma indicou o dia e a hora de modo a não perturbar o normal funcionamento do hotel.

Relativamente ao Hotel A, não foi possível conceber uma amostra apenas de trabalhadoras temporárias uma vez que o hotel tem como prática a integração das

mesmas nos seus quadros. O Hotel A utiliza o trabalho temporário como um “período experimental”, ou seja, tem uma política de recursos humanos que prevê a integração destas trabalhadoras. Como tal recorre às empresas de trabalho temporário com o intuito de colmatar as falhas existentes no quadro de pessoal causadas pela sazonalidade que se faz sentir no sector, bem como fortalecer o mesmo. Assim sendo, foi possível entrevistar as colaboradoras que há menos tempo se encontravam a trabalhar diretamente para o hotel e que anteriormente tinham pertencido a uma agência de trabalho temporário (todas as entrevistadas desempenharam a função de empregada de andares no hotel onde se encontram neste momento a trabalhar enquanto trabalhadoras temporárias e todas pertenciam à mesma empresa de trabalho temporário). Assim sendo, à data da realização da entrevista nove das entrevistadas, já se encontravam a trabalhar diretamente para o hotel, sendo que o período em que realizaram a sua atividade enquanto trabalhadoras temporárias decorreu entre dois meses e um ano (Tabela 3.1).

As entrevistadas têm idades compreendidas entre os 24 e os 40 anos. Metade possui o Ensino Secundário (12º ano), sendo que apenas duas das entrevistadas possuíam o 9º ano de escolaridade, uma o 10º ano e duas estavam a frequentar o Ensino Superior.

Entrevistas	Idade	Nacionalidade	Escolaridade	Tipo de contrato	
				Temporário	Diretamente para o hotel
A-E1	40	Brasileira	10º Ano	4 Meses	1 Ano
A-E2	24	Santomense	12ª Ano	6 Meses	3 Anos
A-E3	36	Cabo-verdiana/ Portuguesa	12ª Ano	1 Ano e 6 meses	6 Meses
A-E4	26	Cabo-verdiana	12ª Ano	8 Meses	1 Mês
A-E5	26	Cabo-verdiana	12ª Ano	1 Mês	1 Ano
A-E6	26	Cabo-verdiana	1º Ano de licenciatura	Não se recorda de quanto tempo esteve como temporária	2 Anos

A-E7	29	Cabo-verdiana/ Portuguesa	2º Ano de licenciatura	6/7 Meses	2 Anos
A-E8	32	Cabo-verdiana	12ª Ano	1 Ano	-
A-E9	31	Santomense	9º Ano	1 Ano	1 Ano e 3 meses
A-E10	34	Guineense	9º Ano	3 Meses	1 Mês

Tabela 3.1- Caracterização das entrevistadas Hotel A

No que diz respeito ao Hotel B, verificou-se uma outra perspetiva do trabalho temporário, uma vez que o mesmo utiliza as trabalhadoras temporárias de forma regular, sendo que não tem como premissa a passagem das mesmas para os seus quadros de pessoal. Assim sendo, a amostra contempla 10 trabalhadoras temporárias, sem que fosse possível entrevistar trabalhadoras que tivessem iniciado as funções no hotel como temporárias e tivessem sido integradas nos quadros do mesmo.

Foram aplicadas entrevistas semiestruturadas, tal como no Hotel A, tendo sido seguido o mesmo guião (anexo 1). Todas as entrevistas foram gravadas, mediante autorização prévia das entrevistadas e após terem sido informadas do propósito da investigação bem como da possibilidade de poderem recusar tanto a gravação da entrevista como a resposta a questões às quais não quisessem responder.

As entrevistas foram realizadas (entre Julho e Agosto) na agência de trabalho temporário a que as trabalhadoras pertencem, uma vez que o hotel não autorizou a realização das entrevistas nas suas instalações. A chefia do sector de hotelaria (United Business Manager) da ETT a que as trabalhadoras pertencem foi devidamente avisada e informada da realização das entrevistas, assim como acerca do seu propósito.

Das entrevistadas, nenhuma se encontra a trabalhar diretamente para o hotel. No entanto, todas se encontram a trabalhar no mesmo através da mesma agência de trabalho temporário. A entrevistada que se encontra a trabalhar há menos tempo no estabelecimento tem cerca de duas a três semanas de atividade laboral, e a que se encontra a trabalhar há mais tempo enquanto trabalhadora temporária está no hotel há cerca de três anos (Tabela 3.2).

As entrevistadas têm idades compreendidas entre os 19 e os 37 anos. Possuem na sua grande maioria baixos níveis de escolaridade (menos do 12º ano), sendo que: duas das entrevistadas possuíam o 8º ano, três o 9º ano, uma o 10º ano, uma o 12º ano e três estavam a frequentar o Ensino Superior.

Através das entrevistas realizadas no Hotel B, pode-se verificar que nenhuma das entrevistadas era de nacionalidade portuguesa sendo três santomenses, seis cabo-verdianas (duas já se encontram em processo de dupla nacionalidade) e uma angolana.

Entrevistas	Idade	Nacionalidade	Escolaridade	Tipo de contrato	
				Temporário	Diretamente para o hotel
B-E1	37	Santomense	8º Ano	3 Anos	-
B-E2	24	Angolana	3º Ano de licenciatura	3 Meses	-
B-E3	19	Cabo-verdiana/ Portuguesa	2º Ano de licenciatura	3 Semanas	-
B-E4	29	Santomense	9º Ano	4 Meses	-
B-E5	20	Cabo-verdiana	2º Ano de licenciatura	<De 1 mês	-
B-E6	25	Santomense	10º Ano	4 Meses	-
B-E7	24	Cabo-verdiana/ Portuguesa	9º Ano	5 Meses	-
B-E8	24	Cabo-verdiana	9º Ano	1 Ano	-
B-E9	22	Cabo-verdiana	8º Ano	1 Ano	-
B-E10	29	Cabo-verdiana	12º Ano	1 Ano	-

Tabela 3.2 - Caracterização das entrevistadas do Hotel B

Tanto o Hotel A como o Hotel B apresentam um elevado número de emigrantes, nomeadamente dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa (PALOP), a desempenhar a função de empregadas de andares, enquanto trabalhadoras temporárias. “Aproximadamente metade dos estrangeiros residentes em Portugal são imigrantes

provenientes de África - 104 012 pessoas -, 65 314 são oriundos de países europeus, 40 369 da América, 9 279 da Ásia, 539 da Oceânia, e 273 são apátridas. Entre os imigrantes de origem africana destacam-se os oriundos dos PALOP: 48 873 cabo-verdianos, 21 700 angolanos, 16 796 guineenses, 5 895 são-tomense e 4 747 moçambicanos” (Cabecinhas, 2003: 4). Segundo Cabecinhas (2003), a Região de Lisboa e Vale do Tejo, era aquela que continha um maior número de estrangeiros cerca de 65%. O facto de a zona da grande Lisboa registar um elevado número de estrangeiros, que se encontram intrinsecamente ligados à vulnerabilidade, uma vez que com a escassez de emprego tendem a aceitar os trabalhos mais precários com o intuito de poderem renovar os seus vistos de residência, faz com que as empresas de trabalho temporário tenham um elevado número de trabalhadores oriundos de diferentes países como Cabo-Verde, Angola e São Tomé e Príncipe.

1.2 - Estudo de caso

O presente estudo pretende responder a uma questão geral: “Na perspetiva dos trabalhadores, qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade?”. Para tal foram determinadas quatro questões mais específicas, que têm como principal objetivo, explorar qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a explorar se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

No que diz respeito à amostra em estudo, no Hotel A, das 10 entrevistas, apenas uma referiu que o trabalho temporário era algo a que se viu obrigada a aceitar por não ter outras ofertas. É de salientar que apenas uma das entrevistadas tinha tido anteriormente um emprego onde tivesse um contrato sem termo, sendo que todas as outras tinham tido contratos a termo certo, incerto ou nunca tinham tido outra experiência profissional. Todas as outras entrevistadas assumiram-no como sendo uma oportunidade uma vez que, a maioria delas pertence neste momento aos quadros do hotel. Das entrevistadas há quem tenha inclusivamente focado o facto de o hotel utilizar o trabalho temporário como período experimental, uma vez que na sua generalidade as entrevistadas afirmam que passaram mais de 5 pessoas (trabalhadoras temporárias) para os quadros do hotel desde que exercem as suas funções no mesmo (entre 3 anos a 1 mês). Um exemplo deste facto, é o caso de uma entrevistada que esteve como

empregada de andares quatro meses através de uma empresa de trabalho temporária, e hoje não só se encontra nos quadros do hotel como desempenha funções de governanta.

A-E7: Venho de manhã, pego no meu relatório, subo cá para cima para ver o que é que elas precisam, das roupas que têm falta (...) depois vou buscar a roupa, começo a ver os quartos, a fazer receção (...)

É importante referir que, das entrevistadas, todas afirmam que na sua globalidade mantêm uma relação amistosa quer com as chefias, quer com as extra e as restantes colegas, mesmo as que se encontrem a fazer um horário diferenciado das de mais. Na sua generalidade, segundo foi possível apurar das entrevistas realizadas, as colaboradoras realizam a sua jornada laboral entre as 08h00 e as 16h30. Detêm como principais funções a arrumação e limpeza dos quartos bem como o bom funcionamento das áreas comuns do hotel, uma vez que algumas delas fazem quartos e áreas. No entanto, existe uma colaboradora que realiza o horário da tarde, 14h00/22h30, esta colaboradora faz o designado “*turndown*” que consiste:

A-E1: É abrir a cama para o cliente, por o papel do pequeno-almoço, os bombons, o tapete, a chinelinha (...) ver se o quarto está em condições para o cliente, tem de tirar o lixo (...) tem de limpar de novo a casa de banho, toalhas limpas (...) ver se está tudo para o cliente.

Neste horário, a equipa tende a ser mais reduzida que no horário da manhã, no entanto não deixa de ter trabalhadoras temporárias e trabalhadoras pertencentes ao hotel, e a opinião relativamente à entreajuda existente entre as colaboradoras, bem como às relações entre chefias, mantêm-se unânime. Sendo que todas as entrevistadas afirmaram não se terem sentido em instância alguma alvo de discriminação por parte fosse de quem fosse dentro do hotel. As diferenças entre trabalhadoras temporárias e do hotel, é apenas visível no que diz respeito às fardas, uma vez que as “extra” utilizam um vestido e as da casa uma túnica e calças.

A-E9: (...) a farda das extra é um vestido, as da casa como vês é uma túnica e calças.

As entrevistadas apontam como principais vantagens do trabalho temporário:

- 1) O facto de ganharem mais.

A-E5: (...) posso dizer que quando eu trabalhava no trabalho temporário, era extra eu ganhava muito mais que agora (...) eu ganhava muito mais como extra, eu recebia muito mais.

2) O facto de terem mais flexibilidade

A-E7: É levantar um dia e não ter que ir trabalhar, olha hoje não me apetece trabalhar (...) é ligar e dizer não vou, não marcam falta, é só não receber o dia. por exemplo tive um tempo que eu tirei uma semana e fiquei em casa isso (...) sendo trabalhadora aqui do quadro, aqui do hotel não era possível, só nas férias.

3) O facto de poderem passar para os quadros da empresa utilizadora.

A-E6: (...) se a pessoa (...) mostrar interesse e o gosto pelo trabalho pode ficar a ser tipo (...) certo, e não temporária, como extra

No que diz respeito às desvantagens as respostas são unânimes e apontam a instabilidade como sendo a principal.

A-E4: (...) não temos férias para descansar, se ficarmos em casa 3 dias não ganhamos nada.

Existem autores como é o caso de García-Pérez e Muñoz-Bullón (2005), referido por Duarte (2009), que consideram o trabalho temporário como sendo um “elemento permissivo”, uma vez que o mesmo permite aos empregadores, manterem um determinado grupo de indivíduos menos qualificados a desempenharem uma determinada tarefa, com um elevado nível de rotatividade, sendo que esta rotatividade acaba por assegurar os diferentes ciclos de produção da empresa.

Esta realidade encontra-se presente nos hotéis em estudo uma vez que muitas foram as entrevistadas que, quando questionadas do porquê do hotel onde se encontram utilizar o trabalho temporário, mencionaram os picos a que o mesmo se encontra sujeito. Entendem-se por picos as diferenças de ocupação que os hotéis têm na época alta (Junho, Julho, Agosto e Dezembro) face à época baixa (Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio).

A-E5: Por haver épocas altas e baixas, acho que é mais por causa disso. Ah... no verão claro que vão precisar de mais pessoal por causa dos turistas e pronto

(...) No inverno já a época baixa um bocadinho por isso já não vão precisar tanto das trabalhadoras.

B-E4: Eu acho que acontece mais no verão, é onde há mais pessoas, mais fluxo no hotel. Precisam mais de pessoas, as meninas que são da casa me disseram que nesse momento precisam mais de pessoas mas que noutras alturas não têm tanto movimento então continuam só com as da casa.

As empresas optam por este tipo de contratações, recorrendo às empresas de trabalho temporário, devido à sazonalidade a que se encontram sujeitas como é o caso de hotelaria. Este tipo de contratações permite uma maior flexibilidade no que diz respeito aos contratos de trabalho o que faz com que a subida ou descida de produção seja sempre assegurada. No caso específico do setor em estudo, a produção do hotel é determinada pela sua ocupação que tende a oscilar, o que não permite uma planificação e previsibilidade exata do número de empregadas de andares necessárias. No caso de hotelaria, o trabalho temporário tem também como principal vantagem a redução administrativa criada pela necessidade de novas contratações, bem como a seleção dos candidatos uma vez que fica a cargo das empresas de trabalho temporário (Duarte, 2009).

No que diz respeito ao Hotel B, embora tal não se verifique, a maioria das entrevistadas, acredita que existe uma possibilidade na passagem para os quadros da empresa, no entanto, apenas quatro gostariam de passar para os mesmos. Contudo, ao contrário do registado no Hotel A, em que as entrevistadas afirmam que existe uma integração constante de extras nos quadros do hotel, no que concerne à modificação contratual das extras no Hotel B, apenas uma das entrevistadas já presenciou a alteração contratual de trabalhadoras temporárias para trabalhadoras permanentes. O facto de nove das entrevistadas não terem presenciado a passagem de nenhuma colaboradora temporária para os quadros do hotel desde que começaram a exercer as suas funções no mesmo, faz com que sintam instabilidade neste tipo de trabalho, e conforme a literatura (Duarte, 2009) tal poderá vir a gerar um sentimento de insegurança em relação à sua carreira.

B-E7: Já saíram muitas da casa e não meteram nada (...)

Ao longo das entrevistas foi possível perceber que o Hotel B, no que concerne às empregadas de andares, tem cerca de sete a oito pessoas pertencentes aos seus quadros e que por dia tem cerca de 25 colaboradoras pertencentes a uma empresa de trabalho temporário.¹

B-E7: Há mais extra lá (...) da casa são sete ou oito e normalmente por dia nós extra somos 25 mais ou menos.

No que concerne às vantagens de ser trabalhadora temporária, as entrevistadas apontam:

1) Flexibilidade

B-E5: Vantagens, é trabalharmos o que podemos, quando podemos o período de tempo que nos favorece (...)

2) Salário

B-E6: Somos extra ganhamos mais em relação a elas (...)

3) Experiência

B-E4: (...) também as experiencias que a gente vai tendo

4) O facto de as folgas serem rotativas

B-E7: Não termos folgas rotativas (...) podermos pedir os dias se não podermos

5) E o facto de existir sempre trabalho

B-E10: Nunca fiquei sem trabalho

Ao contrário do Hotel A (em que todas as entrevistadas mencionaram uma desvantagem), três das entrevistadas afirmam não haver nenhuma desvantagem em ser trabalhadora temporária, as outras respostas são praticamente unânimes e apontam a instabilidade como sendo a principal desvantagem.

B-E8: É que podes ser mandada embora a qualquer momento (...)

¹ É importante referir que este hotel trabalha com duas empresas de trabalho temporário mas que as colaboradoras entrevistadas pertencem todas à mesma empresa de trabalho temporário.¹

B-E6: (...) não ter segurança

No Hotel B, as entrevistadas, também elas trabalhadoras temporárias, demonstram uma outra perspectiva do trabalho temporário. Das 10 entrevistadas, cinco apenas trabalharam por uma única agência de trabalho temporária, três para duas agências de trabalho temporário diferentes e apenas duas registam no seu currículo três agências de trabalho temporário. É de salientar que todas as entrevistadas afirmaram ter tido sempre contratos a termo certo e/ou incerto. No entanto, tal como as entrevistadas do Hotel A, a maioria quando questionada sobre o porquê do hotel onde se encontram utilizar o trabalho temporário, mencionaram a sazonalidade como sendo a principal razão.

B-E2: Muito sinceramente, não sei se estou certa do que vou dizer mas durante os 3 meses, eu notei que há épocas muito altas e épocas mais baixas, daí a vantagem do hotel em ter extras.

B-E5: Eu acho que acontece mais no verão, é onde há mais pessoas mais fluxo no hotel (...) mas que noutras alturas não têm tanto movimento então continuam só com as da casa.

Há quem afirme que o hotel opta pelo trabalho temporário devido à flexibilização contratual que o mesmo permite.

B-E7: (...) as extra fazem qualquer coisa, manda embora nem querem saber (...) as da casa para mandarem têm de pagar (...)

Ao longo das entrevistas realizadas às colaboradoras temporárias do Hotel B, foi possível perceber que existe um descontentamento generalizado sobre a forma como estas são tratadas, quer por parte das governantas (chefia direta), quer por parte das empregadas de andares pertencentes aos quadros do hotel. “De acordo com Feldman, Doeringhaus e Turnley (1994) os trabalhadores mostram-se descontentes com a forma como são tratados pela empresa utilizadora (são vistos como estranhos que não pertencem à empresa).” (Duarte, 2009: 6). Das entrevistadas, cinco afirmam ter uma boa relação com as suas chefias, quatro dizem ter uma relação “normal” (entende-se por normal uma relação estritamente profissional) e uma diz ter uma relação conflituosa com a chefia direta. Quando questionadas sobre o tipo de relação mantida com as

demais colaboradoras temporárias, cinco afirmam ter uma boa relação e cinco afirmam ter uma relação “normal”. No que concerne à relação das colaboradoras temporárias com as pertencentes aos quadros do hotel, quatro afirmam ter uma boa relação, três afirmam ter uma relação “normal”, embora com alguma tensão e três afirmam ter uma relação conflituosa.

B-E2: (...) Não há trabalho em equipa, não há educação na maneira de fala. As pessoas confundem muito o poder com a falta de educação (...)

O resultado das entrevistas realizadas, evidenciam que tanto o hotel A como o hotel B utilizam regularmente o trabalho temporário como forma integrante da sua equipa embora com menos ênfase nas alturas onde se regista uma ocupação mais baixa, a denominada época baixa.

O Hotel A detém uma equipa de extras com cerca de 10 pessoas por dia, face a 17 trabalhadoras pertencentes aos seus quadros o que perfaz uma equipa de cerca de 27 pessoas por dia em épocas com maior fluxo de trabalho, tal significa que a maioria dos trabalhadores pertencem ao quadro. Nos meses em que se verifica um menor fluxo são contratadas cerca de três ou quatro extras por dia. O objetivo passa por reter aquelas que melhores resultados apresentam, o trabalho temporário é também utilizado como um período experimental em que o hotel avalia o desempenho das colaboradoras e posteriormente as contrata para os seus quadros. No que concerne à distribuição de serviço o hotel distribui o serviço de igual modo por todas as colaboradoras bem como todas detêm os mesmos direitos e deveres (ex. todas tomam o pequeno-almoço e almoçam no hotel, todas têm direito à formação e materiais necessários ao exercício das suas funções). O hotel aposta não só no desenvolvimento das colaboradoras enquanto profissionais como também na evolução das suas carreiras.

No que diz respeito ao Hotel B, tal como referido anteriormente, verifica-se uma utilização regular do trabalho temporário. Em épocas de maior fluxo verifica-se cerca de 25 extras diárias face a sete a oito colaboradoras pertencentes aos quadros, numa época mais baixa existe um decréscimo de colaboradoras temporárias. Deste modo o número de trabalhadoras permanentes é claramente inferior ao número de trabalhadoras temporárias. É essencialmente marcado por grande rotatividade uma vez que as relações organizacionais são marcadas por conflitos entre as empregadas. As trabalhadoras

temporárias sentem uma instabilidade constante devido à rotatividade existente bem como ao nível de exigência psicológica e física que lhes é feita. Duas das entrevistadas dizem sofrer de discriminação no local de trabalho por parte das colegas que não se encontram na mesma situação contratual. É importante salientar que das entrevistadas apenas 4 das 10 entrevistadas demonstraram interesse em passar para os quadros do hotel.

Em suma, ao longo das entrevistas foi possível perceber que, no que diz respeito às vantagens, as entrevistadas do Hotel A: apontam a perspectiva de passagem para o quadro da empresa utilizadora como sendo a maior, uma vez que afirmam ter maior estabilidade; a flexibilidade como um dos pontos positivos uma vez que lhes permite decidir quais os dias que irão ou não laborar e, por último, afirmam que como extras acabam por auferir maiores rendimentos.

No que diz respeito ao Hotel B, as entrevistadas apresentam um maior número de vantagens em ser trabalhadora temporária, no entanto é possível perceber que existem vantagens apontadas pelas entrevistadas do Hotel B que coincidem com algumas apontadas pelas do Hotel A, tais como a flexibilidade e a questão salarial. No entanto, afirmam ainda que as experiências são também uma mais-valia (uma vez que o facto de serem trabalhadoras temporárias permite-lhes conhecer vários hotéis e pessoas) e apesar de serem temporárias têm sempre trabalho. Conclui-se que o hotel utiliza o trabalho temporário de forma regular, no entanto foi mencionado que nas épocas baixas se sente um ligeiro decréscimo, não na ausência de trabalho mas no número de dias (exemplo: na época alta trabalham cinco/ seis dias por semana, em contrapartida na época baixa trabalham três/ quatro dias por semana).

Vantagens Hotel A	Vantagens Hotel B
Perspetiva de passagem para os quadros da empresa	Terem sempre trabalho
Terem flexibilidade laboral	Terem flexibilidade laboral
Boas condições salariais	Boas condições salariais
	O facto de terem folgas rotativas
	As experiências que vão vivenciando

Tabela 3.3 - Vantagens mencionadas pelas entrevistadas do Hotel A e do Hotel B

No que concerne às desvantagens apontadas pelas entrevistadas dos dois hotéis foi possível retirar as seguintes conclusões: as entrevistadas do Hotel A são unânimes e apontam a instabilidade como sendo a única desvantagem de ser trabalhadora temporária, mas estas têm a possibilidade de passagem para os quadros do hotel. No Hotel B as entrevistadas não são unânimes, tal como no Hotel A, apontam a instabilidade como sendo uma desvantagem, mas apontam também a ausência de trabalho em equipa bem como a maneira como são tratadas por chefias e colegas (pertencentes ao hotel) como sendo uma desvantagem causadora de desmotivação. Por fim julgam que existe uma fraca perspectiva de carreira uma vez que existem colaboradoras extra há cerca de quatro anos no hotel e que a passagem para os quadros do mesmo é quase inexistente.

Desvantagens Hotel A	Desvantagens Hotel B
Instabilidade	Instabilidade
	Forma como são tratadas
	Ausência de trabalho em equipa
	Fraca perspectiva de passagem para os quadros do hotel

Tabela 3.4 - Desvantagens mencionadas pelas entrevistadas do Hotel A e do Hotel B

Segundo Kovács (2004), Gonçalves (2004) e Grilo (2015) a flexibilidade é vista como um ponto de proteção no sentido em que tende a atenuar o desemprego estrutural, bem como não é algo necessariamente negativo, uma vez que existe uma grande massa de trabalhadores que, se não fosse através deste tipo de contratualização, estariam à margem do mercado laboral. Esta ideia é percecionada através das entrevistas realizadas, uma vez que é possível perceber que no Hotel A todas as entrevistadas sentem que o trabalho temporário foi uma oportunidade que tiveram para se manterem ativas no mercado de trabalho ou para regressarem ao mesmo. No Hotel B, sete das entrevistadas afirmam ter sido uma oportunidade de emprego, no entanto três afirmam ter sido algo a que se viram obrigadas a aceitar para que não ficassem desempregadas, sendo que não vêm qualquer vantagem no mesmo a não ser a de estarem empregadas.

No que concerne às desvantagens do trabalho temporário, maioritariamente as entrevistadas focaram a instabilidade como sendo a principal. Através deste tipo de

relação contratual é mais fácil o despedimento do colaborador se o mesmo não se adequar à função ou se existir um decréscimo de produção (diminuição do nível de ocupação dos hotéis).

Em síntese respondendo às questões de investigação formuladas, existem diferenças substanciais nos dois hotéis em estudo (Tabela 3.5):

- 1) *Os trabalhadores temporários têm oportunidade de construção de carreira?* As entrevistadas do Hotel A, afirmam que sim uma vez que o hotel tem uma política de integração das trabalhadoras temporárias nos seus quadros, como tal veem o trabalho temporário como um impulsionador de carreira. No entanto as entrevistadas do Hotel B, apresentam uma perceção diferente, embora tal não se verifique, acreditam ser possível existir uma construção de carreira no hotel. Tal remete-nos para a diferente utilização que cada hotel faz do trabalho temporário, tendo em conta as políticas de recursos humanos por si adotadas.²
- 2) *Os trabalhadores temporários sentem-se marginalizados para com os demais trabalhadores?* As entrevistadas do Hotel A, foram unânimes e afirmam que nunca se sentiram marginalizadas, pelo contrário, têm uma boa relação com a chefia direta bem como com os demais trabalhadores. No Hotel B, as entrevistadas sentem-se marginalizadas, afirmam ser tratadas de uma maneira diferenciada face aos trabalhadores permanentes e focam a falta de comunicação e conflitos como sendo algo recorrente no seu quotidiano, quer com as chefias quer com as trabalhadoras permanentes.
- 3) *Relativamente à relação entre trabalhadores temporários e precariedade, existem diferenças na perceção entre os trabalhadores dos dois hotéis?* Ao longo de toda a investigação foi possível perceber que a perceção dos trabalhadores temporários face à precariedade e ao trabalho temporário em geral difere tendo em conta o contexto onde se encontram inseridos. Tanto as entrevistadas do Hotel A como do Hotel B, apontam a instabilidade como sendo a principal desvantagem de ser trabalhadora temporária devido à precariedade a que se encontra associada (referem que podem ser dispensadas a qualquer

² Durante o trabalho de campo pude constatar que no Hotel A, existe uma elevada taxa de trabalhadores sindicalizados, e que o mesmo não se verifica no Hotel B.

momento, algo que não ocorre com tanta facilidade quando se é permanente ao invés de temporária). No entanto as entrevistadas do Hotel A, apresentam uma maior estabilidade devido às políticas de recursos humanos que o hotel utiliza (passagem dos trabalhadores temporários para os quadros), ou seja embora possam ser dispensadas a qualquer momento, as entrevistadas acreditam que se desempenharem a sua função de acordo com as expectativas do hotel, tal não sucederá. No que concerne ao Hotel B, verifica-se uma maior instabilidade uma vez que as entrevistadas afirmam existir uma grande rotatividade de pessoal.

4) Segundo os trabalhadores porque é que a empresa utiliza o trabalho temporário? No que diz respeito ao porquê do hotel onde se encontram, utilizar o trabalho temporário, tanto as entrevistadas do Hotel A como do Hotel B, apontam a sazonalidade do sector como sendo a principal razão.

	Hotel A	Hotel B
1. Os trabalhadores temporários têm a oportunidade de construção de uma carreira?	Apresenta uma política de recursos humanos de integração dos trabalhadores temporários para os seus quadros, veem o trabalho temporário como sendo um impulsionador de uma possível carreira	Utiliza o trabalho temporário de forma regular, no entanto não tem como premissa a passagem dos trabalhadores temporários para os seus quadros.
2. Os trabalhadores temporários sentem-se marginalizados para com os demais trabalhadores?	As entrevistadas afirmaram manter uma boa relação com os demais trabalhadores	As entrevistadas apontaram a falta de comunicação bem como os conflitos como sendo algo recorrente no seu quotidiano, tanto com as chefias como os trabalhadores permanentes
3. Relativamente à relação entre trabalhadores temporários e precariedade, existem diferenças na perceção entre os trabalhadores dos dois hotéis?	Apontam a instabilidade como sendo a principal desvantagem de ser trabalhadora temporária, uma vez que a cessação contratual pode acontecer a qualquer momento.	Apontam a instabilidade como sendo a principal desvantagem de ser trabalhadora temporária, e veem o trabalho temporário como precário devido a grande rotatividade que se faz sentir no hotel.
4. Segundo os trabalhadores porque é que a empresa utiliza o trabalho temporário?	Devido à sazonalidade que se faz sentir no sector	Devido à sazonalidade que se faz sentir no sector

Tabela.3.5 – Comparação do Hotel A com o Hotel B no que respeita às questões de investigação

Conclusão

O tema “a flexibilidade no mercado de trabalho” é bastante vasto e complexo. Como tal, o estudo incide no sector de Hotelaria. O estudo tem como principal objetivo, explorar qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a perceber se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

Como defendido por Kovács (2005), a flexibilidade laboral pode ser um fator atenuante do desemprego estrutural, e uma forma de adaptação aos “novos mercados”. Por outro lado, surgem autores como Fernando Diogo (2012) e Oliveira (2010), que veem a flexibilidade como sendo sinónimo de precariedade uma vez que tudo o que não é efetivo é precário. Na literatura sobre este tema verificou-se que a precariedade se encontra muito associada à flexibilidade, são poucos os autores que não associam estes dois conceitos. Os dois estudos de caso mostram que estas duas perspetivas parecem ser compatíveis, na medida em que a utilização destes tipos de contratos não é uniforme. As empresas podem fazer uma utilização diferente deste tipo de contratos.

Através do estudo de caso é possível perceber que o Hotel A mantém uma estreita relação com as colaboradoras e que as mesmas desenvolvem um maior compromisso uma vez que têm como objetivo a passagem para os quadros do hotel, que se traduz na sua perspetiva de uma maior estabilidade contratual. No Hotel A, as colaboradoras apresentam um elevado nível de satisfação com o trabalho. O hotel tende a igualar o trabalhador temporário aos demais trabalhadores no que diz respeito às funções e às oportunidades.

No que concerne ao Hotel B, tal como mencionado por Oliveira (2010), os trabalhadores temporários encontram-se vulneráveis aos picos de produção. O hotel apresenta um alto nível de rotatividade e não tem como premissa a integração dos colaboradores temporários para os seus quadros. A rotatividade segundo Martins (2002) poderá ser causada pela má gestão de capital humano, fraca comunicação, supervisão e muito provavelmente uma tentativa de maximizar o lucro. No Hotel B as entrevistadas afirmaram existir falta de chefias diretas, sendo outras colaboradoras (no mesmo patamar hierárquico) a verificar o seu trabalho, bem como fraca progressão de carreira

uma vez que as trabalhadoras temporárias, na sua maioria, não são integrados pelo hotel, existindo trabalhadoras temporárias que se encontram a trabalhar no hotel com a mesma modalidade contratual há três anos. Muitas das entrevistadas focaram o facto de não serem valorizadas enquanto trabalhadoras e que, sempre que existe um problema ou conflito, são dispensadas.

Poder-se-á concluir que o trabalho temporário é um tema complexo, muitas vezes associado a precariedade ou instabilidade, no entanto segundo as entrevistas realizadas a perspetiva das colaboradoras varia conforme o acolhimento e relação desenvolvida na empresa utilizadora bem como a maneira como esta o utiliza.

Esta investigação teve como principal objetivo explorar qual a relação entre o trabalho temporário e a precariedade, na perspetiva dos trabalhadores e determinar as perceções dos mesmos de modo a perceber se existem padrões similares nos dois hotéis ou se a perceção é condicionada pelo contexto onde se encontram.

Conclui-se que existe um padrão generalizado nos dois hotéis no que diz respeito à principal desvantagem do trabalho temporário ser a instabilidade contratual vivida pelas entrevistadas. Contudo não existe um padrão quando falamos da possibilidade de um contrato permanente, ou quando falamos na maneira como as colaboradoras temporárias são acolhidas e tratadas quando se encontram a desempenhar as suas funções nas empresas utilizadoras. Quando focamos estes dois aspetos é possível perceber que a perceção das entrevistadas é condicionada pelo contexto onde se encontram inseridas. O Hotel A, um hotel português e antigo (1973) apresenta um maior nível de estabilidade ao invés do Hotel B, pertencente a um grupo internacional e recente (2003).³

O trabalho temporário para os colaboradores que se encontram nesta modalidade não é necessariamente negativo, pode ser encarado como algo positivo (uma oportunidade), no sentido em que depende daquilo que é a política de recursos humanos da empresa. Em suma pode-se concluir que a legislação laboral existente, pode ser aplicada à estratégia de cada empresa, uma vez que esta tem um papel central neste tipo de relação contratual, podendo ser utiliza-la de diferentes modos.

³ As práticas de recursos humanos do Hotel A, remetem para uma maior regulamentação do mercado de trabalho (como referenciado na nota de rodapé 2).

Uma das limitações deste estudo, é o facto de me encontrar a trabalhar numa empresa de trabalho temporário, a mesma que trabalha com este tipo de trabalhadores.

Referências bibliográficas

Almeida, Paulo Pereira de (2005). “Serviços e sociologia do Trabalho. Que práticas? Que Objectos?”, *Sociologia, Problemas em Práticas*, 47: 47-67

Aron, Raymond (2016), *As etapas do pensamento sociológico*, Lisboa, Dom Quixote.

Correcta: Bridges, William (1994), *Jobshift: How To Prosper In A Workplace Without Jobs*, Boston, Addison Wesley Publishing

Cabecinhas, R. (2003). “Categorização e diferenciação: A percepção do estatuto social de diferentes grupos étnicos em Portugal”, *Sociedade e Cultura*, 5: 69-91.

Chambel, Maria José (2011), *Novos Desafios para a GRH: O Caso dos Trabalhadores Temporários*, Lisboa, Editora RH.

Chambel, Maria José (2012), “Práticas de recursos humanos e duplo comprometimento afetivo por parte dos trabalhadores terceirizados”, *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 12 (3): 267-282.

Costa, Gabriel Almeida da (2016), “O trabalho temporário: uma relação tripartida.” *Relatório de Estágio do Mestrado em Solicitadoria, Coimbra, Instituto Politécnico de Coimbra – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra*.

Cunha, Alexandra Raquel Mendes (2014), “Trabalhadores temporários: Motivação e satisfação no trabalho”, *Dissertação de Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações*, Porto, Universidade Fernando Pessoa.

Diogo, Fernando (2012). “Precariedade no emprego em Portugal e desigualdades sociais: alguns contributos”, *Observatório das Desigualdades, Centro de Investigação e Estudos de Sociologia – Instituto Universitário de Lisboa*.

Duarte, Ana Rita (2009), “Satisfação no Trabalho Temporário: Implicações das Motivações para Aceitar o Contrato de Trabalho”, *Dissertação de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações*, Lisboa, ISCTE-IUL

Fonseca, Dora (2012), “Precariedade Laboral e seus reflexos na organização coletiva dos trabalhadores: O caso dos precários inflexíveis em Portugal”, *VIII Seminário do Trabalho da Rede de Estudos do Trabalho - Trabalho e Políticas Sociais no século XXI*, São Paulo, Brasil.

Freire, João (2002), *Sociologia do Trabalho: uma introdução*, Porto, Edições Afrontamento.

Freitas, Manuel António Teixeira de (2009), “As mutações entre 1996 e 2007 e as novas configurações das relações laborais nas indústrias têxteis, vestuário e

calçado.”, *Dissertação de Mestrado em Sociologia: Sociedade Portuguesa Contemporânea, Estruturas e Dinâmicas*, Porto, Universidade do Porto

García-Pérez, J. I., & Muñoz-Bullón, F. (2005). Are Temporary Help Agencies changing mobility patterns in the Spanish labour market?. *Spanish Economic Review*, 7 (1), 43-65.

Gonçalves, António Fabrício de Matos (2004), *Flexibilização trabalhista*, Belo Horizonte, Editora Mandamentos.

Grilo, Íris Maria de Almeida (2015), “O perfil profissional do trabalhador temporário: um estudo de caso”, *Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos*, Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal - Escola Superior de Ciências Empresariais.

Handy, Charles (1985). *The future of work: a guide to a changing society*, Oxford, Basil Blackwell

Houseman, Susan N. (1997) “Temporary, Part-Time, and Contract Employment in the United States: A Report on the W.E. Upjohn Institute’s Employer Survey on Flexible Staffing Policies.” Report to the U.S. Department of Labor, Kalamazoo, Michigan: W.E. Upjohn Institute for Employment Research.

Kovács, Ilona (2004), “Emprego flexível em Portugal.” *Sociologias*, 12: 32-67

Kovács, Ilona (2005), *Flexibilidade de emprego: riscos e oportunidades*, Oeiras, Editora Celta.

Kovács, Ilona (2006), “Novas formas de organização do trabalho e autonomia no trabalho.” *Sociologia, Problemas e Práticas*, 52: 41-65.

Leitão, Vânia da Silva (2010), “Savoring e engagement profissional: o papel moderador do tipo de eventos positivos na relação entre estratégias de savoring e engagement nos trabalhadores temporários”, *Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia, Lisboa*, Universidade de Lisboa

Lopes, Sílvia Pereira (2011), “Práticas de recursos humanos, percepção de cumprimento do contrato psicológico e implicação afectiva: estudo exploratório com uma amostra de trabalhadores temporários e trabalhadores permanentes numa empresa do ramo da indústria electrónica”, *Dissertação de Mestrado em Psicologia*, Lisboa, Universidade de Lisboa

Marques, Alexandra C. Pereira (2015), “O Comprometimento Organizacional dos Trabalhadores Temporários”, *Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos*, Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal - Escola Superior de Ciências Empresariais.

Martins, Catarina, (2002), “A gestão de recursos humanos e as especificidades do mercado de trabalho no sector hoteleiro. A região norte de Portugal”. *Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Administração*, Braga, Universidade do Minho.

Matos, Maria Flora Pinto Seixeira de (2015), “A gestão estratégica de operações no desempenho das unidades hoteleiras de cadeia em Portugal.”, *Dissertação de Doutoramento em Turismo*, Aveiro, Universidade de Aveiro.

Moniz, António Brandão e Kovács, Ilona (2001), “Sociedade da informação e emprego”, *Ministério do Trabalho e da Solidariedade Caderno de Emprego n.º 28*, Lisboa.

Paugam, Serge (2000), *Le salaridé de la précarité: Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*, Parism Presses universitaires de France

Oliveira, Ana Catarina Cativo (2010), “Trabalho temporário: expectativas e motivações dos jovens: um estudo de caso na CGA”. *Dissertação de Mestrado em Sociologia das Organizações e do Trabalho*, Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Oliveira, Eduardo André da Silva (2009), “Empenhamento organizacional nos trabalhadores temporários”, *Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos*, Braga, Universidade do Minho

Oliveira, Luísa, e Helena Carvalho (2008), “A precarização do emprego na Europa.”, *DADOS–Revista de Ciências Sociais*, 5: 541-567.

Oliveira, Marta Lídia Figueiredo (2013), “Perfis de competências: o que as empresas procuram nos trabalhadores temporários” *Dissertação de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos*, Setúbal, Instituto Politécnico de Setúbal - Escola Superior de Ciências Empresariais.

Quivy, Raymond e Van Campenhoudt, Luc (1998), *Manual de investigação em ciências sociais*, Lisboa, Editora Gradiva

Rebelo, Glória (2006), “Alternativas à precariedade laboral: propostas para uma flexibilidade tendencialmente qualificante”, *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 16: 191-202.

Saraiva, Luiz Alex Silva e Vera Lucia Novaes Provinciali (2002) “Desdobramentos do taylorismo no setor têxtil - um caso, várias reflexões”, *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v.09, N°1, 19-33

Schneeberger, Arthur (2006), “Trabalhadores qualificados para a sociedade do conhecimento e dos serviços. Incurções pelas tendências que determinam as futuras necessidades de formação inicial e contínua”, *Revista Europeia de Formação Profissional*, 38: 7-27.

Silva, Tiago Rafael Serra (2012), “Trabalhadores temporários e permanentes: percepções diferentes do posto de trabalho?”, *Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia*, Braga, Universidade do Minho

Van Dyne, Linn, e Ang, Soon (1998), Organizational citizenship behavior of contingent workers in Singapore, *Academy of Management Journal*, 41 (6): 692-703.

Vaz, Isabel Faria (2000), “As novas formas de trabalho e a flexibilidade do mercado de trabalho”, *IV Congresso Português de Sociologia*, Coimbra.

Williams, L. M. (1994). “What does it mean to forget child sexual abuse? A reply to Loftus, Garry, and Feldman (1994)”, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 62(6), 1182-1186

Fontes

Código do Trabalho

Decreto - Lei nº 358/89

Anexo 1

Guião de entrevista

Nome:

Sexo:

Idade:

Nacionalidade:

Habilitações literárias:

Antiguidade na empresa:

Gostaria de começar por falar consigo sobre a sua situação profissional atual.

1. Encontra-se atualmente a trabalhar?
2. Se sim, quantos trabalhos tem?
 - a. (se trabalhar em mais do que um local, fazer todas as perguntas – isto é, da questão 3 à questão 14 – as vezes que for necessário).
3. Em que empresa se encontra a trabalhar?
4. Em que local desenvolve a sua atividade (localização)?
5. Quais as funções que desempenha (descreva, por favor, detalhadamente as suas funções).
6. No que diz respeito à distribuição de serviço, existem discrepâncias face às empregadas que são permanentes?
 - a. Se sim, quais e porquê?
7. No que diz respeito aos horários, existem diferenças relativamente às empregadas permanentes?
 - a. Se sim, quais e porquê?
8. Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre vocês e os trabalhadores permanentes?
9. Como é a sua relação com as suas chefias?
10. Como é a sua relação com os seus colegas temporários?
11. Como é a sua relação com os seus colegas efetivos?
12. Em termos gerais, sente-se bem como trabalhadora temporária, ou sente algum tipo de discriminação por parte da empresa ou por parte dos seus colegas?

Vamos agora falar brevemente sobre a utilização que a empresa faz do trabalho temporário

13. Na sua opinião, qual é a razão pela qual a empresa onde trabalha opta pelo trabalho temporário?
14. Neste momento e tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar, julga ser possível passar para os quadros da empresa?
 - a. Se sim, porquê?
 - b. Se não, porquê?
15. Do conhecimento que tem, desde que está na empresa, quantas trabalhadoras temporárias ingressaram nos quadros da mesma?

Gostaria agora de falar consigo brevemente sobre outras experiências profissionais que tenha tido.

16. Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?
17. Foi sempre através da mesma agência de trabalho temporário?
18. Quanto tempo esteve em cada um deles?
19. Que funções teve em cada um deles?
20. Já trabalhou como trabalhadora efetiva?
 - a. Se sim, porque deixou esse trabalho?

Finalmente, gostaria de terminar fazendo três questões genéricas sobre o trabalho temporário.

21. Em breves palavras descreva-me, por favor, o que é para si o trabalho temporário.
22. Tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou é algo a que se vê obrigada a submeter?
23. Quais são para si as principais vantagens e desvantagens de ser trabalhadora temporária?
24. Pretende continuar a ser trabalhadora temporária nos próximos anos ou gostaria de se tornar trabalhadora efetiva?

Anexo 2

Entrevistas (Hotel A)

Entrevista A-E1

Idade: 40

Nacionalidade: Brasileira

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E1)

L: Sexo feminino, e habilitações literárias?

A-E1: Eu falo um pouco português nosso, falo um pouco assim ... inglês e... o espanhol só.

L: Tem o décimo ano feito correto?

A-E1: Sim, sim.

L: (Apresentação do projeto), Neste momento a Patrícia encontra-se a trabalhar?

A-E1: Sim

L: Há quantos anos trabalha na empresa onde está atualmente?

A-E1: Nessa atual faz 4 meses na outra eu trabalhei por 4 anos.

L: Ok e diga-me uma coisa neste momento trabalha em mais do que um local?

A-E1: Não, não, não, trabalho num só....

L: Só num local?

A-E1: Só num local.

L: Ok ... diga-me outra coisa, em que empresa se encontra a trabalhar neste momento?

A-E1: No hotel.

L: Neste momento encontra-se em que hotel a trabalhar?

A-E1: No A (a sigla substitui o nome do hotel).

L: No A (a sigla substitui o nome do hotel). E em que local é que desenvolve a sua atividade? Aqui na zona de lisboa? Porque há vários desse grupo.

A-E1: No A (a sigla substitui o nome do hotel).

L: Mesmo no centro de Lisboa

A-E1: Mesmo no centro de Lisboa.

L: E quais são as funções que desempenha?

A-E1: Eu faço ... aquele da noite como é qui vocês dizem? Turndown?!

L: Turndwon, é empregada de andares mas faz o turndwon.

A-E1: É, é isso.

L: Então descreva-me o seu dia-a-dia, chega ao Hotel ...

A-E1: Eu chego ao hotel às 2, marco o pontinho, e vou à minha vida ... ai chego lá à minha chefe pego o trabalho, faço os quartito das 2 até às 5. E á noite faço a abertura das cama... essas coisas.

L: Hum... Hum... então limpa os quartos?

A-E1: Sim também.

L: Ok... ok A abertura das camas em que é que consiste? É abrir a cama para o cliente?

A-E1: É abrir a cama para o cliente, por o papel do pequeno-almoço, dos bombons, o tapete, a chinelinha... pronto ver se o quarto está em condições para o cliente, tem de tirar o lixo... tem de limpar de novo a casa de banho, toalhas limpas. Ver se está tudo para o cliente.

L: E no que diz respeito à distribuição do trabalho... neste momento a Patrícia, está mesmo pelo hotel, não está por nenhuma ...

A-E1: Não, não estou mesmo pelo hotel.

L: Anteriormente estava, por uma ETT.

A-E1: Isso mesmo.

L: Quando ainda era extra, trabalhadora temporária, e agora que é fixa, pertence ao hotel ah... acha que a distribuição do serviço tinha diferenças?

A-E1: Hum...

L: Das extras para as fixas, ou o serviço é distribuído de igual modo?

A-E1: É tudo igual mesmo.

L: Não há alterações?

A-E1: Não.

L: No que diz respeito aos horários, existem diferenças relativamente às empregadas fixas e extras?

A-E1: Não todo o mundo faz o mesmo horário.... É igual para todo o mundo.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre os trabalhadores fixos e os extra?

A-E1: Que eu saiba ... não.

L: Como é a sua relação com as suas chefias?

A-E1: É boa a gente se respeita.

L: Como é a sua relação com os seus colegas temporários?

A-E1: À ... é igual.

L: E com os fixos?

A-E1: É boa também, lá á muita ajuda, quando a gente não sabe pergunta e às mininas novas a gente ajuda no serviço.

L: Em termos gerais, sentia-se bem como trabalhadora temporária?

A-E1: Sim, eu sinto igual, nada mudou... agora não faço mais parte da equipe extra só isso.

L: Na sua opinião, qual é a razão pela qual a empresa onde trabalha opta pelo trabalho temporário?

A-E1: Eu acho porque deve ser mais barato ... assim na época em que o hotel tá mais vazio tem menos gente.

L: Neste momento e tendo em conta o hotel onde está julga que ainda é possível passar para a equipa fixa ou já não há essa possibilidade?

A-E1: Há sim.... Se a governanta gostar do seu trabalho você passa pro hotel.

L: Desde que está no Hotel, quantas pessoas passaram para casa para além De si?

A-E1: Ai ... eu não sei bem ... mas deve ter sido umas 4 ou 5.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

A-E1: Em dois.... um trabalhei 3 anos e depois trabalhei nesse mais um.

L: Foi sempre através da mesma empresa de trabalho temporário?

A-E1: Não foi por duas.

L: Quanto tempo esteve em cada um deles?

A-E1: Na primeira 3 anos depois mudei para essa empresa tive mais um e depois para o hotel.

L: Que funções tiveram em cada um deles?

A-E1: Ai ... eu sempre fui empregada de andares.

L: Já trabalhou como trabalhadora efetiva?

A-E1: Aqui em Portugal não.

L: Em breves palavras descreva-me, por favor, o que é para si o trabalho temporário.

A-E1: Eu acho que é algo bom.

L: Tendo em conta o seu percurso, o trabalho temporário foi uma oportunidade de emprego ou foi algo a que teve de se sujeitar?

A-E1: Foi uma oportunidade, deu para renovar o visto ... ganhar meu dinheiro.

L: Quais são para si as principais vantagens do trabalho temporário?

A-E1: Eu quando era extra ... eu ganhava mais que agora.

L: E desvantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E1: É que você fica muitos dias sem trabalho.... Depois volta e assim não dá muito.

Entrevista A-E2:

Idade: 24

Nacionalidade: São – Tomé

Habilitações: 12º ano, Línguas e Humanidades

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E2)

L: (Apresentação da Tese), a nível de antiguidade na empresa, à quanto tempo está neste hotel?

A-E2: Hum.... Acho que é à mais que 3 anos.

L: Neste momento encontra-se a trabalhar no hotel, correto?

A-E2: Sim, exatamente.

L: Neste momento, quantos trabalhos tem? Só tem este?

A-E2: Só tem esse.

L: É só um?

A-E2: Sim , sim, só um.

L: Alguma vez teve outro trabalho em simultâneo... ao mesmo tempo que este?

A-E2: Não, não, não.

L: Em que empresa se encontra a trabalhar neste momento? Nesta? Mesmo pelo hotel?

A-E2: Sim, sim.

L: Ok mas já trabalhou no Hotel por uma empresa de trabalho temporário, correto?

A-E2: Sim, sim.

L: Em que locais desenvolve a sua atividade? É neste de Lisboa específico ou roda por outros hotéis?

A-E2: Sim, exato.... Só aqui em Lisboa.

L: Ok .. Quais são as funções que desempenha? Descreva-me o seu dia, chega ao hotel ...

A-E2: Sim... chego de manhã, muitas vezes faço andares, assim ... tenho que arrumar o carro, ir para o escritório. O escritório é onde fica o stock de roupa e isso tudo. Ah.... Muitas vezes trabalho nas áreas não é? Vou... faço...

L: Qual é a diferença entre áreas e andares?

A-E2: Não tem muita diferença...

L: Andares é fazer quartos certo?

A-E2: Sim

L: E as áreas?

A-E2: As áreas é fazer sala, bares...

L: Corredores?

A-E2: Sim... mais o hall.

L: Ok... ok, diga-me uma coisa, no que diz respeito às funções que desempenha, enquanto era trabalhadora temporária... uma vez que já passou para a casa, já tem outra perspetiva.

A-E2: Sim

L: Existe diferenças do trabalho que lhe era dado como trabalhadora temporária para o que tem nos dias de hoje?

A-E2: Se existe diferenças?

L: Sim.

A-E2: Sim, como eu disse, de vez em quando desempenho a função nas áreas. Então antes... quando eu era da empresa temporária, eu vinha exatamente para os andares, para os quartos.

L: Mas, a nível de trabalho, o número de quartos por exemplo? É igual?

A-E2: Não, é igual... é igual, É tudo igual sim.

L: Ok ... diga-me uma coisa, no que respeita os horários? Existem diferenças de horários de quando era trabalhadora temporária de agora como pertencente ao hotel?

A-E2: Não, é exatamente a mesma coisa.

L: Ok... e tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre as trabalhadoras dos quadros do hotel e as temporárias?

A-E2: Sim.

L: Quais são as diferenças?

A-E2: É mais a nível de tudo ... ah... especificamente em algum ponto.

L: Como assim?

A-E2: Bem, no que diz respeito ao trabalho e às funções que temos de desempenhar, por exemplo, no arrumar do carro, manter as coisas limpas, isso é exatamente igual.

L: Ok... ok então em termos de funções é exatamente a mesma coisa?

A-E2: Sim, sim não tem assim nenhuma coisa.

L: E como é que é por exemplo a sua relação com as governantas? Mudou desde que era temporária e passou para os quadros da empresa ou manteve-se igual?

A-E2: Sinceramente, não me lembro da relação que eu tinha antes...

L: Já passou há muito tempo para a casa?

A-E2: Não, não é muito tempo, mas simplesmente não tenho assim em conta. Mas eu acho que foi exatamente a mesma coisa.

L: E a sua relação com as trabalhadoras temporárias, é igual hoje como era anteriormente?

A-E2: Sim, sim, sim não vejo diferença nenhuma sinceramente.

L: E qual é a relação com as pessoas da empresa, neste caso as suas colegas pertencentes ao hotel? É boa, existe entreajuda ou por outro lado é mas negativa, mais conflituosa?

A-E2: É sempre boa

L: Uma vez que já passou para os quadros do hotel, enquanto trabalhadora temporária sentia-se bem a desempenhar a função?

A-E2: Sim

L: Portanto nunca sentiu nenhum tipo de discriminação por ser trabalhadora temporária?

A-E2: Não acho que não... mas exatamente no que? Na empresa temporária ou ...

L: Não aqui no Hotel.

A-E2: Não acho que não.

L: Era tratada como é hoje.

A-E2: Sim, eu sempre fui uma pessoa muito simpática dai que ...

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual o Hotel, utiliza o trabalho temporário?

A-E2: Talvez por causa do excesso de trabalho que têm, quer dizer que o Hotel tem em determinados períodos acho eu.

L: Hum...Hum... devido a picos é isso?

A-E2: Sim, exatamente.

L: Então não se justifica ter tanta gente na equipa do hotel devido aos picos é isso?

A-E2: Não, caso o hotel precise é normal passarem para a casa.

L: Passar para a casa é uma prática comum?

A-E2: Sim, exatamente.

L: Neste momento tendo em conta o Hotel em que se encontra a trabalhar, julga ser possível cada vez mais as pessoas passarem para o hotel? Existe essa abertura?

A-E2: É exatamente assim e está sempre a acontecer por isso...

L: E porque é que acha que passam?

A-E2: O hotel precisa, elas precisam... e também pelo seu nível de trabalho

L: Na verdade o trabalho temporário aqui serve como se fosse um período experimental é isso? Se as pessoas trabalharem de acordo com o pretendido e se o hotel precisar retém...

A-E2: Sim é mais isso.

L: Desde que está na empresa, quantas pessoas já ingressaram os quadros do hotel, que seja do seu conhecimento?

A-E2: Ai... Muitas, eu acho que já perdi a conta... A começar por mim mais de 5.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

A-E2: Eu acho que só trabalhei aqui... só fui uma vez a outro hotel.

L: Mas para a mesma ETT?

A-E2: Não, não, tive numa, primeiro depois passei para outra.

L: Quanto tempo esteve em cada uma delas?

A-E2: Se bem me lembro tive Acho que estive mais ou menos um ano na primeira e na segunda acho que estive mais ou menos 6 meses.

L: Depois ingressou nos quadros do Hotel?

A-E2: Sim, sim.

L: Tanto numa empresa como noutra sempre foi empregada de andares ou teve outras funções?

A-E2: Não, não sempre empregada de andares.

L: Neste momento uma vez que se encontra efetiva, já tinha tido a possibilidade de efetivar anteriormente noutra empresa ou nunca tinha tido essa possibilidade?

A-E2: A questão é que nunca tinha trabalhado antes...

L: O seu primeiro emprego foi através da empresa de trabalho temporário?

A-E2: Sim.

L: Em breves palavras descreva-me o que é para si o trabalho temporário?

A-E2: Ah... acho que é uma forma que tanto a empresa como a pessoa que vai à procura de trabalho tentam-se ajudar uma outra... porque no meu caso por exemplo, nunca tinha trabalhado. Tinha saído diretamente da escola, quer dizer depois de ter terminado o secundário eu não trabalhei e quer dizer precisava de trabalhar... de fazer alguma coisa porque tinha um longo período sem fazer nada. Então ... ah... a melhor forma que eu encontrei foi ir a uma empresa temporária e ali me arranjam o que fazer... pronto neste caso...

L: Então tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário foi uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E2: Acho que é uma oportunidade de emprego... sim.

L: E quais são para si, as principais vantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E2: Vantagens... primeira vantagem acabo por ter emprego não é..., outras... tem sempre a possibilidade de passar a efetiva não é..., e também é uma forma de conhecer... por exemplo para as pessoas que

experimentam mais... diferentes trabalhos. É uma oportunidade para conhecer vários locais de trabalho...vários...

L: Ou seja alarga os seus contactos profissionais.

A-E2: Exatamente.

L: E as desvantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E2: Para uma pessoa como eu, sendo residente já é uma desvantagem.

L: Porquê?

A-E2: Porque, para uma pessoa que precisa de adquirir o documento por exemplo, é sempre mais difícil. Porque está numa empresa de trabalho temporário, ao apresentar o trabalho temporário não garante praticamente nada.

L: Pretende neste caso ficar no hotel onde se encontra ou pretendia mudar de trabalho?

A-E2: Não sei só o futuro o dirá.

Entrevista A-E3:

Idade: 36

Nacionalidade: Portuguesa/ Cabo- Verdiana

Habilitações: 12º ano, Curso profissional da Escola Comercial

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E3)

L: (Apresentação da Tese), a nível de antiguidade na empresa, à quanto tempo está neste Hotel?

A-E3: Há um ano e seis meses.

L: Quantos trabalhos tem neste momento?

A-E3: Só um

L: Em que empresa se encontra a trabalhar?

A-E3: Aqui no Hotel

L: Em que local desenvolve a sua atividade? É só neste hotel aqui no centro de Lisboa?

A-E3: Sim só neste Hotel.

L: Quais são as funções que desempenha? Descreva-me o seu dia, chega de manhã...

A-E3: Chego de manhã, vou vestir a minha farda, vou picar o ponto depois vou tomar o pequeno-almoço depois a governanta dá o papel... Venho para cima começo a arrumar o ofício, a arrumar o meu carrinho, quando tiver tudo pronto vou para o corredor. No corredor eu aspiro logo cedo depois fico à espera até às 9 ou uma coisa assim... se não tiver saídas e depois começa o meu trabalho.

L: O que é ter saída? É quando os clientes saem dos quartos? Clientes que fazem check-out?

A-E3: Sim

L: Neste momento no que diz respeito à distribuição de serviços e enquanto foi trabalhadora temporária, que já não é, existia discrepâncias face às empregadas efetivas?

A-E3: Hum...

L: Achava que havia diferenças por exemplo...

A-E3: Não, eu nunca me senti como temporária. Sempre me senti como uma trabalhadora normal. Os mesmos direitos, os mesmos trabalhos tudo...

L: Era tudo igual?

A-E3: Sim era.

L: No que diz respeito aos horários, existiam diferenças das trabalhadoras temporárias para as da casa?

A-E3: Não, não

L: Ok, tem conhecimento de algumas diferenças que possam existir? Referiu-me por exemplo o pequeno-almoço...

A-E3: Todas têm direito ao pequeno-almoço, extra como da casa.

L: Portanto não existe mesmo qualquer diferença.

A-E3: Eu nunca vi nada, de diferença

L: Como é que é a sua relação com as chefias, neste momento?

A-E3: Considero boa, mas sempre foi.

L: E a sua relação com as suas colegas que são extras?

A-E3: Eu como estou aqui à mais tempo, tentam perguntar-me os quartos como é que é... e eu tento ajudar.

L: Ok existe uma entreajuda entre as da casa e as extra.

A-E3: Sim para que elas consigam integrar.

L: E com os seus colegas da casa como é que é a sua relação?

A-E3: Sempre foi igual, bom dia... boa tarde... está tudo bem? Respeito o trabalho das outras. Foi sempre igual.

L: E em termos gerais, sentia-se bem como trabalhadora temporária?

A-E3: Sim

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual a empresa utiliza o trabalho temporário?

A-E3: Trabalhar no hotel, tem a época alta e baixa e para estar a contratar muita gente, na época baixa não vai dar para por toda a gente aqui a trabalhar. Então preferem ter as extras.

L: Ok têm as trabalhadoras temporárias por uma questão económica de picos, é isso?

A-E3: Sim eu acho que sim, porque se vão contratar as extra todas que estão aqui... mais nós todas da casa, chega a um ponto que na época baixa tem de arranjar trabalho para toda a gente e às vezes não há... eu acho que é isso.

L: Neste momento julga ser possível passar para os quadros da empresa?

A-E3: Eu não sei, porque estou com um contrato de 6 meses... para ser sincera o que interessa é ter trabalho mas se for para passar eu passo se não for olha...

L: Na sua opinião seria positivo passar?

A-E3: Sim para ter mais estabilidade.

L: Desde que está na empresa, cerca de um ano e meio como referiu, quantas trabalhadoras passaram para o hotel?

A-E3: Que eu saiba 5.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

A-E3: 2 sítios

L: E foi sempre através da mesma empresa de trabalho temporário?

A-E3: Não, a princípio eu achava que só existia aquela empresa, não sabia que tinha muitas empresas e fiquei lá. Só depois quando foi a carta de despedimento, fui para a internet à procura de empregada de andares e isso tudo é que eu vi que tinha mais empresas.

L: Ok na primeira empresa de trabalho temporário esteve 2 anos e na segunda empresa de trabalho temporário?

A-E3: Tive neste hotel com duas empresas 9 meses com outra e mais 1 mês e meio com outra.

L: Então ao todo trabalhou em quantas empresas de trabalho temporário?

A-E3: 3, são 3.

L: Em todas elas foi sempre empregada de andares?

A-E3: Sim.

L: Antes de trabalhar pelas empresas de trabalho temporário esteve efetiva em alguma empresa?

A-E3: Não eu tive 11 anos como empregada doméstica.

L: Porque é que saiu desse trabalho?

A-E3: A patroa morreu ... é uma história triste e complicada

L: Ok portanto posto isto viu-se obrigada a concorrer ao mercado de trabalho.

A-E3: Sim...

L: Em breves palavras o que é para si o trabalho temporário?

A-E3: Ai... para mim o trabalho temporário é algo para satisfazer necessidades... como as necessidades do hotel, ou de outra empresa

L: Ok, então o trabalho temporário serve para colmatar as falhas e satisfazer necessidades das empresas.

A-E3: Sim eu acho que sim

L: Então tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário foi uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E3: Para mim é uma oportunidade de emprego, há pessoas a trabalhar... Temporárias e depois encontra-se um emprego.

L: Quais são para si as principais vantagens de um trabalho temporário?

A-E3: É bom para conheceres outras coisas

L: Para alargar os contactos e conhecimentos profissionais

A-E3: Sim

L: E as principais desvantagens?

A-E3: É teres que ficar muitos dias em casa

L: A instabilidade portanto...

A-E3: Sim

L: Pretende ficar no hotel onde se encontra ou pretendia mudar de trabalho?

A-E3: Pretendo ficar, estou habituada com isto aqui... eu gosto, tenho estabilidade, estar a mudar não sei não...

Entrevista A-E4:

Idade: 26

Nacionalidade: Cabo Verdiana

Habilitações: 12º ano, Línguas e Humanidades

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E4:)

L: (Apresentação da Tese), encontra-se atualmente a trabalhar correto?

A-E4: sim.

L: Em quantos sítios trabalha Ana?

A-E4: De momentoah... fui para França ter com o meu pai e a minha mãe, depois tinha residência, não posso trabalhar em França e estou aqui em Portugal agora a trabalhar em Portugal.

L: E em Portugal quantos trabalhos tem neste momento?

A-E4: Só um, só um.

L: Só trabalha aqui no hotel?

A-E4: Sim

L: E neste momento encontra-se a trabalhar em que empresa? Trabalha em alguma empresa de trabalho temporário ou está a trabalhar mesmo através do Hotel?

A-E4: Não, agora estou com contrato com hotel mesmo.

L: Em que local desenvolve a sua atividade, é só neste hotel ou como este Hotel pertence a um grupo varia?

A-E4: Não, é só neste hotel mesmo.

L: Quais são as funções que desempenha?

A-E4: Ah.....

L: Descreva-me o seu dia, chega de manhã...

A-E4: Chega de manhã põem a farda depois, pequeno-almoço... depois sobe para o 4º piso para dar a folha e começa a trabalhar... arruma o carro...

L: O que é a folha?

A-E4: É a folha dos quartos a lista dos quartos.

L: Ok e depois de receber a lista?

A-E4: Depois arruma o carro, verificar o produto se tem ou não no kit, se não tem vou lá no 4º piso pegar o produto... depois sobe, tira o meu carro bem arrumado, tiro para o corredor e começo a fazer os quartos que já estão livres.

L: No que diz respeito à distribuição de serviço... enquanto era trabalhadora temporária e agora que é da casa vê alguma diferença?

A-E4: Não, para mim é a mesma coisa é igual

L: E no que diz respeito aos horários, enquanto trabalhadora temporária e da casa existem diferenças nos horários?

A-E4: Também não, aqui não.

L: Ok, tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir?

A-E4: Aqui não, é tudo igual, para mim é tudo igual.

L: Como é a sua relação com as governantas?

A-E4: Ah...é bom dia, boa tarde, olá tudo bem... é só

L: É uma relação tipicamente profissional.

A-E4: Sim, sim.

L: E antes de pertencer aos quadros do Hotel, também já era assim?

A-E4: Sim, sim era.

L: E com as trabalhadoras temporárias?

A-E4: É igual aos outros

L: Não existem diferenças?

A-E4: Não, não tipo... tenho uns que são mais meus amigos mas para mim é igual.

L: E em termos gerais sentia-se bem como trabalhadora temporária?

A-E4: Gostei sim.

L: Porquê?

A-E4: Gostei da simpatia quando ligavam pra mim, olá Ana podes trabalhar dia sim e dia sim? Gostei...

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual o hotel utiliza o trabalho temporário?

A-E4: Acho que é para ajudar as empregadas da casa porque temos folgas... dois dias de folga e assim quando temporário vem e faz as folgas das da casa e ajuda para descansar um bocadinho também.

L: Então e não achava mais fácil o Hotel contratar mais por exemplo?

A-E4: Para contratar todos?

L: Sim

A-E4: Para ficar da casa? Não... Acho que não.

L: Porquê?

A-E4: Sei lá, acho que mesmo que eles consigam contratar todos... todo o mundo para ficar da casa não. Não sei... não sei. Acho que não havia trabalho.

L: E neste momento... tendo em conta o local onde trabalha, julga ser possível passar para os quadros da empresa?

A-E4: Sim

L: Porque é que acha que passou para os quadros da empresa?

A-E4: Ai.... Isso ... eu não sei ... não sei responder a isso. Podia ser por ... ai

L: Pela sua atitude, pelo seu trabalho.... Por a empresa não ter mais nenhuma hipótese por exemplo.

A-E4: Não sei

L: Do seu conhecimento desde que está no Hotel quantas trabalhadoras temporárias passaram para a casa?

A-E4: Isso e não sei muitas...

L: De uma forma geral mais de 5 menos de 5 mais de 10 menos?

A-E4: Hum... umas cinco ou mais.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

A-E4: Só aqui neste hotel.

L: E foi sempre através da mesma agência de trabalho temporária?

A-E4: Sim

L: Quanto tempo esteve neste Hotel enquanto trabalhadora temporária?

A-E4: Comecei em Julho de 2017 até Março de 2017.

L: E que funções tinha, enquanto trabalhadora temporária, tinha as mesmas funções que tem hoje?

A-E4: Sim, sim tinha, era empregada de andares

L: Antes de trabalhar aqui no Hotel e ... e até mesmo enquanto trabalhadora temporária estava efetiva ou já tinha sido efetiva numa outra empresa? Já tinha trabalhado antes?

A-E4: Não aqui não

L: Nunca tinha trabalhado?

A-E4: Tive, tive acho que em 2012 mas como empregada de limpeza.

L: Aqui em Portugal?

A-E4: Sim

L: Quanto tempo esteve nesse emprego?

A-E4: Acho que fiz 6 meses

L: E depois?

A-E4: Antes estava a estudar e depois fui empregada de limpezas e acabou.

L: Acabou porquê? Devido ao contrato?

A-E4: Sim eram aqueles contratos de 6 meses.

L: Em breves palavras o que é para a Ana o trabalho temporário?

A-E4: Ai... isso eu, não sei responder

L: O que é que a Ana acha do trabalho temporário?

A-E4: O que é que eu acho?

L: Sim

A-E4: Normal, é igual aos outros para mim.

L: Acha que é um modelo de trabalho igual a todos os outros que existem?

A-E4: Sim, só que temporário não temos férias fixas, como aqui no Hotel... não temos salários.... Temos mas é diferente, não é igual ao contrato fixo.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário para si foi uma oportunidade ou foi algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E4: Não, foi uma oportunidade também.

L: Porquê?

A-E4: Porque para entrar no hotel tu não vens aqui diretamente e não dizes eu quero trabalhar aqui e eles dão contrato logo. Você vai numa empresa inscreve, depois começa a trabalhar eles vêm o trabalho que você faz e depois contrata para trabalhar aqui. Eu acho que é muito importante o trabalho temporário.

L: Quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E4: Principais vantagens...

L: O que é que é bom em ser trabalhadora temporária?

A-E4: Sei lá tudo acho eu.

L: Por exemplo a pouco referiu que uma desvantagem era não ter férias, e uma vantagem?

A-E4: Ah... sim, sim. O que ter trabalho é o que importa.

L: E neste caso poder passar depois para a empresa?

A-E4: Sim, sim passar para a empresa

L: E desvantagens, já me falou nas férias e no salário, explique-me o salário

A-E4: Ah.... Sim, sim. Tipo temos salário quando estamos a trabalhar como temporária ganhamos mais mas...

L: Ganha mais?

A-E4: Sim ganha mais mas tipo...temos tudo incluído no coiso, férias desconto de segurança, o natal. Mas quando temos contrato fixo é menos salário.

L: Então para si uma vantagem de ser trabalhadora temporária era porque ganhava mais?

A-E4: Sim, sim... mas não temos férias para descansar. Se ficarmos em casa durante 3 dias não ganhamos nada.

L: Ok, dai o salário que me falava à pouco.

A-E4: Sim ai é desvantagem também.

L: Em suma o que me está a tentar explicar é que não conta com um salário certo ao fim do mês, é isso?

A-E4: Sim, é isso.

L: No entanto não quis continuar como trabalhadora temporária, da ter aceite o convite do Hotel.

A-E4: Gostei mas ai tinha a minha colega, ela estava fixa aqui, nós somos muito amigas. E depois eu disse: "olha vou ficar aqui com contrato e a gente fica sempre juntas". Por isso é que aceitei.

L: Daqui a alguns anos 2 ou 3 ainda se vê a trabalhar aqui no Hotel?

A-E4: Eu gosto, gosto mas não sei é muito cansativo.

L: É muito cansativo?

A-E4: Sim a gente faz muita coisa fica de pé muito tempo.... 8h sempre de pé é muito cansativo. Estou a pensar fazer outra coisa.

L: O que é que gostaria de fazer?

A-E4: Um curso de design que eu gosto muito, por isso vou pensar.

Entrevista A-E5:

Idade: 26

Nacionalidade: Cabo Verdiana

Habilitações: 12º ano, Técnico de Qualidade

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E5)

L: Há quanto tempo trabalha no hotel?

A-E5: Há um ano.

L: Neste momento encontra-se a trabalhar.

A-E5: Sim

L: Quantos trabalhos tem?

A-E5: Só tem esse.

L: Em que empresa se encontra a trabalhar? Diretamente para o Hotel ou por uma empresa de trabalho temporária?

A-E5: Diretamente para o hotel.

L: Em que local desenvolve a sua atividade, é só neste hotel ou como este hotel pertence a um grupo varia?

A-E5: Não trabalho sempre nesse aqui.

L: Quais são as funções que desempenha? Descreva-me o seu dia, chega ao hotel...

A-E5: Chego de manhã... Tomo o meu pequeno-almoço, entretanto mais ou menos às 07h50/55, subo que é para ir buscar a folha de serviço. Entretanto subo novamente para o piso, porque eu tenho um piso fixo. Nem toda a gente aqui tem um piso fixo mas eu tenho essa sorte que é uma grande vantagem.

L: Porquê?

A-E5: Porque eu posso arrumar o meu carro no dia anterior está a ver? Já é uma vantagem.

L: Arruma logo com tudo o que precisa para o dia seguinte.

A-E5: Exatamente, sabendo os quartos que eu tenho, as saídas os ocupados já consigo organizar a roupa a partir daí, já é uma vantagem.... Ah... arrumo o carro, aquilo que tiver que arrumar e entro no corredor.

L: E depois faz o que?

A-E5: Faço os meus quartos.

L: O que é fazer quartos?

A-E5: É arrumar... como é que eu poço explicar.... O que é que é fazer quartos?

L: A verdade é que nem toda a gente os sabe fazer não é?

A-E5: É verdade...

L: O que é fazer um quarto na verdade?

A-E5: É fazer a cama, é limpar a casa de banho ah... Se for uma saída, tiramos tudo limpamos tudo. Se for um ocupado já temos que ter mais cuidado por causa do cliente, tem aqueles clientes que são mais chatos e mais exigentes digamos assim. Também não sabemos isso porque não falamos com o cliente diretamente.

L: Nunca se cruza com o cliente?

A-E5: Cruzamo-nos sim. Mas eles nunca dizem faça assim desta maneira porque eu quero dessa maneira. Fazemos sempre o melhor para que o cliente fique satisfeito com o serviço.

L: Aqui no que diz respeito á distribuição de serviço, existem discrepâncias face às empregadas da casa para as temporárias ou é tudo igual?

A-E5: Não

L: O serviço é distribuído da mesma forma?

A-E5: Em relação ao número de quartos o serviço é distribuído a mesma forma,..

L: Hum..hum...

A-E5: As saídas, pronto Aquelas pessoas que têm o azar de não ter piso fixo, têm o azar de às vezes apanharem 16 saídas...

L: Hum..hum...

A-E5: Por estarem a saltar de piso em piso.

L: E as pessoas que não têm piso fixo são só as temporárias ou existem pessoas da casa sem piso fixo?

A-E5: Tem pessoas da casa também, que não têm piso fixo.

L: E como é que é atribuído o piso fixo?

A-E5: Ah.... Sinceramente... isso é com a governanta geral, ela é que depois faz isso.

L: É pelo vosso trabalho?

A-E5: Nem sei, eu logo quando vim para cá tive a sorte deram-me logo esse piso.

L: OK

A-E5: Entretanto tem meninas que entraram ao mesmo tempo que eu e não têm.

L: OK

A-E5: Sim

L: Deve ser de uma forma mais aleatória

A-E5: Sim

L: Relativamente aos horários, existem diferenças das empregadas da casa ara as temporárias ou os horários são todos iguais?

A-E5: Não, são todos iguais. Só que... as da casa têm mais liberdade ah... agora já estão mais rígidos em relação a isso porque antigamente, elas podiam entregar a folha antes das 16h30. Tinha regra, a regra é entregar a folha às 16h30

L: Hum... hum...

A-E5: Mas elas entregavam antes disso, e quando nós íamos lá entregar não aceitavam.

L: Qual é a diferença da entrega da folha? É porque se pode ir embora? O serviço acabou?

A-E5: Exatamente

L: Ou seja os temporários são obrigados a fazer até às 16h30 e os da casa se acabarem um bocadinho antes podem sair é isso?

A-E5: (acena que sim com a cabeça)

L: Tem conhecimento de algumas diferenças que possam existir entre os da casa e os temporários?

A-E5: Não

L: Por exemplo, a maneira de tratamento, os da casa terem direito a pequeno – almoço e os temporários não...as fardas serem diferentes

A-E5: As fardas são diferentes, para identificar quem é da casa e quem é temporário mas o resto é tudo igual

L: O que é que difere na farda?

A-E5: Nós temos a calça e a túnica, e o pessoal temporário tem uma bata só, um vestido.

L: Isto é para vos diferenciar.

A-E5: Hum.. .hum... E nós também andamos com a identificação com o nosso nome, o pessoal da casa, sim.

L: No que diz respeito aqui às trabalhadoras temporárias e permanentes ah... enquanto trabalhadora temporária... uma vez que já passou pelos dois mundos digamos assim... enquanto trabalhadora temporária como é que era a sua relação com as governantas?

A-E5: Ao início foi um pouco complicado porque não me conheciam, não conhecia o meu trabalho. Eu também estava a conhecer e adaptar aqui ao local mas depois... ficou bom vá.

L: OK. E neste momento? Uma vez que passou para a casa como é a sua relação manteve-se igual, houve diferenças?

A-E5: Não, mantêm-se igual sim.

L: OK. E a sua relação com as colegas temporárias?

A-E5: É boa.

L: É?

A-E5: Sim, a gente se dá muito bem. Até como eu já tive no lugar delas digamos assim, já consigo identificar mais. Se for preciso ajudar eu ajudo, ah... se for preciso também dar alguns concelhos eu dou, pronto vamos nos ajudando assim.

L: Há uma entreajuda.

A-E5: Exatamente

L: E com as efetivas, existe essa entreajuda também?

A-E5: Nem todas...

L: Hum... Como assim difere por alguma razão? Essa diferença é aleatória ou por exemplo aquelas que estão cá há mais tempo ...

A-E5: Aquelas que estão cá há mais tempo à 12, 14 anos já... digamos assim que não gostam de se misturar com a gente... conosco

L: Existe aqui então essa diferença.

A-E5: Sim, existe.

L: E em termos gerais enquanto trabalhadora temporária sentia-se bem?

A-E5: Sim

L: Ah... nunca foi alvo de nenhum tipo de discriminação aqui no Hotel?

A-E5: Não, não, isso não.

L: Ok. Na sua opinião qual é a razão pela qual o Hotel utiliza o trabalho temporário? Na sua opinião porque é que o utilizam?

A-E5: Por haver épocas altas e baixas, acho que é mais por causa disso. Ah... em pleno verão claro que vão precisar de mais pessoal por causa dos turistas e pronto. Ah... E no Inverno já a época baixa um bocadinho por isso já não vão precisar de tanto das trabalhadoras.

L: Então é por causa dos picos é isso?

A-E5: Eu acho que sim, é isso... acho que sim

L: E neste momento, tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar julga ser possível passar para os quadros da empresa? Neste caso o seu caso foi não é? Ah... Passou muita gente consigo...

A-E5: Passou, agora já estão a aceitar mais. Há um ano atrás quando eu entrei para aqui não era tanto, eu fui se não me engano a segunda que assinou o contrato. A segunda não a terceira, agora é que já estão a recrutar mais pessoas.

L: Então, do conhecimento que tem desde que está na empresa, quantas trabalhadoras temporárias ingressaram nos quadros?

A-E5: Espera... (contou pelos dedos) umas 6/7.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

A-E5: Só trabalhei aqui nesse hotel.

L: E foi sempre através da mesma agência de trabalho temporário?

A-E5: Não (mostrou a mão com dois)

L: Teve duas e isso?

A-E5: Tive duas agências.

L: Quanto tempo esteve em cada uma delas?

A-E5: Ah... na primeira empresa eu tive 6 meses, na segunda tive só um mês.

L: Ok. Que funções teve?

A-E5: Empregada de andares.

L: Ok. E já trabalhou alguma vez como trabalhadora efetiva, antes de iniciar aqui no trabalho temporário? Trabalhava anteriormente?

A-E5: No hotel...

L: Trabalhava anteriormente?

A-E5: Trabalhava, Trabalhei na Pans & Company.

L: Hum... hum...

A-E5: Que é um restaurante de fast food, fiquei lá durante dois anos e meio.

L: E porque é que saiu?

A-E5: Porque eu queria outra coisa... entretanto...

L: Está mais realizada aqui?

A-E5: Não completamente...

L: Hum... hum...

A-E5: Ainda quero mais, explorar mais, ter mais experiências, pronto... não quero ficar só por aqui.

L: Em breves palavras o que é para si o trabalho temporário?

A-E5: Ah... Como é que eu posso dizer isto... no meu caso... ah... o que é que eu posso dizer. Sai de um trabalho que era muito complicado fisicamente e psicologicamente. Encontrei esse trabalho e vi uma oportunidade de...

L: Por exemplo a Rosana acha que o trabalho temporário é algo positivo ou algo negativo?

A-E5: Eu acho que é muito positivo.

L: Porquê?

A-E5: Porque na altura quando eu saí do outro trabalho, não tinha mais nenhuma opção. Fiquei a saber, a ter conhecimento destas agências que contratam pessoas para trabalhar para um segundo vá... ah... porque não, não é? Também é melhor que ficar em casa, também não tem garantias de nada, vou lá se eu tiver sorte pode ser que me façam contrato, tá haver?

L: E no fim fizeram.

A-E5: Exatamente, no fim fizeram. Aguentei durante um ano.

L: Para si quais são as principais desvantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E5: A maior desvantagem é quando chega a época baixa tem de se ficar muitos dias em casa, e quando se tem contas para pagar não dá assim muito jeito.

L: É a instabilidade financeira...

A-E5: Exatamente.

L: E a principal vantagem de ser trabalhadora temporária?

A-E5: Acho que são muitas...

L: Diga-me uma ou duas.

A-E5: Acho que ... Estarmos a trabalhar,... o que mais ... posso dizer que quando eu trabalhava no trabalho temporário, era extra eu ganhava muito mais que agora... agora... eu ganhava muito mais como extra eu recebia muito mais.

L: Era uma vantagem.

A-E5: Era uma grande vantagem... mas pronto agora que eu to com contrato com o Hotel já tenho essa estabilidade.

L: Pois, neste momento tem mais estabilidade.

A-E5: Exatamente.

L: Para finalizarmos pretende de continuar a trabalhar neste Hotel? Neste caso já me disse que gostaria de abraçar novos projetos no futuro, o que é que gostaria de fazer?

A-E5: Cabeleireira, esse é o meu dom.

Entrevista A-E6:

Idade: 23

Nacionalidade: Cabo Verdiana

Habilitações: 1º ano licenciatura em psicologia

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E6)

L: Há quanto tempo trabalha aqui no Hotel?

A-E6: Dois anos.

L: Ok. Encontra-se atualmente a trabalhar?

A-E6: Sim

L: Quantos trabalhos tem?

A-E6: Um

L: Em que empresa se encontra a trabalhar?

A-E6: No hotel.

L: Em que local desenvolve a sua atividade?

A-E6: Nos andares

L: É empregada de andares e para além disso não tem mais nenhuma função?

A-E6: De momento é só isso.

L: Descreva-me o seu dia, a Tânia chega de manhã...

A-E6: Arrumo o carro, o ofício...

L: O que é o ofício?

A-E6: Essa parte aqui onde ficam as roupas.... Os materiais essenciais para trabalhar, para começar o dia.

L: Hum...Hum... E depois?

A-E6: E depois levar o carro para o corredor, aspirar e começar a fazer os quartos.

L: Muito bem, no que diz respeito à distribuição de serviço enquanto foi trabalhadora temporária e uma vez que agora está na casa, existem diferenças?

A-E6: Não, acho que não.

L: Na distribuição d serviço...

A-E6: É igual, número de quartos... é tudo a mesma coisa.

L: No que diz respeito aos horários existem diferenças?

A-E6: Também não, das 08h00 às 16h30 mantem.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre os temporários e os efetivos?

A-E6: Só se for a nível de salário não é? Porque as extra sempre ganham mais.

L: Sem ser o salário, a nível de tratamento difere?

A-E6: Às vezes sim, por exemplo quando falta uma empregada ou duas sempre recebemos mais quartos que as extras às vezes mais um quarto...

L: Ok. E no que diz respeito às suas chefias são governantas correto?

A-E6: (Acenou que sim com a cabeça).

L: Dá-se bem, ah... digamos que a relação é conflituosa, é normal...

A-E6: É dentro da medida do possível.

L: E já era assim enquanto era trabalhadora temporária, ou melhorou ou piorou desde que passou para a casa?

A-E6: No início tava ótima, mas às vezes tem dias que... pronto.

L: Também causado pelo stress provavelmente (risos)

A-E6: Sim (risos) tem aqueles dias que não dá para ninguém.

L: E em relação às suas colegas temporárias? Como é a sua relação com elas?

A-E6: Hum... ótima, mas eu não faço diferença a nível das colegas, para mim

L: É tudo igual?

A-E6: Sim são iguais.

L: Ok. Portanto a sua relação com os efetivos é igual.

A-E6: É

L: Em termos gerais, sentia-se bem como trabalhadora temporária?

A-E6: Sim.

L: O que é para si o trabalho temporário?

A-E6: Ai... eu tenho de pensar... hum... acho que é uma oportunidade para as pessoas ... deixa ver como é que eu ei de dizer.

L: Qual é a sua opinião? Não tenha problemas em expressar-se

A-E6: Está complicado, eu não sei eu acho que é mais uma maneira de a pessoa tentar adaptar-se ao ambiente... para conhecer melhor o trabalho, os colegas... em fim para

L: Neste momento e tendo em conta o local onde está a trabalhar, julga ser possível passar para os quadros da empresa? No seu caso já passou, mas julga ser possível continuarem a passar pessoas para os quadros da empresa?

A-E6: Sim, eu acho que sim. Porque no Inverno as pessoas que são fixas não faz diferença nenhuma porque o valor mantem-se. Agora as extras ficam em casa, têm de meter o fundo, é mais complicado.

L: Do conhecimento que tem desde que está na empresa quantas pessoas de trabalho temporário passaram para a casa?

A-E6: Umas 5 por ai.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

A-E6: Hum... 3

L: E foi através da mesma ETT?

A-E6: Não, a primeira (...) trabalhei no primeiro hotel

L: Como empregada de andares?

A-E6: Sim, depois passei para....

L: Desculpe Tânia, quanto tempo teve no primeiro Hotel?

A-E6: Para ai uns 3 meses.

L: Ok.

A-E6: Depois passei para um Hotel em Entre campos (...), fiquei lá acho que foi por ai... mais ou menos um ano.

L: Por outra empresa de trabalho temporária?

A-E6: Não a mesma.

L: Ok.

A-E6: Depois fui até... (...) hotel aqui na avenida ai eu fiquei pouco tempo (...), ai já estava noutra empresa, tive umas duas semanas. Depois disso para aqui com outra.

L: OK. E diga-me uma coisa em cada um deles foi sempre empregada de andares?

A-E6: Fui.

L: E já trabalhou antes, de iniciar aqui processos com ETT, já tinha trabalhado em algum... cliente digamos assim, em algum sítio fixo?

A-E6: Eu estava num que era interna com idosos.

L: E porque é que saiu?

A-E6: Isso foi mesmo a patroa, porque... tivemos mais ou menos uma discussão...

L: Houve um desentendimento.

A-E6: Mais ou menos isso. E depois eu pedi alguns dias porque na época eu ia fazer o crisma, disse para ela que eu tinha de sair e... Era o dia da minha folga. Quando eu ia regressar ela ligou para mim, a dizer que não era preciso... que não precisava mais voltar por isso ... deixei o trabalho

L: Tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se vê obrigada a aceitar?

A-E6: É uma oportunidade.

L: Porquê?

A-E6: Porque ai pode ter várias vantagens, e se a pessoa pessoalmente... mostrar interesse e o gosto pelo trabalho pode ficar a ser tipo... a tempo certo e não temporária como extra.

L: Portanto uma vantagem é poder passar para o Hotel?

A-E6: Sim, desde que mostre mesmo que está interessada no trabalho, porque tem outras que vem por desporto, ganhar dinheiro de férias e pronto.

L: E que mais vantagens tem o trabalho temporário? Por exemplo enquanto estava como trabalhadora temporária, o que é que achava que era vantajoso?

A-E6: Talvez o salário (risos).

L: Ganhava mais do que ganha agora?

A-E6: CLARO. Porque como extra ganhava 32,5€ por dia....

L: H um...hum...

A-E6: Mais o subsidio, e como funcionária da casa ganhamos o que? 30731... e com os descontos...

L: Ok

A-E6: Agora extra quando trabalha, trabalha folga tira mais ou menos uns 700 e tal ou mais, dependendo do dia de trabalho se tiver 22, 23... quanto mais os dias mais ganha não é?

L: Portanto, uma vantagem é que ganhava mais

A-E6: É (risos)

L: E uma desvantagem? Desvantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E6: É... por exemplo trabalhar dois dias e ficar em casa ... às vezes o movimento pode estar fraco, e depois a pessoa vem faz formação e fica duas semanas em casa... depois voltam a chamar e a pessoa perde o interesse ... acaba por procurar outro.

L: É Instável.

A-E6: Sim, tem de procurar uma coisa melhor

L: Para finalizarmos, pretende continuar como trabalhadora neste Hotel ou pretende abraçar novos desafios?

A-E6: Pretendo, até porque tenho uma filha... tenho responsabilidades eu não posso... deixar tudo (risos).

Entrevista A-E7:

Idade: 29

Nacionalidade: Cabo Verdiana/ portuguesa

Habilitações: 2º ano licenciatura Jornalismo

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E7)

L: Há quanto tempo trabalha aqui no Hotel?

A-E7: 2 anos.

L: Atualmente encontra-se a trabalhar coreto?

A-E7: Sim

L: Quantos trabalhos tem?

A-E7: Só este

L: Neste momento encontra-se a trabalhar só neste hotel? A sua atividade é só desenvolvida neste hotel?

A-E7: Sim, só aqui... só qui

L: Quais são as funções que desempenha?

A-E7: Eu atualmente, estou a fazer de governanta.

L: Descreva-me o seu dia, vem de manhã...

A-E7: Venho de manhã, pego no meu relatório, subo cá para cima para ver o que é que elas precisam, das roupas que têm falta... depois vou buscar a roupa, começo a ver os quartos e a fazer receção. Uma correria completa, já emagreci muito.

L: Então o trabalho da governanta é fazer uma vistoria e correção aos quartos das empregadas de andares é isso?

A-E7: Exatamente isso.

L: No que diz respeito à distribuição de serviço, enquanto foi trabalhadora temporária era diferente de quando passou para a casa? Ou quando passou para a casa passou logo como governanta?

A-E7: Não, não. Eu quando passei para a casa ainda fiquei um ano e tal como empregada de andares.

L: E sentiu diferenças?

A-E7: Da casa para extra?

L: Sim, de temporária para a casa.

A-E7: Não., claro que para a casa é mais estabilidade. Extra a gente vai sempre perguntar será que amanhã eu vou, será que amanhã vão-me chamar? Para a casa não, sei que nos dois dias da semana eu tenho as minhas folgas. Sei que 5 dias por semana tenho de vir trabalhar, pronto é diferente nesse aspeto.

L: Hum... hum... em termos de trabalho, de distribuição de quartos é igual?

A-E7: É igual, só que como da casa temos um piso fixo como extra não. Íamos fazendo as folgas das senhoras fixas, íamos fazendo as folgas por isso estávamos sempre a pular.

L: Ok. E nos horários? Existiam diferenças nos horários?

A-E7: Não, sempre foi das 8h às 16h30.

L: Tem conhecimento de algum outro tipo de diferenças que possam existir entre as temporárias e as da casa?

A-E7: Não, não eu acho que não. Eu falo por mim havia colegas que cada dia estavam num hotel.

L: No que diz respeito à relação com as chefias, enquanto trabalhadora temporária, era boa, má, razoável.

A-E7: Sempre foi boa. Eu sempre presei... mesmo aqui ou lá fora por um bom ambiente no trabalho ou com colegas ou com chefias. Só que quando eu era... foi reformular a minha frase.

O tempo que eu fui mais feliz foi quando eu fazia quartos.

L: A sério? Porquê?

A-E7: Porque é diferente, não tem aquela responsabilidade. Eu era eu... não é que não to a ser eu agora, mas é mais responsabilidade.

L: E a sua relação com as trabalhadoras temporárias e efetivas difere?

A-E7: Não, eu não sinto.

L: Em termos gerais sentia-se bem como trabalhadora temporária? Ou sentia algum tipo de discriminação por parte da empresa ou dos colegas?

A-E7: Não a única coisa é mesmo aquilo... será que amanhã eu venho?... Será que para o próximo mês vou ter trabalho?...

L: É instabilidade.

A-E7: Correto.

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual a empresa opta pelo trabalho temporário?

A-E7: Para não ter compromisso.

L: Compromisso?

A-E7: Sim imaginemos, este mês temos muito trabalho o Hotel vai estar cheio. Tem por exemplo.... Contrata 5 extras, para o próximo mês não tem trabalho não tem nada a ver com as extra.

L: Ok. Uma questão financeira...

A-E7: Sim.

L: Neste momento tendo em conta onde se encontra a trabalhar, julga ser possível passar para os quadros da empresa?

A-E7: Quadros que?...Os efetivos?

L: Neste caso passou aqui para os quadros da empresa.

A-E7: Sim.

L: Há quanto tempo passou para os quadros?

A-E7: Faz dois anos dia 1 de Julho.

L: E quando passou, muitas pessoas passaram consigo?

A-E7: Eu lembro-me na altura daqui da secção dos andares (...) foi umas 4/5 colegas também.

L: E neste momento, acha que é possível uma empregada de andares passar para a empresa?

A-E7: É.

L: É? Então?

A-E7: Sim porque essas senhoras que estão aqui mais antigas... umas estão a ir para a reforma outras para baixa. Se bem que para a reforma tenho uma senhora no 4º piso, mas hoje está de folga ah... D. Odete. Eu acho que ela ainda não está para reforma ela é assim velhinha...

L: Já não dá tanto rendimento...

A-E7: Sim, é normal também ... é completamente normal também é compreensível. Uma miúda de 20 anos claro que vai dar mais rendimento do que uma senhora quase com 70 anos.

L: Do conhecimento que tem desde que está na empresa, ou seja desde que era temporária até aos dias de hoje já lá vão quantos anos?

A-E7: Vai fazer 3, porque eu tive cerca de 6/7 meses como extra e depois passei para a casa.

L: Tendo em conta os 3 anos que está aqui no Hotel, quantas pessoas passaram para a casa?

A-E7: Ai, inúmeras. Muitas... 10, 12 para ai 16...

L: Entra as 10 e 16 na secção de andares?

A-E7: Sim... para ai

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

A-E7: Só aqui...

L: Foi sempre através da mesma agência de trabalho temporária?

A-E7: Sim

L: Quanto tempo teve como trabalhadora temporária?

A-E7: Eu comecei em Fevereiro, Junho eu assinei contrato... 4 meses.

L: Que funções desempenhava era empregada de andares também?

A-E7: Sim, empregada de andares

L: Já trabalhou como trabalhadora efetiva em algum lado antes de estar aqui?

A-E7: Não.

L: Antes de iniciar trabalho temporário trabalhava onde?

A-E7: Eu tive um tempo sem trabalhar, porque eu estava grávida, depois tive a minha bebé. Mas antes disso eu trabalhei na Galp.

L: E estava mesmo com contrato na Galp? Porque é que saiu?

A-E7: Eu fui fazer baixa de parto, depois fiz as férias e depois tive de ir para o fundo.

L: Hum... em breves palavras descreva-me o que é o trabalho temporário para si?

A-E7: É instabilidade, é ... eu falo por mim eu estava sempre preocupada eu lembro-me de ir sempre lá em baixo pedir à governanta, para me chamar como extra por amor de deus, porque eu tinha de ter o dinheiro para pagar a renda e é complicado.... Se bem que há pessoas que não querem compromisso... epá venho cá ficar um tempo aqui em Portugal e procuram este trabalho que não têm de se comprometer. Depois... quando quiserem ir embora não têm de dar dias à casa nem indemnizar a casa é sair e ir embora.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional até aos dias de hoje, o trabalho temporário para si foi uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E7: Não, foi uma oportunidade de emprego mesmo.

L: Porquê?

A-E7: Na altura eu queria ir para fora também... mas estava à espera que a minha nacionalidade saísse e como ouvi dizer desse trabalho que o contrato era mensalmente, então decidi ir.... Que depois não tinha que estar a dar dias à casa nem nada.

L: Hum... hum...

A-E7: Mas as coisas correram de outra forma e resolvi ficar.

L: Quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E7: É levantar um dia e não ter que ir trabalhar, olha hoje não me apetece ir trabalhar ... é ligar e dizer não vou, não marcam alta é só não receber o dia. Por exemplo tive um tempo que eu tirei uma semana e fiquei em casa isso... sendo trabalhadora aqui do quadro, aqui do Hotel não era possível, só nas férias.

L: Claro, a sua principal vantagem era a flexibilidade... E as principais desvantagens? Já me falou da instabilidade...

A-E7: É a instabilidade sim... depois é chegar em Dezembro e não ter subsídios de Natal..

L: Porquê, são pagos em ...

A-E7: Duodécimos...

L: Sim... Para finalizar pretende ser trabalhadora do Hotel nos próximos anos?

A-E7: Ah... sim porque agora estou a fazer um curso de governanta mas quero mesmo fazer gestão hoteleira.... Pretendo ficar aqui no Hotel mas não como governanta.

L: Qual é o seu principal objetivo? O seu sonho?

A-E7: Eu gosto... é ser jornalista, eu estudei lá na ESCS em Benfica, não sei se conhece...

L: Hum... hum...

A-E7: Mas para nós os estrangeiros é muito complicado o português é muito difícil.... Para vocês eu sei... eu tinha lá colegas portuguesas mesmos que tiravam 4 de 0 a 10.... 3...2. Imagine para nós...

Entrevista A-E8

Idade: 32

Nacionalidade: Cabo Verdiana

Habilitações: 12º ano feito em cabo-verde

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E8)

L: (apresentação do projeto) Há quanto tempo trabalha aqui no Hotel?

A-E8: Já tem um ano

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

A-E8: Sim

L: Quantos trabalhos tem atualmente?

A-E8: Só esse do hotel

L: Em que empresa se encontra a trabalhar neste momento? Mesmo para o Hotel ou ...

A-E8: Sim agora para o hotel

L: E em que local desenvolve a sua atividade, é só neste hotel ou em mais algum hotel do grupo?

A-E8: É só neste

L: Quais são as suas funções? O que é que faz?

A-E8: Empregada de andar

L: E o que é ser empregada de andar?

A-E8: É fazer as camas fazer casa de banho...

L: Você chega de manhã e o que é que faz?

A-E8: Tiramos a farda para começar o trabalho, arrumamos o carro E começamos a fazer o nosso trabalho.

L: O que é o carro, é onde têm os produtos?

A-E8: É onde tem os materiais a roupa... o que precisarmos não é?

L: Hum... hum... e no que diz respeito à distribuição de serviço? Uma vez que foi trabalhadora temporária e agora está pela casa, quais são as diferenças de serviço? Fazia mais, fazia menos...

A-E8: Não, não tem muita diferença. As folgas eu às vezes trabalhava porque eu queria, e aqui não ... é a mesma coisa.

L: E os horários mantêm-se iguais ou diferem?

A-E8: É mantêm-se igual, e o mesmo.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir? Por exemplo a maneira de ser tratada é diferente?

A-E8: Não, não para mim não.

L: As fardas são diferentes?

A-E8: As fardas sim. quem é de casa tem outra, quem é extra tem outra.

L: Qual é a diferença?

A-E8: As de casa usam calças e túnica, as extra usam vestidos tipo bata assim..

L: Ok, como é a sua relação com as chefias neste momento?

A-E8: Chefias?

L: Com as governantas...

A-E8: ah é tudo ok

L: E já era?

A-E8: Era, por acaso para mim não mudou nada.

L: E a sua relação com as extras?

A-E8: Também nos damos super bem.

L: E com as efetivas?

A-E8: Todas, dou-me bem com todas não tenho de me queixar.

L: Em termos gerais sentia-se bem como trabalhadora temporária?

A-E8: Sinto mas... como é do hotel e mais segurança, já sabes que tem trabalho fixo, o tempo todo. É pouca diferença.

L: Nunca sentiu discriminação?

A-E8: Não, não.

L: Na sua opinião, qual é a razão pela qual a empresa, neste caso o hotel opta pelo trabalho temporário?

A-E8: Não para mim...

L: Porque é que a empresa contrata pessoas em trabalho temporário? Porque é eu contrata extras?

A-E8: Hum.... Não sei

L: Qual é a sua opinião do tempo que teve aqui, o que é que achava? Porque é que eles contratavam extras?

A-E8: Porque necessitavam né?

L: Mas porquê? Tinham falta de pessoal ... tinham

A-E8: Sim faltavam pessoas tinham mais trabalho, tinha poucas pessoas da casa para o trabalho.

L: Então e porque é que não contratavam diretamente para o hotel?

A-E8: Ai.... Isso agora não sei.

L: Neste momento e tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar julga ser possível passar para os quadros da empresa?

A-E8: Não percebi.

L: Há quanto tempo passou para o hotel?

A-E8: No fim do mês passado.

L: Então acha possível passar para a empresa neste momento?

A-E8: Às vezes pode ser sim, às vezes pode ser não, depende.

L: Qual é a regra?

A-E8: Como extra a pessoa ganha mais, no hotel ganha menos. Isso também depende de cada pessoa para ver o rendimento as despesas.

L: Hum... hum... e acha que o hotel está disposto a passar mais pessoas para a casa?

A-E8: Acho que sim, tem muito trabalho.

L: Do conhecimento que tem desde que está na empresa quantas trabalhadoras temporárias passaram para o hotel?

A-E8: Pelo menos do que eu sei uns 5 ou 6 ou se calhar até mais.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

A-E8: Tive aqui neste hotel, depois foi a outro hotel mas só fiz 2 dias de formação e voltei.

L: E foi sempre através da mesma ETT?

A-E8: Não trabalhei com uma depois o hotel já não queria e mudei para outra.

L: Quanto tempo teve com a primeira?

A-E8: De Junho até Fevereiro

L: E com a segunda?

A-E8: Um mês.

L: Que funções teve sempre as mesmas de empregada de andares?

A-E8: Sim, sempre as mesmas

L: E já alguma vez trabalhou como trabalhadora efetiva antes de efetivar aqui no hotel?

A-E8: Já ... sim na casa de uma patroa a tomar conta de crianças.

L: E porque é que saiu?

A-E8: Porque os meninos cresceram, ficaram grandes e foram para a escola.

L: Na sua opinião enquanto trabalhadora, o que é para si o trabalho temporário?

A-E8: É... Olha ajuda, a pessoa às vezes precisa no momento. Sempre estão dispostos a nos receber, ganha mais experiencia, sempre vai conhecer o mundo através da empresa. Eu não conhecia mais empresas não sabia como funcionava... para mim alarga as portas.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário, é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E8: É, para mim é uma oportunidade de emprego.

L: Porquê?

A-E8: A pessoa pode não ter conhecimento, vá lá... trabalha numa empresa tem conhecimentos daquela empresa depois pode arranjar outra ter outros conhecimentos... se eu for lá escrever tipo... para empregada de andar pode ser que tenham alternativas ou vou para ali ou para ali...

L: Quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária? Á pouco dizia que ganhavam mais.

A-E8: Sim, pois ganha mais e para mim é essa a vantagem. Ganham mais porque como extra podes trabalhar as folgas e no hotel subsídio de férias e natal é à parte como extra e todo junto.

L: E a principal desvantagem?

A-E8: Oh é tipo não teres um trabalho fixo. Como empregada do hotel nas épocas baixas não ficas em casa, tens o teu trabalho garantido.

L: Dá mais estabilidade portanto.

A-E8: Sim muito mais.

L: Nos próximos anos pretende continuar a trabalhar no hotel?

A-E8: Isso é que eu não sei, estou a pensar ir fazer o meu curso mas ...

L: Curso de que?

A-E8: Direito, gosto muito mas estudar e trabalhar... logo se vê não posso adiantar nada vou tentar voltar a estudar.

Entrevista A-E9

Idade: 31

Nacionalidade: São-tomense

Habilitações: 9º ano feito em São Tomé

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E9)

L: (apresentação do projeto) Há quanto tempo trabalha aqui no Hotel?

A-E9: 2 anos e 3 meses.

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

A-E9: Sim

L: Quantos trabalhos tem atualmente?

A-E9: Só um.

L: Em que empresa se encontra a trabalhar neste momento?

A-E9: Pro hotel.

L: E em que local desenvolve a sua atividade, é só neste hotel ou em mais algum hotel do grupo?

A-E9: Sempre neste.

L: Quais são as funções que desempenha?

A-E9: Empregada dos andares.

L: E o que é um dia de uma empregada de andares? A Albina chega de manhã ...

A-E9: Tomo o pequeno-almoço, pego a folha na governanta geral, subo para aqui para o piso. Como eu tenho piso fixo tento organizar o carro, mas normalmente eu já deixo organizado um dia antes. Arrumo o carro venho para o piso por volta das 9h e começa a trabalhar.

L: O que é um piso fixo?

A-E9: É porque eu todos os dias eu sei que estou neste piso e neste lado a trabalhar e isso facilita muito porque eu sei que fiz uma coisa ontem e hoje não faço ou vou fazer hoje porque sei que não fiz ontem.

L: Facilita-lhe mais o seu trabalho

A-E9: Exatamente.

L: No que diz respeito à distribuição de serviço... A Albina antes de passar para a casa foi trabalhadora temporária correto?

A-E9: Sim

L: Existem diferenças no que diz respeito à distribuição de serviço das trabalhadoras temporárias para a casa?

A-E9: Existem.

L: No que diz respeito ao serviço? Está com mais quartos, com menos quartos...

A-E9: Isso de quartos é igual

L: Desempenha exatamente as mesmas funções.

A-E9: Sim.

L: Ok e no que diz respeito aos horários?

A-E9: É igual.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir? Por exemplo falou-me do pequeno-almoço é o hotel que fornece o pequeno-almoço?

A-E9: Sim, sim.

L: E enquanto temporária também era?

A-E9: Sim, sim.

L: E a farda difere?

A-E9: Sim a farda pode diferir, a farda das extras é um vestido às da casa como vês é uma túnica e calças.

L: Também reparei que estão todas identificadas.

A-E9: Hum, hum. (acena que sim com a cabeça)

L: As extras também estão?

A-E9: Ah, não acho que não, não me lembro no meu tempo não.

L: Como é a sua relação com as governantas agora que passou para a casa?

A-E9: Exato, acho boa.

L: E houve diferenças para quando era temporária e para quando passou para a casa?

A-E9: Não é igualzinho

L: E com as trabalhadoras temporárias?

A-E9: É assim, eu tento manter o mesmo padrão que qualquer outra pessoa. Tipo, nós somos colegas de trabalho, trabalhamos e mais nada.

L: Com as efetivas funciona da mesma forma?

A-E9: Sim, sim.

L: Em termos gerais, sentia-se bem enquanto trabalhadora temporária?

A-E9: Sinceramente não.

L: Recebeu alguma vez algum tipo de discriminação?

A-E9: Não, não é por ai. Porque não é uma coisa fixa sabe? Chega o Inverno e sabe que tem pouco trabalho sendo da casa é diferente.

L: O que é para si o trabalho temporário?

A-E9: Sinceramente não sei responder a isso.

L: O que é que a Albina acha do trabalho temporário? O que é para si o trabalho temporário? Viu como algo positivo como algo negativo?

A-E9: Eu nem vou por ai de algo positivo ou negativo, é trabalho. A única coisa é o que eu tinha dito antes na outra pergunta, quando você é extra não tem nada como garantido.

L: Vê o trabalho temporário como instável.

A-E9: Sim é mesmo instável.

L: Neste momento tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar acha possível passar para a empresa? Por exemplo à quanto tempo passou para os quadros do hotel?

A-E9: Há 1 ano e 3 meses.

L: E acha que neste momento existe a possibilidade de algumas das suas colegas temporárias fazerem exatamente o mesmo percurso que a Albina e passarem para os quadros do Hotel?

A-E9: Sim.

L: Acha que essa abertura continua a existir?

A-E9: Acho que sim e continua mesmo.

L: Porquê? Por exemplo porque é que acha que a passaram para os quadros do hotel?

A-E9: Então, imagina se for uma boa funcionária trabalha bem e se estão a precisar. E também pode ser que se poupa mais também não sei.

L: Do conhecimento que tem desde que está no hotel, quantas trabalhadoras passaram para os quadros do mesmo?

A-E9: Ai, já passaram tantas pessoas não sei, deixa ver... umas 6 ou 7 já.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

A-E9: Por acaso só um e este, dois sítios.

L: Eram os dois hotéis?

A-E9: Sim.

L: E trabalhou sempre pela mesma agência de trabalho temporário?

A-E9: Não, não.

L: Quantas agências teve?

A-E9: Duas também.

L: Quanto tempo teve no primeiro hotel?

A-E9: Fiquei lá por um ano e tal.

L: E depois enquanto trabalhadora temporária quanto tempo esteve neste hotel?

A-E9: Um ano.

L: E nos dois hotéis era empregada de andares?

A-E9: Sim.

L: Já alguma vez tinha trabalhado como efetiva, antes de trabalhar como temporária?

A-E9: Não esta é a primeira vez.

L: Sempre trabalhou como trabalhadora temporária?

A-E9: Sim.

L: Em breves palavras e tendo em conta o percurso profissional que teve, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E9: Acho que é uma oportunidade de emprego.

L: Porquê?

A-E9: Porque imagina, uma pessoa vai procurar emprego e tu vêes esse trabalho temporário acho que tu tens que ir não?

L: Então vê-se obrigada a aceitar?

A-E9: Obrigada mesmo...

L: No entanto para si neste caso correu-lhe bem.

A-E9: Sim depois e uma oportunidade

L: Ok então, só para clarear aqui a sua resposta acha que é uma obrigação no início e depois por vezes torna-se uma oportunidade é isso?

A-E9: Sim é isso.

L: Quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária?

A-E9: Vantagem?

L: Sim.

A-E9: (risos) eu acho que não tem vantagem nenhuma sei lá.

L: As Desvantagens referiu a instabilidade correto?

A-E9: Sim.

L: E ser trabalhadora temporária não tinha nada de bom?

A-E9: Olha o bom é só depois ser contratada.

L: Então para si a única vantagem é a progressão que poderá existir dentro do próprio cliente é isso?

A-E9: sim.

L: Pretende continuar a trabalhar neste hotel nos próximos anos ou pretende abraçar novos desafios profissionais?

A-E9: Isso é coisa de futuro. Eu nem sei, por enquanto continuo aqui.

Entrevista A-E10

Idade: 34

Nacionalidade: Guineense

Habilitações: 9º ano feito na Guiné

Entrevistador (L)

Entrevistado (A-E10)

L: (apresentação do projeto) Há quanto tempo trabalha aqui no Hotel?

A-E10: 4 meses.

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

A-E10: Sim

L: Quantos trabalhos tem atualmente?

A-E10: Só esse aí.

L: Em que empresa se encontra a trabalhar neste momento? Mesmo para o Hotel ou ...

A-E10: Agora para o hotel

L: E em que local desenvolve a sua atividade, é só neste hotel ou em mais algum hotel do grupo?

A-E10: É só neste

L: Quais são as suas funções? O que é que faz?

A-E10: É arrumação de quarto.

L: E o que é arrumar quartos? Chega de manhã...

A-E10: Chega de manhã arrumo o ofício o carro e vou fazer quartos de clientes.

L: No que diz respeito à distribuição do serviço existem diferenças para quando era trabalhadora temporária e para os dias de hoje?

A-E10: É a mesma coisa, nem tem menos nem tem mais.

L: E os horários?

A-E10: Mantive o mesmo horário 8h/16h30.

L: Tem conhecimento de outras diferenças que possam existir?

A-E10: Não.

L: No que diz respeito às suas chefias qual é o tipo de relação que tem?

A-E10: Eu tenho tanto respeito por elas como têm por mim.

L: Desde que era temporária e uma vez que já passou para o hotel sempre foi assim?

A-E10: sim.

L: E com as colegas extras?

A-E10: eu Dou-me com tudo, porque eu comecei como extra tenho de ajudar as colegas extras.

L: E aquelas colegas que trabalham consigo no hotel como é a vossa relação?

A-E10: De respeito e consideração.

L: Em termos gerais sentia-se bem como trabalhadora temporária?

A-E10: Sentia

L: Não sentia nenhum tipo de discriminação?

A-E10: Não, não sentia graças a deus.

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual a empresa opta pelo trabalho temporário?

A-E10: Não, sei.

L: Porque é que acha que contratam extras?

A-E10: Porque quando tem mais trabalho... é por isso o funcionário da casa tem muito trabalho eles chamam extra.

L: Neste momento e tendo em conta o local em que se encontra a trabalhar julga ser possível passara para a casa?

A-E10: Ham?

L: Há quanto tempo está como trabalhadora do hotel?

A-E10: Vou fazer um mês como trabalhadora do hotel.

L: Porque é que acha que a passaram para o hotel?

A-E10: Eu acho que é porque às vezes a gente... extra fica muitos dias em casa.

L: Ok, mas porque é que o hotel a passou a si?

A-E10: Porque, eu trabalho bem, não sei.

L: Do conhecimento que tem desde que está no hotel, quantas trabalhadoras temporárias passaram para os quadros o hotel?

A-E10: Desde que eu conheço, muitas 6 que eu já conheço.

L: Está no hotel desde quando?

A-E10: Fevereiro.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

A-E10: Só aqui no hotel mesmo.

L: E foi sempre através da mesma ETT?

A-E10: Sim.

L: Quanto tempo esteve como trabalhadora temporária?

A-E10: Fevereiro, Março e Abril.

L: Antes de trabalhar aqui no hotel, já tinha trabalhado como efetiva em algum sítio?

A-E10: Sim antes de eu vir para Lisboa, eu trabalhava no Algarve há muitos anos como funcionária da limpeza.

L: E porque é que saiu? Porque é que se veio embora?

A-E10: Eu estava, diretamente com o hotel depois o meu contrato acabou e como eu tenho os meus médicos aqui em Lisboa eu preferi vir aqui para Lisboa. Eu fui operada aqui e os meus médicos estão aqui e se eu estiver no Algarve paga transporte ida e volta e faz dois dias e volta.

L: E mais vantajoso para si a nível pessoal estar em Lisboa portanto.

A-E10: Sim.

L: Em breves palavras o que é para si o trabalho temporário?

A-E10: O trabalho temporário para mim, é um trabalho com fim de contrato se tiver trabalho trabalham se não fica em casa.

L: É caracterizado por instabilidade.

A-E10: sim.

L: Para si e tendo em conta o seu percurso profissional o trabalho temporário é uma oportunidade ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

A-E10: Não é uma oportunidade mesmo.

L: Porquê?

A-E10: Porque eu disse assim, deixa que eu vou escrever para trabalho temporário e depois eles me chamaram e acabei por ficar aqui.

L: E hoje em dia já está no cliente, em 3 meses passou.

A-E10: Sim.

L: Quais serão para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária? O que é que tem de bom?

A-E10: Às vezes quando precisa de um dia para ficar em casa não trabalha é vantajoso e às vezes não trabalha domingo, fica com a família essas coisas.

L: Portanto é a flexibilidade é isso?

A-E10: É.

L: E quais são as desvantagens?

A-E10: Desvantagens, é quando uma pessoa fica muitos dias em casa.

L: A instabilidade.

A-E10: Sim.

L: Nos próximos anos pretende ser trabalhadora aqui do hotel ou pretende abraçar novos desafios?

A-E10: Na... eu pretendo ficar mesmo.

Entrevistas (Hotel B)

Entrevista B-E1:

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E1)

Idade: 37

Habilitações literárias: 8º ano (São Tomé)

Nacionalidade: São-tomense

L: Há quanto tempo trabalha no hotel?

B-E1: Há 3 anos

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

B-E1: Sim

L: Quantos trabalhos tem?

B-E1: Um

L: Diga-me uma coisa para que empresa se encontra a trabalhar neste momento?

B-E1: Hotel B (substituição do nome do hotel)

L: E em que local é que desenvolve a sua atividade é só nesse hotel?

B-E1: Sim

L: Quais são as funções que desempenha?

B-E1: Olha, estou a trabalhar lá porque gosto né...

L: Sim, mas o que é que faz lá?

B-E1: Sou camareira

L: O que é ser camareira?

B-E1: Camareira é aquelas pessoas que fazem os quartos para os clientes entrar... tem de ser um quarto bem feito, bem arranjado... Sem porcarias, para ver se os clientes voltam de novo.

L: Ok, diga-me uma coisa, no que diz respeito á distribuição de serviço existe alguma discrepância face às empregadas da casa e as extras?

B-E1: Há sim

L: O quê?

B-E1: Aquelas de casa têm mais regalias, tem um valor que a gente como extra não temos.

L: Um valor?

B-E1: Sim quer dizer, valorizam mais as pessoas de casa do que uma extra.

L: Diga-me uma coisa, para além da valorização que diz, relativamente aos horários existe diferença ou são iguais?

B-E1: Não o horário é igual.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre as extras e as da casa?

B-E1: Sim a diferença é sempre que lhes dá, elas dizem “elas são da casa, elas são da casa” a extra não pode fazer nada não é?

L: Neste caso como é a sua relação com as suas chefias?

B-E1: Até então tudo bem não tem nada.

L: E com as suas colegas extras?

B-E1: Também tudo bem, não tem implicação nenhuma.

L: E com as da casa?

B-E1: Também tá tudo bem, porque eu me sei colocar no meu lugar, não falto a ninguém, para não me faltarem também.

L: Em termos gerais, sente-se bem como trabalhadora temporária ou sente algum tipo de discriminação por parte da empresa e das colegas?

B-E1: Não, Eu não percebi.

L: Neste caso, sente-te que o hotel ou as colegas da casa fazem discriminação por ser extra?

B-E1: Ah... não, não sinto, não sinto.

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual a empresa onde trabalha opta pelo trabalho temporário? Porque é que o hotel contrata extras?

B-E1: Eles pedem extra, porque eles têm necessidade de pedir extra e acho que o hotel não tem como... é muito grande não tem como fixar todo o mundo lá dentro e então pedem extra.

L: E neste momento, tendo em conta o hotel onde se encontra a trabalhar, julga ser possível passar para a casa?

B-E1: Olha se eu conseguir eu passo, se conseguir passo.

L: Mas diga-me uma coisa, acha que é possível?

B-E1: Não sei, eu já lá estou há muitos anos, e ela já fez contractos a muitas miúdas. Elas já entraram, já saíram, já entraram, já saíram... até então.

L: Desde que está na empresa, quantas trabalhadoras temporárias já passaram para o hotel?

B-E1: Muitas.

L: Mais ou menos quantas?

B-E1: Por ai 10 ou 15.

L: Em 3 anos?

B-E1: Sim e quase todas também já despediram.

L: O hotel já despediu algumas que passou?

B-E1: É as miúdas acham que algumas coisas, não tá certas e pedem a carta e vão-se embora.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

B-E1: Trabalhei num hotel, 3 anos. Trabalhei noutra no Campo grande...

L: Ok ao todo trabalhou em 2 hotéis?

B-E1: Não ao todo foi 4.

L: E quanto tempo teve em cada um deles?

B-E1: Olha, só ia algumas vezes, quando as miúdas faltavam eu ia nesses hotéis.

L: Ao todo teve quanto tempo a trabalhar nesses hotéis?

B-E1: No primeiro 3 anos, no segundo 3 anos e nos outros ia às vezes.

L: Ok, no entanto á 7 anos que é empregada de andares como extra?

B-E1: Sim.

L: Que funções teve em cada um deles, sempre foi camareira?

B-E1: Sempre.

L: Alguma vez trabalhou como trabalhadora efetiva, com contrato para algum hotel?

B-E1: Não.

L: Mesmo antes de ser trabalhadora temporária?

B-E1: Não, nunca trabalhei, só comecei a trabalhar mesmo na hotelaria.

L: Em breves palavras o que é para si o trabalho temporário?

B-E1: Trabalho temporário, é um trabalho sem dias fixos. Quando precisa chama, quando não precisa a gente tem de ficar em casa. E não ganhamos por isso.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional, o trabalho temporário para si é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E1: Olha, por acaso não tenho outro porque é uma obrigação como outro emprego.

L: Então vê como algo a que se viu obrigada a aceitar.

B-E1: Sim

L: Quais são as vantagens de ser trabalhadora temporária?

B-E1: Para mim nenhuma, não vejo vantagens nenhuma. Porque a gente só está lá porque precisa.

L: E a principal desvantagem?

B-E1: A desvantagem é que nós não temos nada, nem subsídio de férias nem férias nada.

L: Para si a principal desvantagem é a falta de estabilidade?

B-E1: Sim

L: Para terminar, pretende continuar como trabalhadora temporária?

B-E1: Não, pretendo passar para um hotel.

Entrevista B-E2:

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E2)

Idade: 24

Habilitações literárias: 3º licenciatura em comunicação.

Nacionalidade: Angolana

L: Há quanto tempo trabalha no hotel?

B-E2: Há 3 meses

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

B-E2: Sim

L: Quantos trabalhos tem?

B-E2: Um, mas poderias dizer 2 há noite tomo conta de um idoso.

L: Diga-me uma coisa para que empresa se encontra a trabalhar neste momento?

B-E2: Agência de trabalho temporário

L: E em que local é que desenvolve a sua atividade é só nesse hotel?

B-E2: Sim

L: Quais são as funções que desempenha?

B-E2: Sou empregada de andares, camareira

L: Sou empregada de andares, sou camareira

L: O que é ser camareira, chega de manhã e o que é que faz?

B-E2: Chego de manhã, temos o pequeno-almoço, depois temos a reunião com a governanta que é para dar orientações ou para fazer recomendações, de seguida vamos aos andares preparamos os carros e começamos a trabalhar.

L: E no que respeito á distribuição de serviço existe alguma discrepância face às empregadas da casa e as extras?

B-E2: Não diria que há diferença, varia muito de governanta para governanta. No sítio onde eu trabalho a diferença não se faz sentir por parte das governantas, a diferença faz-se sentir mais por parte das empregadas da casa.

L: Qual é a diferença?

B-E2: Por outras palavras e resumindo numa eu acho que é discriminação.

L: Sente-se discriminada por parte das empregadas da casa?

B-E2: Sinto.

L: O que é que elas fazem para que se sintam assim?

B-E: Dizem que neste tipo de trabalho, este tipo de agressividade é muito normal infelizmente. Nunca tive nenhum percurso igual, nem idêntico, também é a minha primeira experiência profissional como camareira. Eu emigrei simplesmente para estudar e estou à procura de um suporte financeiro para não depender tanto dos meus pais e bem... como é que eu vou explicar isso? ...É um trabalho muito agressivo dizem elas, tu percebes isso na maneira de falar, a maneira como elas comunicam internamente, depois vai para fora, para o exterior, para nós externas, nos que estamos lá extras principalmente as novatas têm muito esse choque.

L: Portanto não facilitam a comunicação no hotel.

B-E2: Não, nem um pouco. Não há trabalho em equipa, não há educação na maneira de falar. As pessoas confundem muito o poder com a falta de educação, está lá a exercer a sua função... tudo bem, tem que mandar mas às vezes as pessoas passam disso são ordinárias.

L: Relativamente aos horários existe diferença ou são iguais?

B-E2: Todas fazem o mesmo horário.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre as extras e as da casa?

B-E2: Teoricamente não. Mas na realidade as coisas funcionam diferentes. Eu estou a sentir esse tipo de ataque porque alguns hotéis por falta de governantas, pedem às suas trabalhadoras mais antigas para verificar os quartos e com mais experiência para exercer esse tipo de função e elas exercem... como exercem. Ou seja, mais uma vez vamos bater na falta de comunicação, ou na má comunicação que há, às vezes só estando lá para perceber... é uma invasão psicológica muito grande, há pessoas que passam a vida a chorar a fazer quartos. Eu estou á 3 meses a trabalhar e já perdi amigas, isto é pessoas com quem simpatizei. Eu já disse para algumas pessoas que não estou lá, nesse tipo de trabalho para fazer amizade, fui para lá para no final do dia ou do mês receber o meu dinheirinho... Agora se por ventura simpatizar com alguém e a gente criar uma amizade também estou aberta a isso mas pronto...

L: Diga-me uma coisa, como é a sua relação com as governantas?

B-E2: Ótima, gosto muito delas. Elas me dão uma força muito grande por eu ser emigrante. Elas num minuto de dão um bafo porque não fizeste mas em minuto nenhum te desrespeitam, diferente das colegas da casa.

L: E a sua relação com as outras extras?

B-E2: Tem algumas que são boas outras nem por isso.

L: E com as da casa diz-me que é alvo de discriminação. Eu gostaria de saber se é no geral ou se tal como nas extras existe um misto de pessoas.

B-E2: Olha, eu vou lhe dizer, eu posso estar a atirar uma pedra na minha cabeça mas... eu percebi que nesse tipo de trabalho quem mais exerce são os estrangeiros. Há maioritariamente lá africanos e brasileiros e prontos... Nesse tipo de trabalho e situações há necessidade de cada um puxar por si e eu me sinto lá isolada. Porque eu sinto que é tipo “tu és da minha tribo”, “tu és do meu país” então estas comigo existe esse tipo de separação. E quando tu não encontras enquadramento lá estás, ficas sozinha.

L: Sente-se bem enquanto trabalhadora temporária em termos gerais?

B-E2: Sinto, para mim é muito flexível. Eu estou a fazer faculdade e nesse caso é me flexível combinar o meu horário com o trabalho.

L: Na sua opinião, qual é a razão pela qual o hotel opta pelo trabalho temporário?

B-E2: Muito sinceramente, não sei se estou certa do que vou dizer mas durante os 3 meses eu notei que há épocas muito altas e épocas mais baixas, daí a vantagem do hotel em ter extras.

L: É devido ao pico de trabalho.

B-E2: Sim.

L: E neste momento, tendo em conta o hotel onde se encontra a trabalhar, julga ser possível passar para a casa?

B-E2: Muito sinceramente e para falar verdade, no sector onde estou a trabalhar não, é mesmo para ser temporária. Dizem que temos de trabalhar por amor e eu não amo isso, respeito muito quem trabalha e ama aquilo mas eu não estou a estudar para isso. É um trabalho muito agressivo puxa muito pelo físico e pelo psicológico.

L: Mas independentemente de poder aceitar ou não acha que existe essa abertura por parte do hotel?

B-E2: Passam, eu tive o prazer de saber que algumas pessoas passaram.

L: Dos 3 meses que lá estive viu alguém passar para os quadros?

B-E2: Infelizmente eu não sei, não tenho esse tipo de comunicação ainda, sou uma pessoa que chego faço o meu trabalho e vou embora.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em mais algum sítio?

B-E2: Não, sempre trabalhei por conta própria. Aqui em Portugal é o meu primeiro trabalho oficial, quando tive em Angola trabalhei com a minha mãe ela é cozinheira de profissão e eu cuidava da parte administrativa fora disso não tenho nenhuma experiência de trabalho.

L: Em Portugal sempre teve na mesma agência de trabalho temporário?

B-E2: Estive noutra, mas nunca exerci função nenhuma porque era uma época muito baixa e os dias que me eram solicitados não podia por causa da escala que é a minha propriedade.

L: Esse trabalho também era para camareira?

B-E2: Sim e candidatei-me para vendedora de loja que era o que eu gostava de fazer.

L: O que é para si o trabalho temporário?

B-E2: Trabalho temporário para mim é ...

L: Para si o trabalho temporário é precário, é contínuo, é positivo ou negativo... enfim como é que vê o trabalho temporário?

B-E2: Pronto obrigada pela ajuda, eu acho que o trabalho temporário varia muito de pessoa para pessoa e do objetivo de cada um. Para a camada mais jovem eu acho que é muito positivo porque da abertura para fazer outras coisas... acho que não tem uma definição exata.

L: Tendo em conta o seu percurso em Portugal, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E2: Para mim é uma oportunidade de emprego muito grande, não poderia ser diferente.

L: Quais são para si as principais vantagens do trabalho temporário? Falou-me á pouco da flexibilidade, existe mais alguma que queira mencionar?

B-E2: Eu acho que essa é a maior de todas porque da abertura para criar outras dentro dessa.

L: E a principal desvantagem?

B-E2: Desvantagem é o facto de quanto mais trabalhas mas também quanto menos trabalhas menos ganhas... e isso é uma desvantagem.

L: Porquê?

B-E2: Porque tu trabalhas 22 dias tens um salário básico, vamos supor 500€ se tu trabalhas menos recibes menos.

L: Então é a falta de remuneração fixa?

B-E2: Sim não é certo.

L: Para finalizarmos, pretende continuar como trabalhadora temporária?

B-E: Eu poderia dizer que gostaria de continuar, mas também gostaria de um trabalho fixo. Porque lá está o trabalho temporário é imprevisível, o fixo não. Eu espero muito encontrar um trabalho fixo na minha área, eu sou estudante de Comunicação marketing e relações públicas e gostaria muito de trabalhar em vendas ou contactos com o público.

Entrevista B-E3:

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E3)

L: Locutor

B-E3: Entrevistado

Idade: 19

Habilitações literárias: 2º licenciatura em fisiologia clinica

Nacionalidade: Portuguesa e Cabo Verdiana

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

B-E3: Sim

L: Quantos trabalhos tem?

B-E3: Um.

L: Diga-me uma coisa para que empresa se encontra a trabalhar neste momento?

B-E3: Agência de trabalho temporário.

L: E em que local é que desenvolve a sua atividade é só nesse hotel?

B-E3: Sim

L: Quais são as funções que desempenha?

B-E3: Eu faço aberturas dos quartos, trabalho à tarde quando o pessoal da manhã faz os quartos. Nós abrimos as camas, pomos chocolates, a água e isso.

L: O que é que fazem de diferente as que estão de manhã para as da tarde?

B-E3: Bom as de manhã elas limpam o quarto todo fazem cama e não sei que ... nos não tipo nos já encontramos o quarto feito, tem uns dias que temos que fazer o quarto claro. Tem uns dia por exemplo que temos uma cama fechada, uma saída... o cliente saiu e o pessoal da manhã fez o quarto e deixou a cama fechada que é tipo o cobertor todo para cima para o caso de cair algum pó alguma coisa. Nós se sabemos que temos um novo cliente ou assim abrimos a cama, limpamos o pó e é isso.

L: E no que diz respeito á distribuição de serviço, neste caso ao número de quartos que faz e aberturas existe alguma diferença na quantidade que é dada às extras e na quantidade que é dada ás da casa?

B-E3: Não por caso não, de manhã acho que há diferenças mas a tarde não é 3 pisos para cada 2 pessoas e... é igual.

L: E em relação aos horários existe diferença para aqueles que são da casa e para os extras?

B-E3: Não.

L: Uma vez que os horários e a distribuição de serviço são semelhantes existe alguma diferença que queira mencionar das extras para as da casa?

B-E3: As extras são mais lentas a fazer o trabalho...

L: Portanto não existem discrepâncias nem a nível de farda nem nada?

B-E3: Não, não.

L: Como é a sua relação com as chefias, com as governantas?

B-E3: Profissional, dou-me bem com algumas.

L: E com as extras?

B-E3: Damo-nos bem

L: E com as da casa?

B-E3: Damo-nos bem

L: Existe espirito de entreaajuda?

B-E3: Ah.... Entreaajuda sim mas tem sempre aquela rivalidade

L: Entre temporárias ou as da casa?

B-E3: Eu sou a única temporária á tarde.

L: Nas aberturas?

B-E3: Sim nas aberturas sou a única temporária.

L: Em termos gerais sente-se bem como trabalhadora temporária?

B-E3: Sim, sim.

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual o hotel opta por ter trabalhadoras temporárias? Do conhecimento que tem desde que está lá porque é que acha que o hotel chama trabalhadoras temporárias?

B-E3: Eu estou lá á 2/3 semanas... porque é que chamam trabalhadoras temporárias... não sei rostos novos...

L: Então mas porque é que eles não fazem recrutamento novo e chamam as temporárias?

B-E3: Não faço a mínima ideia, não sei.

L: Neste momento tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar julga ser possível passar para o hotel, ou seja de temporária para as da casa?

B-E3: Sim, acho que sim.

L: Existe essa abertura?

B-E3: Sim, acho que sim.

L: Do conhecimento que tem desde que está lá, sensivelmente há um mês já viu alguma trabalhadora temporária passar para a casa?

B-E3: Não.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

B-E3: Neste caso 2.

L: Na mesma agência de trabalho temporária?

B-E3: Não.

L: E o que é que fazia?

B-E3: Eu estava na receção e às vezes fazia alguns quartos, era em cabo verde.

L: Ok quanto tempo esteve enquanto trabalhadora temporária?

B-E3: 3 meses.

L: E já alguma vez teve algum trabalho sem ser temporário?

B-E3: Não.

L: Em breves palavras o que é para si o trabalho temporário?

B-E3: Trabalho temporário... é um trabalho que dura pouco tempo... tem pouco tempo de duração e que tipo é... quando precisamos mesmo de um trabalho temporário, uma pessoa não quer aquele trabalho... tem outros fins.

L: Serve para alcançar outros objetivos?

B-E3: Sim, outras coisas sim.

L: E tendo em conta o seu percurso profissional o trabalho temporário para si foi uma oportunidade ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E3: Foi uma oportunidade de trabalho.

L: Porquê? Tem algum outro objetivo?

B-E3: Sim.

L: Por outras palavras disse-me á pouco que estava a estudar o trabalho temporário foi uma oportunidade de conciliar trabalho com os estudos ou foi o único trabalho que consegui-o conciliar com os estudos? Foi algo positivo ou negativo?

B-E3: Positivo.

L: Devido á flexibilidade?

B-E3: Sim.

L: Quais são para si as principais vantagens do trabalho temporário? Já referiu a flexibilidade.

B-E3: E ser temporário também é algo positivo.

L: E desvantagens?

B-E3: Não vejo desvantagens.

L: Pretende continuar como trabalhadora temporária nos próximos tempos, um ou dois anos ou pretende outro trabalho?

B-E3: Pretendo continuar a estudar.

L: E enquanto estudante pretende continuar a conciliar com o trabalho temporário?

B-E3: Não.

Entrevista B-E4:

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E4)

Idade: 29

Habilitações literárias: 9º ano

Nacionalidade: Santomense

L: Encontra-se atualmente a trabalhar correto?

B-E4: Sim, sou camareira

L: Quantos trabalhos tem?

B-E4: Um.

L: Em que empresa se encontra a trabalhar atualmente? Para o hotel ou para uma empresa de trabalho temporário?

B-E4: Para empresa de trabalho temporário.

L: E em que local desenvolve a sua atividade? No seu caso sei que o hotel pertence a um grande grupo, está sempre no mesmo hotel ou varia?

B-E4: Sempre no mesmo hotel.

L: Cá em Lisboa?

B-E4: Sim.

L: Quais são as funções que desempenha? Há pouco falou-me que era camareira, correto? O que é isso ser camareira?

B-E4: É fazer quartos, é fazer aberturas nos quartos, vai dependendo... Há semanas que fico nos quartos, há semanas que fico nas áreas. Nas áreas quer dizer que é cuidar dos vidros, das portas ter atenção á casa de banho dos clientes.

L: O que é uma abertura?

B-E4: Uma abertura é abrir as camas, colocar águas e chocolates para o cliente ou por um folheto de boas vindas.

L: Difere do trabalho dos quartos, no entanto é camareira na mesma correto? Então o que é que faz uma empregada nos quartos?

B-E4: Uma empregada nos quartos faz a limpeza toda dos quartos, organizar limpar. Eu às vezes também faço, como estou no turno da noite,

o cliente saiu faço a limpeza toda. Mesmo o quarto ocupado, se o cliente quer mais uma limpeza a gente faz.

L: No que diz respeito á distribuição de serviço, uma vez que é trabalhadora temporária, acha que existe diferença na forma como os quartos, as áreas ou as aberturas são distribuídos face às empregadas da casa?

B-E4: Sim, há distribuição.

L: Sim mas por exemplo você que é trabalhadora temporária, tem mais quartos ou aberturas face às empregadas da casa ou é tudo muito semelhante?

B-E4: Não, é tudo semelhante.

L: E no que diz respeito aos horários, no seu caso faz dois turnos, há empregadas da casa que também os fazem?

B-E4: Sim, faz uma semana de manhã, fazem uma semana á noite... No meu caso eu só faço á noite porque como estudo de manhã só posso fazer a noite.

L: Então não existem diferenças de horários?

B-E4: Não, não quem quiser fazer noite faz quem quiser manhã faz é conforme a sua disponibilidade.

L: Uma vez que não existem diferenças nos horários, nem na distribuição de serviço existe alguma diferença que queira mencionar, por exemplo a farda?

B-E4: Sim, a farda é diferente. A farda da área tem uma cor, a da noite outra cor e as colegas que fazem quartos de manhã outra.

L: Mas essas cores são iguais para as temporárias e para as da casa ou diferem?

B-E4: São iguais, é para saber a que área pertence cada uma.

L: E como é a sua relação com as governantas?

B-E4: Ótima, quando é para levar nas orelhas levo, porque às vezes também a gente erra e elas tao lá porque também não pode ser assim.

L: E em relação às suas colegas extra?

B-E4: Bem, às vezes a gente não se dá bem não é, mas faz parte da vida nem toda a gente gosta da gente nem nós gostamos de toda a gente.

L: E as colegas da casa?

B-E4: Bem, não tenho razão de queixa. Fui muito bem recebida, há 4 meses que estou ai e tá tudo bem.

L: Em ternos gerais enquanto trabalhadora temporária sente-se bem? Sente-se confortável nesse papel?

B-E4: Sim, sinto confortável. É uma área que eu nunca trabalhei, fui a entrevista disse que nunca trabalhei nisso, mas passei a gostar.

L: Na sua opinião uma vez que está no hotel há 4 meses, qual é a razão pela qual o hotel opta por ter trabalhadoras temporárias?

B-E4: Porque o hotel às vezes fica muito cheio, e se calhar devem ter poucas pessoas também há muitas pessoas que não ficam nesse tipo de trabalho porque é muito duro ou por causa disto ou daquilo, ficam um dois meses e desistem.

L: Então acha que é por causa dos picos?

B-E4: Sim, é para quem tem mesmo vontade de trabalhar porque às vezes é muito trabalho quando o hotel está cheio.

L: neste momento e tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar julga ser possível passar para os quadros da empresa?

B-E4: Hum... não.

L: Porquê?

B-E4: Porque tem outros objetivos, outros planos.

L: Independentemente de querer outra área ou não acha que seria possível convidarem-na para a casa?

B-E4: Não.

L: Porquê?

B-E4: Porque a governanta sabe que estou a terminar o meu curso e que depois vou procurar na minha área.

L: Nem sequer se põem portanto essa questão.

B-E4: Não.

L: Do conhecimento que tem desde que está no hotel, quantas pessoas temporárias já passaram para a casa?

B-E4: Do que sei pelo menos umas 5.

L: De há 4 meses?

B-E4: Não, passaram antes de mim.

L: Mas desde que está no hotel quantas passaram?

B-E4: Para ser sincera, não sei é um assunto que não pergunto.

L: Na sua opinião existe muita passagem no hotel onde se encontra de extras para a casa?

B-E4: Não, acho que não. Porque tem 2 extras que lá trabalham lá já há 1 ano, 1 ano e tal.

L: Enquanto trabalhadora temporária, em quantos sítios trabalhou?

B-E4: Vários. Desde que estou em Portugal, já trabalhei como engomadoria, baby-sitter, cuidar de idosos foi isto assim dentro do temporário.

L: E tinha uma agência?

B-E4: Sim.

L: E foi sempre pela mesma agência de trabalho temporário?

B-E4: Não, foi através do centro de emprego ou de pessoas que já trabalham lá e me colocam ali.

L - E quanto tempo teve em cada um deles?

B-E4: Em engomadoria tive 2 anos.

L: Então e era temporário? Que tipo de contrato tinha?

B-E4: Essa era a pior parte disseram que me iam fazer contrato e desconto e eu depois percebi que era tudo mentira.

L: Ok, e depois?

B-E4: Trabalhei a fazer limpeza, eu tinha contrato mas não tinha descontos. E quando eu vim, vim acompanhar a minha mãe na junta

médica e não temos direito a documentos só com contrato de trabalho. Depois fui ao SEF e descobri que não me tinham feito descontos e tive de deixar.

L: Ok, e depois?

B-E4: Tive como baby-sitter, nunca me fizeram contrato e tive também a cuidar de idosos e também não me fizeram contrato.

L: Portanto ao todo, por uma agência de trabalho temporária esta é a primeira?

B-E4: Sim.

L: Nunca teve nenhum contrato de efetividade, nem em São-Tomé nem aqui?

B-E4: Não.

L: O que é que é para si o trabalho temporário?

B-E4: Eu acho que trabalho temporário é por exemplo ... estamos no verão há muitos clientes precisa de extra depois manda embora.

L: Então na sua opinião o trabalho temporário é algo que utilizado para colmatar as falhas das empresas, os picos?

B-E4: Sim, eu acho que é isso.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional que foi um bocadinho atribulado, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E4: Ah... foi uma oportunidade de emprego porque eu estava á procura devido ao meu horário de curso de um horário que se encaixa-se então quando vi aproveitei logo.

L: Quais são para si as principais vantagens do trabalho temporário?

B-E4: Chegar ao final do mês e ter um salário, isso é bom e também as experiências que a gente vai tendo. Por exemplo eu nunca trabalhei nessa área, ao longo destes 4 meses estou a fazer coisas que eu nunca fiz e estou a gostar.

L: Então para si é a oportunidade conhecer novas pessoas e novos trabalhos, e neste caso também focou os horários portanto a flexibilidade para si também é importante?

B-E4: Sim.

L - E a principal desvantagem?

B-E4: Ah..., desvantagem é que a qualquer momento podes receber um telefonema a dizer que já não precisam de ti.

L: É a instabilidade?

B-E4: Sim, ficas insegura quanto tempo vais ficar ali. A gente fica em dúvida se gostam do trabalho se vamos permanecer.

L: Para finalizarmos, pretende continuar como trabalhadora temporária?

B-E4: Sim

L: Pretendia era mudar de área, certo?

B-E4: Sim, como estou a estudar cozinha e pastelaria gostaria muito de começar por ajudante de cozinha ou pastelaria.

L: Mesmo como temporária?

B-E4: Sim, a gente nunca sabe de onde é que a oportunidade vem então a gente pega e vê.

Entrevista B-E5

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E5)

Idade: 20

Habilitações literárias: 2º ano de medicina

Nacionalidade: Cabo-verdiana

L: Há quanto tempo está no hotel?

B-E5: Há menos de um mês.

L: Neste momento está a trabalhar correto?

B-E5: Sim

L: Neste momento quantos trabalhos tem?

B-E5: Um

L: E em que empresa se encontra a trabalhar? Por uma agência de trabalho temporário ou mesmo pelo hotel?

B-E5: Por uma agência.

L: E em que local desenvolve a sua atividade? No seu caso sei que o hotel pertence a um grande grupo, está sempre no mesmo hotel ou varia?

B-E5: Sempre no mesmo hotel.

L: E no que diz respeito á distribuição de serviço, existem diferenças no que é dado às empregadas temporárias e ás da casa?

B-E5: Não vi nenhuma diferença.

L: No que diz respeito aos horários, qual é o horário que costuma fazer?

B-E5: Da manhã.

L: Existem diferenças nos horários das trabalhadoras temporárias para as da casa?

B-E5: Não, mesmo horário tudo igual.

L: Tem conhecimento de outras diferenças que possam existir entre as da casa e as extra?

B-E5: Eu acho que as da casa já sabem como é que as coisas funcionam e acho que são mais dadas, têm mais confiança.

L: Como é que é a sua relação com as governantas?

B-E5: Boa

L: E com as colegas temporárias?

B-E5: Não sei se existem mais colegas temporárias.

L: E com as colegas efetivas como é a sua relação?

B-E5: Tem alguma tenção.

L: Porquê?

B-E5: Não sei, não querem muito ajudar os outros não sei... nem tipo uma competição ai dentro o que eu acho desnecessário mas existe.

L: Por parte das da casa com as colegas temporárias?

B-E5: Sim.

L: Sente-se bem enquanto trabalhadora temporária?

B-E5: Sim.

L: Sente algum tipo de discriminação enquanto trabalhadora temporária, face à competição que me falou há pouco?

B-E5: Eu acho que a competição é igual.

L: Na sua opinião, qual é a razão pela qual o hotel opta por trabalho temporário?

B-E5: Eu acho que acontece mais no verão, é onde há mais pessoas mais fluxo no hotel. Precisam mais de pessoas, as meninas que são da casa me disseram que nesse momento precisam mais de pessoas mas que noutras alturas não têm tanto movimento então continuam só com as da casa.

L: Neste momento e tendo em conta o local onde se encontra a trabalhar acha possível alguém passar de temporária para a casa?

B-E5: Sim, eu acho que sim.

L: Porquê?

B-E5: Eu acho que neste momento se eu continuar um bom trabalho e melhorar ainda mais, acho que não tem tanto problema assim.

L: Do conhecimento que tem desde que está na empresa embora seja recente tem conhecimento de quantos trabalhadores temporários passaram para a casa?

B-E5: Não, não sei.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

B-E5: 3.

L: Sempre pela mesma agência de trabalho temporária?

B-E5: Não.

L: Quantas agências diferentes?

B-E5: Esta é a primeira agência.... Mas, já trabalhei num restaurante no Porto, e em Cabo-Verde.

L: No restaurante do Porto teve algum contracto temporário de 3 meses ou...

B-E5: Não, trabalhei só um mês porque eu queria.

L: Neste caso no restaurante fazia o quê?

B-E5: Eu estava na cozinha, lava a loiça e tudo mais.

L: E em Cabo-Verde?

B-E5: Trabalhava num Hotel.

L: A fazer o quê?

B-E5: Como empregada de andares e depois no bar.

L: E quanto tempo esteve em cada um deles?

B-E5: No Porto estive um mês, em Cabo-verde tive Uns 3.

L: Para além destes trabalhos trabalhou em mais algum sítio?

B-E5: Não.

L: Em breves palavras o que é para si o trabalho temporário?

B-E5: É um trabalho que, ... Como eu sou estudante e estou na época de férias, aproveito esse tempo para ganhar o meu dinheiro e fazer as minhas coisas é isso.... Um trabalho que ... não sei ... acho que vamos quando precisamos temporariamente e não definitivamente.

L: Mas há pessoas que precisam de trabalho definitivamente e optam pelo trabalho temporário.

B-E5: Pois existem, mas não é o meu caso.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional que foi um bocadinho atribulado, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E5: Não, foi uma oportunidade eu quis.

L: Porquê?

B-E5: Porque como já disse estou na época de férias e não tenho nada para fazer e para ficar em casa e não fazer nada é melhor trabalhar e ganhar com isso.

L: Quais são para si as principais vantagens do trabalho temporário? Neste caso focou aqui a flexibilidade correto?

B-E5: Vantagens.... É trabalharmos o que podemos, quando podemos o período de tempo que nos favorece e depois voltamos à nossa vida.

L: Para além da flexibilidade não vê mais nenhuma vantagem?

B-E5: Boa pergunta.... Ah....

L: E desvantagens?

B-E5: Não estou a ver desvantagens, só se for o facto de acostumar-mos com essa vida e depois pronto tivermos que pagar, e estamos habituados com o dinheiro ao final do mês e pronto é isso.

L: A estabilidade?

B-E5: Sim.

L: Pretende continuar como trabalhadora temporária nos próximos tempos, neste caso enquanto for estudante nas férias?

B-E5: Sim, nas férias sim mas durante a época de estudo não dá.

Entrevista B-E6

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E6)

Idade: 25

Habilitações literárias: 10º ano

Nacionalidade: São- Tomé.

L: Há quanto tempo se encontra a trabalhar na empresa?

B-E6: Há 4 meses.

L: Neste momento está a trabalhar correto?

B-E6: Sim.

L: Neste momento quantos trabalhos tem?

B-E6: Um

L: E em que empresa se encontra a trabalhar? Por uma agência de trabalho temporário ou mesmo pelo hotel?

B-E6: Por uma empresa de trabalho temporária.

L: E em que local desenvolve a sua atividade? No seu caso sei que o hotel pertence a um grande grupo, está sempre no mesmo hotel ou varia?

B-E6: Sempre no mesmo sítio.

L: Quais são as funções que tem?

B-E6: Fazemos limpeza e ...

L: É empregada de andares?

B-E6: Sim.

L: E o que é ser empregada de andares?

B-E6: No meu ponto de vista é fazer serviços de limpeza e... tem...

L: O que é que faz, chega ao hotel vai-se fardar e depois...

B-E6: Sim vai-se fardar depois arrumamos os carros, os lençóis, as roupas todas, os amenities.... Tudo o que é necessário para fazer limpeza no quarto e limpamos os quartos.

L: Quer dizer que arruma e limpa os quartos?

B-E6: Sim.

L: E no que diz respeito á distribuição de serviço, existem diferenças no que é dado às empregadas temporárias e ás da casa?

B-E6: Não as extra fazem igual às da casa.

L: E no que diz respeito ao horário, existe diferença das extra para as da casa?

B-E6: No meu ponto de vista ainda não vi, acho que é igual.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre as trabalhadoras temporárias e as da casa?

B-E6: A diferença é que não temos como trocar a nossa folga com uma colega da casa e ... acho que temos mais vantagens em relação a elas. Somos extra ganhamos mais em relação a elas eu acho. Mas o trabalho é todo igual.

L: Como é a sua relação com as governantas?

B-E6: Normal.

L: Como é a sua relação com as temporárias?

B-E6: Normal.

L: Existe entreajuda?

B-E6: Existe

L: E com as colegas da casa também existe?

B-E6: Existe.

L: Em termos gerais sente-se bem enquanto trabalhadora temporária, ou sente algum tipo de discriminação por ser temporária?

B-E6: É assim nesse momento eu acho que estão a procurar mais para temporário.

L: Mas sente algum tipo de discriminação?

B-E6: Não, não sinto.

L: Na sua opinião porque é que a empresa opta por extras?

B-E6: Eu acho que isso tem a ver com... tipo o tempo... porque no verão há muito cliente e no Inverno não dá para ter todo mundo lá.

L: Acha que é por causa do pico do sector?

B-E6: Sim, aumenta e diminui.

L: Tendo em conta o hotel onde está, julga ser possível passar para a casa? Acha que existe essa abertura?

B-E6: Acho.

L: Porquê?

B-E6: No decorrer do tempo que eu entrei se vir que... eu no início tinha dificuldades, mas agora não tenho e estou a ter apoio das colegas e das governantas e graças a deus não estou a ter reclamações nenhuma.

L: Então julga que se o hotel precisa-se existia essa abertura para a passarem para a casa?

B-E6: Sim.

L: Do que conhece desde que lá está já viu alguém passar de extra para a casa?

B-E6: Não.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

B-E6: Um sítio.

L: É onde está hoje?

B-E6: Não.

L: Então são dois é isso?

B-E6: Sim.

L: E foi sempre pela mesma agência de trabalho temporário?

B-E6: Não, foi particular.

L: OK, então teve um contrato de 3 ou 6 meses é isso?

B-E6: Não, eu trabalhei temporária durante 3 anos.

L: E o que é que fazia?

B-E6: Fazia tudo, serviço doméstico.

L: Trabalhava numa casa particular?

B-E6: Sim.

L: E porque é que saiu?

B-E6: Já estava um bocado... queria sair experimentar outras coisas diferentes.

L: E alguma vez trabalhou como efectiva em algum lado?

B-E6: Não.

L: O que é para si o trabalho temporário?

B-E6: Trabalhar um determinado tempo... trabalho com curta duração.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional que foi um bocadinho atribulado, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E6: Nesse lugar onde estou agora foi uma oportunidade.

L: Porquê?

B-E6: Porque eu estava mesmo a precisar, concorri e consegui.

L: E se não fosse temporário não conseguia entrar no hotel?

B-E6: No hotel não sei mas... nem fazia ideia que eu ia conseguir trabalhar num hotel.

L: Quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária? Há pouco disse-me que recebia mais que as da casa?

B-E6: Sim, elas trabalhavam ... têm um salário fixo e nós que somos extra, o salário diferencia aos feriados e fins-de-semana.

L: Então acaba por ganhar mais?

B-E6: Sim.

L: Que vantagens vê mais no trabalho temporário?

B-E6: Não sei....

L: Porque é que é bom?

B-E6: Temos como faltar ...

L: Ok, portanto uma vantagem é a flexibilidade?

B-E6: Sim.

L: E o que é que é mau de ser trabalhadora temporária?

B-E6: É que mesmo que o tempo seja menos de 6 meses ainda podemos ficar mais tempo.

L: Ok, é o facto de ser instável do ponto de vista da segurança do trabalho?

B-E6: Sim, sim.

L: gostaria de continuar como trabalhadora temporária ou gostaria de ser trabalhadora efetiva?

B-E6: Gostaria de ser efetiva.

L: Porquê?

B-E6: Porque... há mais vantagens acho eu... o fundo de desemprego e outras coisas.

L: Estava-me a falar da estabilidade, deste modo ficaria mais estável?

B-E6: Sim mais certo, mais garantido.

Entrevista B-E7

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E7)

Idade: 24

Habilitações literárias: 9º ano

Nacionalidade: Portuguesa e Cabo-verdiana

L: Há quanto tempo se encontra a trabalhar na empresa?

B-E1:Há 5 meses.

L: Neste momento está a trabalhar correto?

B-E1:sim.

L: Neste momento quantos trabalhos tem?

B-E1:Um

L: E em que empresa se encontra a trabalhar? Por uma agência de trabalho temporário ou mesmo pelo hotel?

B-E1:Agencia de Trabalho temporária.

L: E em que local desenvolve a sua atividade? No seu caso sei que o hotel pertence a um grande grupo, está sempre no mesmo hotel ou varia?

B-E1:Sempre no mesmo sítio.

L: Quais são as funções que desempenha?

B-E1:Fazemos um bocadinho de tudo fazemos a cama, a limpeza geral às vezes a casa de banho...

L: É empregada de andares é isso?

B-E1:Sim, mas às vezes nos mandam para as áreas.

L: E o que são as áreas?

B-E1:É tipo a piscina, o ginásio Como é que se chama ... no spa, as escadas.

L: Aquelas áreas comuns.

B-E7: Sim.

L: Então e como é que é o seu dia?

B-E7: O meu dia?

L: Sim chega e faz o quê?

B-E7: Chego sempre 7:50, como começámos às 08h30, chego sempre um bocadinho mais cedo. Subimos para o piso sempre às 08h20 /8h30 depois temos sempre a reunião com a governanta das 08h30 às 08h40/8h45.

L: A reunião é para que?

B-E7: Para ver se está a faltar alguma coisa, se aconteceu alguma coisa, se a colega fez o quarto bem...

L: É um ponto de situação?

B-E7: Sim, depois seguimos para arrumar os carros e se não tiver roupa tem de andar á procura da roupa.

L: E no que diz respeito aos horários, existem diferenças das extras para as da casa?

B-E7: Não, as da casa fazem mais horas 6 dias por semana e nos fazemos 4/5.

L: E no que diz respeito à distribuição de serviço, existe diferença das extra para as da casa?

B-E7: Não, fazem a mesma coisa.

L: Tem conhecimento de outro tipo de diferenças que possam existir entre as trabalhadoras temporárias e as da casa?

B-E7: Que eu saiba até hoje não as da casa podem dar formação e as extras também.

L: Como é a sua relação com as governantas?

B-E7: Eu gosto delas todas.

L: Como é a sua relação com as temporárias?

B-E7: Damos bem, nunca discutimos

L: E com as colegas da casa também existe?

B-E7: Igual.

L: Existem umas discussões lá?

B-E7: Sim, quando são muitas mulheres juntas. Mas eu não discuto com ninguém.

L: Essas discussões são com as extras?

B-E7: Há mais extras lá as da casa são umas 3 ou 4 eu acho do andar. Da casa são 7 ou 8 e normalmente por dia nós extra somos 25 mais ou menos.

L: Em termos gerais sente-se bem enquanto trabalhadora temporária, ou sente algum tipo de discriminação por parte do hotel ou dos seus colegas?

B-E7: Não, é tudo igual.

L: Na sua opinião porque é que o hotel opta por ter extras? Há pouco referiu que a equipa da casa era pequena, porque é que não aumentam a equipa, porque é que preferem extras?

B-E7: Isso, eu não sei bem, mas eu acho que é mais porque as da casa tem de dar o final do ano... tem de dar mais dias e assim.

L: Tem a ver com o tipo de contrato é isso?

B-E7: Sim porque as extras fazem qualquer coisa, manda embora nem querem saber porque. Às vezes a culpa não é nossa mas mandam embora, as da casa para mandarem embora têm de pagar portanto ali...

L: Tem a ver com a flexibilização dos contractos.

B-E7:É.

L: No hotel onde se encontra a trabalhar, acha que é possível passar para os quadros?

B-E7: Ah...eu normalmente tenho os meus planos. Porquê? Porque eu nunca trabalhei num hotel até agora. Porque eu tirei curso de restaurante, eu tirei restauração. Mas se me propuserem eu não sei...

L: Acha que seria possível fazerem-lhe essa proposta? Acha que o hotel está aberto a passar algumas extras para a casa?

B-E7: Até hoje não vi nada, já saíram muitos da casa e não meteram nada... não sei bem responder.

L: Do conhecimento que tem desde que está no hotel, quantas trabalhadoras temporárias passaram para o hotel?

B-E7: Ninguém, desde que estou lá ninguém.

L: Enquanto trabalhadora temporária, trabalhou em quantos sítios?

B-E7: Em Portugal só trabalhei num, no restaurante. Trabalhei em 2 agências de trabalho temporário.

L: E o que é que fazia em cada uma delas?

B-E7: Era ajudante de cozinha e depois empregada de andares.

L: E qual é que foi o seu primeiro trabalho?

B-E7: Ajudante de cozinha numa empresa depois mudei para esta, fui ajudante de cozinha e agora empregada de andares.

L: E quanto teve na primeira agência?

B-E7: Um ano, um ano e tal.

L: E depois quando passou para esta onde esta agora iniciou como ajudante de cozinha certo?

B-E7: Sim.

L: Quanto esteve como ajudante de cozinha?

B-E7: 2 meses e pouco, eu deixei fui para França e depois voltei.

L: Voltou e ficou como empregada de andares é isso?

B-E7: Sim há 5 meses.

L: Trabalhou alguma vez para alguma empresa diretamente aqui em Portugal?

B-E7: Não.

L: Sempre trabalhou como temporária?

B-E7: Sim.

L: O que é para si o trabalho temporário?

B-E7: Temporário, tipo para mim temporário... é não estar fixo, é se precisarem de mim podem-me chamar para outro hotel.

L: Temporário está-se a limitar á duração, acha que é um trabalho flexível?

B-E7: Sim, pode demorar um mês, dois meses não sei.

L: Tendo em conta o seu percurso profissional que foi um bocadinho atribulado, o trabalho temporário é uma oportunidade de emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar?

B-E7: Não, foi uma oportunidade.

L: Porquê?

B-E7: Porque primeiro, eu tive num restaurante quando vim para cá, e fazia 2 turnos, eu não gosto e aqui podes fazer 8h seguidas. Quando eu estava no outro trabalho me propuseram contrato mas eu não gosto de trabalhar 6 meses e folgar 15 dias de férias mas eu não gosto. Nesse momento se eu encontrar um contrato de um ano, um ano e meio eu ficava.

L: E quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária?

B-E7: Não temos folga fixa é rotativo.

L: Isso é bom?

B-E7: É, também temos dias que se não quisermos podemos pedir o dia, se não podermos ir também podemos pedir.

L: Gosta da flexibilidade é isso?

B-E7: Sim, mas também tem desvantagens.

L: Quais são as desvantagens?

B-E7: É que podes ser mandada embora a qualquer momento.

L: É a instabilidade?

B-E7: Sim.

L: Pretende continuar a ser trabalhadora temporária nos próximos anos ou gostaria de se tornar trabalhadora do hotel?

B-E7: Não sei, se o hotel me propuser eu aceitava.

L: Porquê? Ia perder a flexibilidade ou não?

B-E7: Sim mas ao mesmo tempo tenho ali uma coisa fixa.

L: Ia ganhar a tal estabilidade.

B-E7: Sim.

Entrevista B-E8

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E8)

Idade: 24

Habilitações literárias: 9ºano

Nacionalidade: Cabo-Verde

L: Neste momento está a trabalhar correto?

B-E8: Sim.

L: Neste momento quantos trabalhos tem?

B-E8: Só esse.

L: E em que empresa se encontra a trabalhar? Por uma agência de trabalho temporário ou mesmo pelo hotel?

B-E8: É temporário.

L: E em que local desenvolve a sua atividade?

B-E8: Amoreiras.

L: Está sempre no mesmo hotel?

B-E8: Sim

L: E em relação às funções que desempenha, o que é que faz no hotel?

B-E8: É empregada de andares.

L: E o que é ser empregada de andares?

B-E8: Arrumar o quarto.

L: E mais? Descreva-me um bocadinho do seu dia chega ao hotel e faz o quê?

B-E8: Chega por volta das 8, toma o pequeno-almoço e depois é que começamos a trabalhar às 8h30.

L: Mas o que é que faz sobe para o piso?

B-E8: Sim arrumar o escritório ...

L: O que é o escritório?

B-E8: Escritório é o lugar onde estão as roupas, essas coisas...

L: Então depois começa a limpar os quartos é isso?

B-E8: Sim

L: No que diz respeito à distribuição de serviço, o número de quartos distribuídos é igual à das da casa? Face ao número de saídas, ocupados...

B-E8: Não, é igual. Saídas depende, hoje pode mais depois pode ter menos, depende. Não tem isso de extras e da casa, são todas iguais.

L: E no que diz respeito aos horários?

B-E8: É igual também, entramos às 8 e meia e saímos às 17.

L: Tem conhecimento de algum tipo de diferenças que podem existir entre as extras e da casa? A farda por exemplo?

B-E8: Não, é tudo igual. Só as vezes o cacifo que elas têm e nós às vezes não temos.

L: Não têm cacifo? Então onde é que guarda os seus pertences?

B-E8: Tem tipo um cacifo grande lá em cima onde nós metemos as nossas malas.

L: Como é que é a sua relação com as chefias? Neste caso com as governantas?

B-E8: Olha, eu não sou muito de falar por isso eu passo despercebida.

L: E a sua relação com as outras extra?

B-E8: Falamos.

L: Mas como é a relação é boa?

B-E8: Olha eu tenho as minhas duas amigas ali e eu só ajudo elas praticamente não ajudo mais ninguém.

L: Porquê?

B-E8: Eu ajudo quem me ajuda e nem todas ajudam.

L: Mas porque é que acha que não se ajudam?

B-E8: Porque há grupinhos, cada uma tem o seu grupo.

L: Mas isso entre as extras?

B-E8: Não são todas iguais.

L: E as suas amigas também são extra?

B-E8: Sim

L: Então não tem nenhuma relação de amizade com as da casa?

B-E8: Elas são minhas amigas também mas ...

L: É diferente?

B-E8: Sim porque as outras são mesmo minhas amigas.

L: Fora do hotel?

B-E8: Sim, fui eu que as levei para lá já lá estou à quase um ano.

L: Está lá à quase um ano como extra?

B-E8: Sim.

L: Em termos gerais sente-se bem enquanto trabalhadora temporária?

B-E8: Eu gosto, mas queria ter trabalho o tempo todo. Também fiquei pouco tempo sem trabalho, fiquei o mês de dezembro em casa pensei que não ia ter trabalho no mês de Janeiro mas tive.

L: Na sua opinião porque é que o hotel opta por ter extra?

B-E8: Se calhar ganham mais. Se calhar quando têm mais pessoas de casa elas pedem mais se não contratavam mais.

L: Neste momento e tendo em conta o hotel onde se encontra a trabalhar, julga ser possível alguém ou algumas extra passarem para a casa?

B-E8: Não sei, mas eu acho que todos os anos o hotel contrata pessoas para a casa.

L: Quantas mais ou menos? Desde que lá está quantas pessoas passaram para a casa?

B-E8: Eu não vi ninguém.

L: E está lá há um ano?

B-E8: Sim.

L: Diga-me uma coisa quantas pessoas tem a equipa da casa?

B-E8: Não sei, porque eu não sei as das áreas, mas somos mais extra que da casa.

L: Muitas mais?

B-E8: Sim.

L: Tirando as das áreas que não sabe, nos andares consigo quantas são da casa?

B-E8: Umas 10/15 por ai dos andares.

L: E extras, quantas são mais ou menos?

B-E8: Mais de 30.

L: Enquanto trabalhadora temporária, quantos trabalhos teve?

B-E8: Vários.

L: Ao todo em quantas agências de trabalho temporário trabalhou?

B-E8: Umas 3 mais ou menos.

L: Em todas foi empregada de andares?

B-E8: Sim, ia um mês dois meses não ia mais porque não pagavam.

L: E antes de iniciar aqui no trabalho temporário já tinha trabalhado como efetiva ou trabalhadora da casa?

B-E8: Não, comecei a trabalhar à pouco tempo.

L: Que é para si o trabalho temporário?

B-E8: É um trabalho que quando tem vamos, quando não tem ficamos em casa.

L: É um trabalho com pouca durabilidade é isso?

B-E8: Sim.

L: E tendo em conta o seu percurso profissional em Portugal, o trabalho temporário para si foi uma oportunidade de arranjar emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar por não ter outra opção?

B-E8: Eu acho que é isso.... É algo que... é para não ficar sem trabalhar.

L: Então foi por não ter outra opção?

B-E8: Sim, eu preferia um trabalho a tempo inteiro.

L: Preferia aqui um trabalho mais fixo. Diga-me uma coisa quais são para si as principais vantagens de ser trabalhadora temporária? O que é que é bom?

B-E8: O que é bom é que quando eu não quero eu não vou.

L: E o que é que é mau?

B-E8: Mau, é que no Inverno tem pouco trabalho.

L: E o que é que isso significa?

B-E8: Que ficamos muitas vezes em casa.

L: Então o bom é a flexibilidade e o mau a instabilidade é isso?

B-E8: Sim.

L: Nos próximos anos ou meses, gostaria de continuar como trabalhadora temporária ou pretende trabalhar diretamente para um hotel?

B-E8: Olha, eu não sei, como quero comprar a minha casa eu não sei.

L: Por exemplo se o hotel onde está agora a convidasse para passar para o hotel?

B-E8: Ali onde estou não passava mesmo, preferia ficar como extra.

L: Porquê?

B-E8: São muito chatas, prefiro ficar como extra assim quando me stressar, peço para ir para outro hotel.

Entrevista B-E9

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E9)

Idade: 22

Habilitações literárias: 8ºano

Nacionalidade: Cabo-Verde

L: Há quanto tempo está no hotel?

B-E9: Vai fazer um ano.

L: Neste momento está a trabalhar correto?

B-E9: Sim.

L: Neste momento quantos trabalhos tem?

B-E9: Só um.

L: E em que empresa se encontra a trabalhar? Por uma agência de trabalho temporário ou mesmo pelo hotel?

B-E9: Agência.

L: E em que local desenvolve a sua atividade? Neste caso sei que o hotel pertence a um grande grupo, está sempre no mesmo hotel?

B-E9: Sim

L: É aqui em Lisboa?

B-E9: Sim

L: E em relação às funções que desempenha, o que é que faz no hotel?

B-E9: Faço turndown, que é a abertura.

L: E o que é a abertura?

B-E9: É entrar num quarto, abrir a cama, por chocolate água. Se o quarto tiver desarrumado, arrumar de novo.

L: É empregada de andares mas faz, turndwon é um bocadinho diferente do normal não é?

B-E9: Sim, mas à noite também fazemos quartos, aqueles que as miúdas não conseguem fazer, nós é que fazemos á noite, aquelas saídas prolongadas nós é que fazemos.

L: E no que diz respeito à distribuição de serviço, o número de quartos distribuídos é igual à das da casa?

B-E9: Não, nós da noite não temos essa diferença. Se pensarmos nas miúdas das áreas nós trabalhamos mais que elas. As vezes elas nem têm trabalho, nós lá em cima a matarmo-nos e elas a passear.

L: E o que é as áreas?

B-E9: As miúdas que limpam dentro do hotel... restaurante e assim.

L: No que respeita os horários, existem diferenças dos horários das extra para as da casa?

B-E9: Não, à noite tanto extra como da casa entram à mesma hora.

L: Tem conhecimento de algum tipo de diferença que haja entre as extra e as da casa?

B-E9: Tem muitas...

L: Como por exemplo?

B-E9: Eu acho que as extra tem mais, regalias....

L: Dentro do hotel, existem diferenças da maneira como as extra são tratadas face às da casa?

B-E9: Eu acho, tem sim.

L: Quais são as diferenças, no modo de tratamento?

B-E9: Nós trabalhamos mais que elas, eu agora trabalho mais que a menina que me deu formação. Ainda no outro dia elogiaram o meu quarto e o que eu fiz ela não faz.

L: E como é a sua relação com as governantas?

B-E9: Eu vou ser sincera... a gente não gosta de toda a gente e...

L: Mas apesar de não gostar,... o que é que existe para não gostar? É em termos de trabalho ou...

B-E9: Não, às vezes elas é que estão erradas e falam connosco como elas é que mandam e isso. E nós é que estamos no piso, nós damos de caras com

o cliente mais do que elas e às vezes, acontece coisas que nós não temos culpa.

L: E qual é a sua relação com as outras extras?

B-E9: Eu dou-me bem, mas a 100% dou-me bem só com 2 meninas... as outras é só se precisarem de alguma coisa.

L: É uma relação estritamente profissional. E as outras meninas, as da casa?

B-E9: Sim. As outras meninas da casa não tenho assim tanta conversa, é bom dia boa tarde e às vezes nem isso.

L: Diga-me uma coisa, sente-se bem enquanto trabalhadora temporária ou sente algum tipo de discriminação?

B-E9: Não eu estou bem assim, e vendo as coisas prefiro ser extra do que da casa.

L: Porquê?

B-E9: Prefiro ser extra, bem que extra nós pedimos férias não ganhamos e elas ganham.

L: Na sua opinião qual é a razão pela qual o hotel opta pelo trabalho temporário? Porque é que não poem mais pessoas na casa?

B-E9: Eu acho que extra dá menos trabalho que as da casa.

L: Porquê?

B-E9: Porque as miúdas da casa, muitas estão a desistir, eu acho que desistindo o hotel é que perde. Extra é extra desiste pronto.

L: Neste momento e tendo em conta o hotel onde se encontra a trabalhar, julga ser possível passar para a casa ou acha que não há essa abertura?

B-E9: Eu já tentei, falei com uma governanta, há meses... mas ela disse que se precisarem diz.

L: Do conhecimento que tem desde que está lá há um ano, quantas extra passaram para a casa?

B-E9: Ai desde que desde que estou lá só foi uma, mas já foi embora.

L: Enquanto trabalhadora temporária em quantos sítios trabalhou?

B-E9: Numa escola.

L: Mesmo por uma agência de trabalho temporário?

B-E9: Não, não por 3 meses.

L: E o que é que fazia?

B-E9: Quando a aula acabava tinha de limpar.

L: OK, foi empregada de limpeza, e depois?

B-E9: Depois fui trabalhar na casa de uma senhora, que até hoje me arrependo. Porque eu tive lá 2 anos sem contrato de trabalho, nada (...)

L: E o que é que fazia?

B-E9: Fazia tudo, fazia comer, limpava, arrumava, cuidava da mãe da patroa que estava acamada... eu trabalhava de segunda a segunda...

L: E a seguir?

B-E9: A seguir fui para o hotel?

L: Para além destes trabalhos, alguma vez trabalhou como trabalhadora efetiva?

B-E9: Não.

L: O que é para a Denise o trabalho temporário?

B-E9: Para mim é a qualquer momento podem dizer que já não precisam de mim...

L: É caracterizado por instabilidade é isso?

B-E9: Sim, para mim acho que é isso.

L: E tendo em conta o seu percurso profissional em Portugal, o trabalho temporário para si foi uma oportunidade de arranjar emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar por não ter outra opção?

B-E9: Fui algo que me vi obrigada, porque tenho um filho e não posso estar em casa à espera das outras pessoas.

L: Qual é a principal vantagem de ser trabalhadora temporária?

B-E9: É poder aparecer alguma coisa melhor e pronto.

L: Não tem de dar tempo à casa é isso?

B-E9: Sim.

L: E é só essa a vantagem? Porque à pouco disse-me que se tivesse oportunidade não passava para a casa, porque preferia ser extra.

B-E9: Extra ganha mais que as meninas de casa, não tem de dar satisfação à casa.

L: Como por exemplo?

B-E9: Quero férias, tiro férias.

L: Resumindo...

B-E9: Ser de casa para ter férias tens de marcar, tens de esperar o outro mês se tiver pessoas á tua frente.

L: Então aqui de uma forma muito resumida tendo em conta o que me disse permita-me dizer que a vantagem de ser temporária é a flexibilidade, no caso das férias e a questão de ganhar mais é isso?

B-E9: Sim.

L: E as desvantagens? O que é que é mau? À pouco falou-me da instabilidade, ou seja que de um momento para o outro pode ser mandada embora esta é a única desvantagem de ser temporária?

B-E9: Sim, de momento se me mandarem embora vou sair com uma mão à frente outra atrás.

L: Denise, embora já me tenha dito que não gostaria de passar para o hotel. Gostaria de saber se fosse noutra hotel ou noutra área se gostaria de ter um outro tipo de contrato ia por outro lado gosta do sítio onde está e gosta mesmo de ser temporária?

B-E9: Se aparecer um contrato para ir para outro hotel eu aceito, porque naquele hotel ali temos que engolir muitos sapos.

L: Mas porquê?

B-E9: Existem muitos conflitos, muitos, muitos, muitos.

L: Mas entre extras?

B-E9: Entre extras, entre miúdas da casa têm umas e outras que acham que são melhores que tu, só porque são da casa. Se entrases em conflito com

alguma da casa, tu é que vais porque tu é que és extra (...) Mesmo as governantas estão-se a marimbar para ti és extra vais embora vem outra, nesse hotel não dão valor a ninguém, ninguém.

Entrevista B-E10

Entrevistador (L)

Entrevistado (B-E9)

Idade: 29

Habilitações literárias: 12º ano

Nacionalidade: Cabo-Verde

L: Neste momento está a trabalhar correto?

B-E10: Sim.

L: Neste momento quantos trabalhos tem?

B-E10: Só um.

L: E em que empresa se encontra a trabalhar? Por uma agência de trabalho temporário ou mesmo pelo hotel?

B-E10: Temporário.

L: E em que local desenvolve a sua atividade? Neste caso sei que o hotel pertence a um grande grupo, está sempre no mesmo hotel?

B-E10: Sempre no mesmo.

L: Em Lisboa?

B-E10: Sim.

L: E quais são as funções que desempenha?

B-E10: Empregada dos andares e ... faço o quê? Faço limpezas...

L: Descreva-me o seu dia, chega ao hotel e faz o que?

B-E10: Tomo o pequeno-almoço, vou para cima

L: Para o piso?

B-E10: Sim, depois apanho o lixo trago para baixo entregar relatório e depois é ir para casa.

L: Em que é que consiste o seu trabalho arrumar e limpar os quartos é isso?

B-E10: Não, só entrar nos quartos é muita responsabilidade.

L: Porquê?

B-E10: Estar lá dentro... qualquer coisa que não seja nossa, que seja do cliente, já é muita responsabilidade.

L: Então o que é que faz? Limpa arruma o quarto...

B-E10: Arruma tudo e limpa tudo sim.

L: E no que diz respeito à distribuição de serviço, o número de quartos distribuídos é igual à das da casa?

B-E10: Devia ser igual.

L: Não é?

B-E10: Às vezes não é, as da casa ganham um salário fixo e nós é ao dia.

L: Ok, relativamente ao número de quartos é igual?

B-E10: É igual

L: No que diz respeito aos horários, existem diferenças das extra para as da casa?

B-E10: Não.

L: Tem conhecimentos de algum tipo de diferença que possam existir entre as extra e as da casa? O modo de tratamento?

B-E10: Existe sim, grande diferença as extra qualquer coisa mandam embora e as da casa não.

L: Quando me diz qualquer coisa está-me a falar de trabalho?

B-E10: Sim, e do respeito também umas das outras.

L: Do conhecimento que tem dessas diferenças, como é que é a sua relação com as chefias?

B-E10: Comigo é normal, já estou lá há muito tempo. Não noto diferença das extras para as da casa.

L: Há quanto tempo está no hotel?

B-E10: Há um ano.

L: E como é a sua relação com as outras extra?

B-E10: É igual, as da casa ou extras é igual. Mas se calhar, mais com as extra porque quando és nova maioria das vezes eu é que dou formação.

L: Em termos gerais sente-se bem como trabalhadora temporária, ou sente algum tipo de discriminação?

B-E10: Não, já estou a fazer isso há 8 anos, sempre com as empresas.

L: Na sua opinião porque é que o hotel opta por ter extras?

B-E10: Eu acho, que compensa para eles.

L: Em termos de que?

B-E10: Há meses que o hotel tem muito trabalho, compensa chamar as extras mas há meses que o hotel tem pouco trabalho.

L: Por causa dos picos?

B-E10: Sim.

L: E neste momento, e tendo em conta o hotel onde se encontra a trabalhar, julga ser possível fazer um contrato direto com o hotel? Acha que há essa abertura?

B-E10: Difícil (...) lá tem extra que tem 4/ 5 anos lá e não faz contrato.

L: Porque é que acha que isso acontece?

B-E10: Não sei, para mim também já é exploração.

L: Do conhecimento que tem quantas trabalhadoras temporárias passaram para a casa?

B-E10: Não.

L: Nenhuma?

B-E10: Nenhuma.

L: E quantas extras são mais ou menos?

B-E10: Mais de 30

L: E quantas são da casa mais ou menos?

B-E10: Até 6.

L: Enquanto trabalhadora temporária trabalhou em quantos sítios?

B-E10: 3 anos num hotel, 3 anos noutra, um ano e tal noutra...

L: Ao todo por quantos hotéis passou?

B-E10: Muitos, muitos mais de 15

L: Foi sempre através da mesma agência de trabalho temporário?

B-E10: Não.

L: Em quantas agências teve?

B-E10: Tive...3.

L: Quanto teve nos hotéis mais duradouros?

B-E10: Tive num para ai uns 3 anos, depois tive noutra 3/4 anos e depois vim ca para cima e estou à um ano.

L: Em todos eles foi empregada de andares?

B-E10: Sim.

L: Antes de iniciar aqui o trabalho temporário, trabalhou para alguma empresa com contrato fixo ou teve sempre em trabalho temporário?

B-E10: Não, por caso tive contratos temporários de um ano só.

L: O que é para si o trabalho temporário?

B-E10: Para mim, já é ótimo mas acho que é mais responsabilidade para cumprir os horários e para cumprir as ordens (...) há pessoas que a ser um temporário vão quando quiserem e eu não faço diferença para mim é como se fosse da casa.

L: Para si o trabalho temporário é uma responsabilidade acrescida?

B-E10: É, é.

L: E tendo em conta o seu percurso profissional em Portugal, o trabalho temporário para si foi uma oportunidade de arranjar emprego ou algo a que se viu obrigada a aceitar por não ter outra opção?

B-E10: Não, não estou a fazer isso é porque gosto de fazer, não é por ganhar mais um serviço, é porque gosto.

L: Na sua opinião quais são as vantagens de ser trabalhadora temporária? O que é que tem de bom?

B-E10: Para mim Já é bom fazer o meu trabalho (...) Da casa ou extra, eu considero igual (...) Desde que comecei, não parei, nunca fiquei sem trabalho.

L: E desvantagens?

B-E10: Não tem que considerar nada mau no trabalho temporário é tudo bom.

L: Mas há pouco falou-me na época baixa.

B-E10: Época baixa, mas u nunca tive sem trabalho mesmo na época baixa.

L: O facto de uma extra poder ser mandada embora a qualquer momento não a assusta?

B-E10: Não porque o trabalho temporário, pode-se ir a qualquer sítio, o importante é ter experiência.

L: Para finalizar pretende continuar como trabalhadora temporária nos próximos anos, ou pretende passar para o hotel?

B-E10: Por acaso tenho um convite para assinar contrato, mas por enquanto prefiro ficar temporária.