

ESCOLA DE TURISMO E HOTELARIA CANTO DA ILHA

GESTÃO HOTELEIRA

**COLETÂNEA DE TEXTOS
EDUCANDOS**

Educação Integral dos Trabalhadores

ESCOLA DE TURISMO E HOTELARIA CANTO DA ILHA

Presidente da República
LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Ministro do Turismo
LUIZ EDUARDO PEREIRA BARRETO FILHO
Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo
Esplanada dos Ministérios, Bloco U, 2º e 3º andar, Edifício Sede, Sala 306.
CEP 70059-900 - Brasília - DF

ELABORAÇÃO, EDIÇÃO E DISTRIBUIÇÃO:

ESCOLA DE TURISMO E HOTELARIA CANTO DA ILHA

Diretor Geral
JOSÉ CELESTINO LOURENÇO
Diretor Financeiro
ANTONIO CARLOS SPIS
Coordenação Geral
ROSANA MIYASHIRO
Coordenação Pedagógica
ADRIANO LARENTES DA SILVA
Apoio Pedagógico
KATIA REGINA RODRIGUES PASSARINI
Equipe de Educadores
ALINE MARIA SALAMI; ANA CAROLINA R.HERRERA; EVARISTO DOPICO LUZARDO;
HANEN SARKIS KANAAN; JULIANA RODRIGUES WALENDY, LUCIANA RAIMUNDO
Administrativo
ALMIR ROGÉRIO DO NASCIMENTO;
Auxiliar de Serviços Gerais
ANA PAULA DE OLIVEIRA MIORANZA
www.escoladostrabalhadores.org.br

Ficha Catalográfica

Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha - CUT.
Gestão Hoteleira: coletânea de textos para educandos
/ Rosana Miyashiro e Adriano Larentes da Silva, org.
- Florianópolis : Central Única dos Trabalhadores -
CUT, 2008. 52p.

1. Educação integral dos trabalhadores 2. Turismo e
Hospitalidade 3. Educação profissional I. Título

Bibliotecário responsável: Eduardo Marcos Fahl - CRB-8/6387

Obs.: Os textos não refletem necessariamente a posição do Ministério do Turismo

APRESENTAÇÃO

Caros (as) educandos (as),

A Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha, integrante da Rede de Formação da Central Única dos Trabalhadores – CUT vem desenvolvendo a proposta pedagógica de Educação Integral dos Trabalhadores. A partir dos acúmulos teórico-metodológicos e na perspectiva de contribuir com as políticas públicas de Educação Profissional, firmou convênio com o Ministério do Turismo para desenvolver o **Projeto de Educação Integral dos Trabalhadores do Turismo e Hospitalidade**.

A coletânea de textos que ora apresentamos tem como referência o projeto político pedagógico da escola e busca possibilitar a apreensão de novos conhecimentos e reflexões coletivas em torno do mundo do trabalho no Turismo e Hospitalidade.

Os Percursos Formativos propostos não se restringem ao mero preparo técnico. Busca-se um trabalho integrado entre os conhecimentos gerais e específicos da **Gestão Hoteleira**, de forma contextualizada.

Tem-se como perspectiva uma intervenção coletiva dos trabalhadores a partir da percepção dos desafios contemporâneos a serem enfrentados pela classe trabalhadora e que aponte para melhoria nas condições de trabalho e de vida.

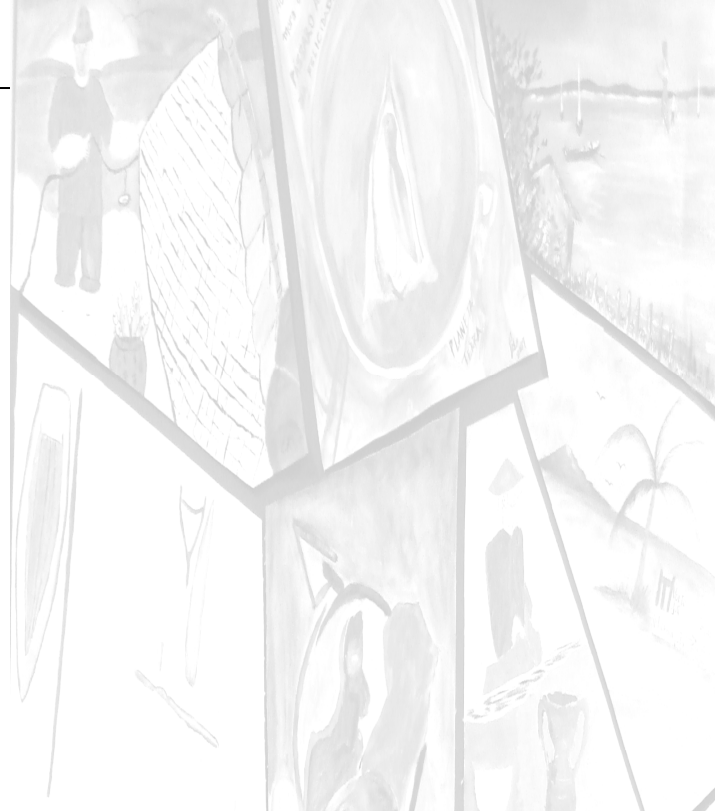
É com esse objetivo que o presente material foi organizado. *Bom estudo!*

José Celestino Lourenço

Diretor Geral

Adriano Larentes da Silva e Rosana Miyashiro

Coordenação Pedagógica



“Mulheres e homens, somos os únicos seres que, social e historicamente, nos tornamos capazes de aprender. Por isso, somos os únicos em que aprender é uma aventura criadora, algo, por isso mesmo, muito mais rico do que meramente repetir a lição dada. Aprender para nós é construir, reconstruir, constatar para mudar, o que não se faz sem abertura ao risco e à aventura do espírito”.

Paulo Freire



SUMÁRIO

1. Prestação de Serviços?	09
2. Turismo, de Rubem Alves	10
3. A quem interessa a atividade turística, de Adriano Larentes da Silva e Hanen Sarkis Kanaan	11
4. Meios de Hospedagem	13
5. Paraíso?	14
6. História da Hotelaria	15
7. Setores em Meios de Hospedagem	18
8. Maria Aparecida: a camareira que queria ser recepcionista	19
9. Perguntas de um operário que lê, Bertold Brecht	22
10. Condições de trabalho e saúde do trabalhador	23
11. Música: Capitão de Indústria, Paralamas do Sucesso	26
12. Turismo Sexual	27
13. Lixo, consumo e a questão ambiental	28
14. Glossário Técnico	30
15. Globalização, gastronomia e identidade cultural, de Rosana Miyashiro e Renata de Carvalho Oliveira Neves	33
16. Meu Maio, Vladimir Maiakovski	36
17. Música: Nós vamos invadir sua praia, Ultraje a rigor	37
18. Gestão: uma necessidade humana, de Luiz Gabriel Angenot	38
19. O capitalismo e o desenvolvimento das teorias administrativas	39
20. Gestão das Organizações	42
21. Mercado de trabalho, de Pedro Luis Batanero	43
22. Cotidiano na Hotelaria, de Pedro Luis Batanero	44
23. O Marketing: breve panorama histórico, Rosana Miyashiro	45
24. Mito da Democracia: Um Brasil de Desigualdades	47
25. História de Lugares, de Paulo César da Fonseca	50

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS?



□ NATIONALGEOGRAPHIC.COM

© 2003 National Geographic Society. All rights reserved.

TURISMO

Rubem Alves

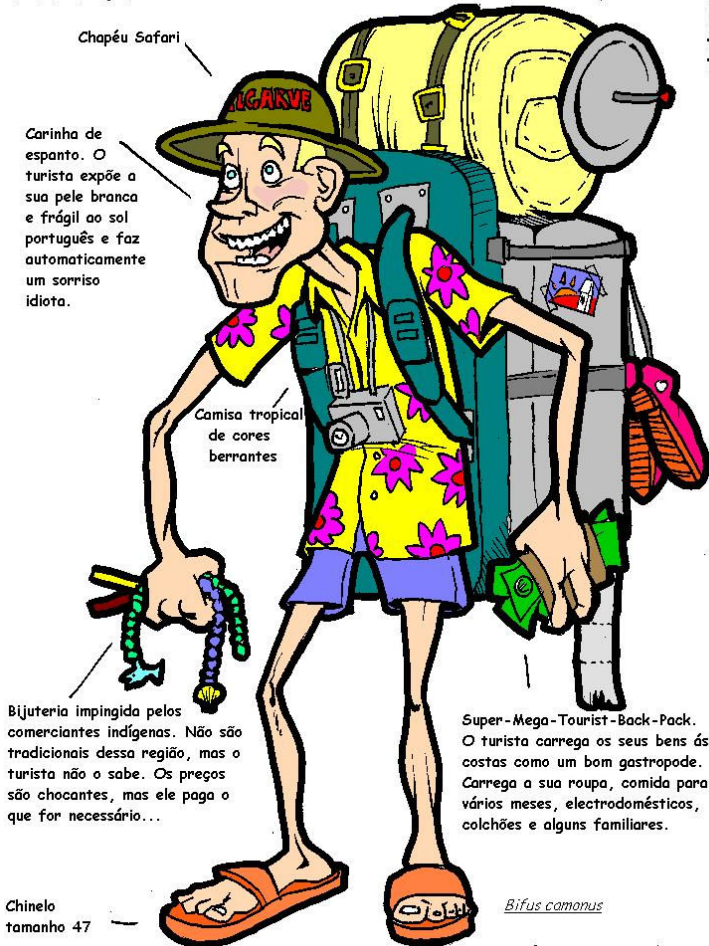
A única coisa que perturba a harmonia do ambiente são os turistas. Alguns. Eles não viajam a fim de ver o mar, ouvir o vento, sentir a areia. Eles só querem mudar de cenário para fazer as coisas que fazem sempre. E, para eles, o som é essencial. A todo volume. Para que todos saibam que só eles têm som. Nunca desembarcam de si mesmos. Por onde vão, sua presença é uma perturbação para o espírito. Fico a me perguntar: por que não gostam do silêncio? Acho que, para eles, o silêncio é o mesmo que o vazio. E o vazio é sinal de pobreza. Nossa cultura provocou uma transformação perversa nos seres humanos, de forma que eles acreditam que,

para estar bem, é preciso estar acoplados a objetos tecnológicos. Senão, é como se estivessem aleijados, como se fossem pobres, como se não tivessem valor, como se não existissem. Lembro-me de uma vez em que fui convidado para fazer um passeio de barco pelo rio Tocantins. Fiquei feliz. Imaginei o silêncio, o barulho da proa cortando a água, o som da brisa, o pio dos pássaros, os peixes saltando do rio. Mas bastou que entrássemos no barco para que o capitão ligasse o rádio numa dessas rádios em que o locutor anuncia papel higiênico com o mesmo entusiasmo com que anunciaria a vinda de Cristo.

E aí, ao invés de navegar no rio, naveguei na gritaria do rádio...

Extraído do livro de Rubem Alves, *Quarto de badulaques*. São Paulo : Parábola, 2003, p.158-159

ANATOMIA DO TURISTA



A QUEM INTERESSA A ATIVIDADE TURÍSTICA?

Adriano Larentes da Silva e Hanen Sarkis Kanaan*



Ao contrário do que se imagina, o turismo é uma atividade muito recente. Surgiu no século XIX, no contexto do desenvolvimento capitalista na Europa. As grandes viagens e navegações que ocorreram antes deste período não são consideradas atividades turísticas.

O turismo está relacionado à luta histórica dos trabalhadores por melhores salários e pela redução da jornada de trabalho que, no século XIX, variava de 16 a 18 horas diárias. Com a conquista da redução da jornada, a nova preocupação dos capitalistas e da igreja neste período, era com o uso de tempo livre dos trabalhadores. Para dar sentido a esse tempo livre e disciplinar os trabalhadores, surgiram nas regiões fabris da Inglaterra as primeiras viagens organizadas de trabalhadores para o litoral. Essas viagens surgiram para criar uma classe consumidora e disciplinada para o trabalho.

No século XX, a conquista de novos direitos, entre eles o descanso remunerado aos domingos e o aumento de salário, permite que mais trabalhadores possam fazer turismo, conhecendo novos lugares. Os regimes fascista e nazista, que ganharam força na Europa dos anos 20 a 40 do século XX, tiveram um papel muito importante, organizando grandes centros de lazer e subsidiando viagens de férias aos trabalhadores.

Após a Segunda Guerra Mundial, com a reestruturação produtiva, o turismo se expandiu no mundo. Expansão que começou na Europa e nos EUA, pela experiência acumulada com o turismo de massa dos governos nazi-fascistas europeus. A partir da década de 1950, com a retomada do crescimento econômico nos países desenvolvidos, com a melhoria das condições salariais e sociais dos trabalhadores e com o aparecimento de uma elite interessada em conhecer novos lugares, o turismo passou a ser visto efetivamente como mais uma mercadoria lucrativa. Houve então uma explosão da atividade turística no mundo todo. As redes

* Adriano L. da Silva é coordenador pedagógico da ETHCI/CUT e doutorando em história pela UFSC. Hanen S. Kanaan educadora da ETHCI/CUT e historiadora. Esse texto foi baseado na palestra do Prof. Dr. Helton R. Ouriques (Departamento de Economia da Universidade Federal de Santa Catarina) realizada no Seminário Nacional Turismo e Hospitalidade I - Negociação e Contratação Coletiva da Qualificação Sócio-Profissional, em 09/03/2006, em Florianópolis/SC.

de hotéis se expandiram e milhares de trabalhadores foram contratados para atender esse novo filão do mercado.

Com a expansão da atividade turística criou-se também um mito de que esta atividade seria a “salvação da lavoura” para os países subdesenvolvidos. Bastaria então que os governos desses países criassem condições favoráveis para a instalação de grandes empreendimentos turísticos para que o desenvolvimento econômico e o emprego de milhares de trabalhadores estivessem garantidos.

Atualmente existem dados estatísticos que apontam que o turismo mundial se concentra na Europa e nos EUA. Ainda segundo pesquisas recentes sobre o setor turístico, o número de turistas que viajam aos países periféricos é muito menor do que apontam as grandes redes de hotéis e os governos locais. O discurso de que o setor de turismo é um grande empregador é outro mito. Os trabalhadores do setor em questão são, juntamente com trabalhadores rurais e da alimentação, os que têm as piores condições de trabalho e de salários. Os investimentos das empresas transnacionais no setor acabam voltando para seus países de origem. É isto que ocorre, por exemplo, com a rede Accor que tem sua sede na França e milhares de estabelecimentos espalhados pelo mundo inteiro. A atividade turística, portanto, provoca uma concentração de riqueza e não sua distribuição.

Países como México, Brasil e Marrocos que recebem um grande número de turistas por ano e investem milhares de dólares no setor, não conseguiram elevar a qualidade de vida de sua população através do turismo.

O turismo nos países periféricos contribui para a reprodução do capital. As populações nativas deixam seus ofícios originais para se sub-empregar em hotéis ou trabalhar a serviço do turista. Um exemplo bem claro dessa situação são os pescadores de Natal, no Rio Grande do Norte, que têm deixado suas atividades para trabalharem como bugreiros levando os turistas para passearem nas dunas.

Quando um complexo hoteleiro se instala numa região, todas as relações, sejam elas sociais ou econômicas, são alteradas. A comunidade perde lentamente suas características e novos hábitos, muitos deles nocivos aos moradores locais, são incorporados. Em contrapartida, as comunidades que resistem são massacradas pelo capital internacional que tenta de todas as maneiras adquirir as melhores áreas para desenvolver suas atividades.

Com a promessa de prosperidade e desenvolvimento econômico e social, o capitalismo encontrou através da atividade turística uma nova forma de exploração dos trabalhadores dos países pobres do mundo. ■

Meios de Hospedagem

Fonte: Wikipédia, a enciclopédia livre (adaptado)

A **hospedagem** é uma edificação que exerce o comércio da recepção e da hospedagem dos turistas e visitantes em geral. Uma hospedagem constitui-se de um edifício ou prédio contendo basicamente unidades habitacionais, uma recepção e uma governança. Podendo ter ainda na estrutura, alimentos e bebidas, que compreende: cozinha, adega, restaurante, bar, cantina e despensa. Pode contar ainda com: estacionamento externo, garagem interna e área de lazer.

Serviços adicionais:

Internet, Agência de Viagens, aluguel de automóveis, boutiques, business center, central de reservas, centro de convenções, cofre, lojas, room service 24h, serviço de lavanderia, serviço de valet, tv a cabo, piscina etc.

Tipologia

Os **meios de hospedagem** são variados, compreendendo de um simples albergue a um Mega Hotel Resort. O Albergue caracteriza-se por dispor de acomodações coletivas e público alvo jovem. No Brasil, a Pousada constitui em um modelo rústico de hospedagem contando com unidades habitacionais individualizadas e com decoração identificada com a localidade. Já em Portugal a Pousada está associada a um turismo de qualidade, em unidades recuperadas, muitas delas, em edifícios classificados. Um Resort ou hotel de lazer é um lugar usado para relaxamento ou recreação, situado fora do centro urbano com áreas não edificadas de terreno, voltados especialmente para atividades de lazer, e entretenimento do hospede. Já um camping, configura-se em geral, como um espaço aberto localizado próximo a áreas verdes. A hospedagem geralmente é classificada de uma a cinco estrelas, de acordo com o conforto, luxo e serviços oferecidos. No entanto, há diferentes formas de classificação, que pode ocorrer através da Autoclassificação (feita pelo próprio estabelecimento), de uma Classificação Privada (feita, por exemplo pela ABIH) ou de uma Classificação Oficial (Embratur, no caso do Brasil).



Pousada em Monte Velho - MG

Os **meios de hospedagem** podem ainda ser: 1) *flutuantes*, como o caso dos modernos navios que costeiam os diversos países; e 2) *flutuantes fixos*, como o aproveitamento de navios para hotéis, aéreos como os dirigíveis, submersíveis e ainda rodoviários, como é o caso de utilização de ônibus-hotel.

Tipos

Albergue	Flat	Hotel-escola
Camping (Acampamento)	Hotel Executivo	Hotel-fazenda
Eco-resort	Hotel de Lazer	Hotel-histórico
Hotel-Resort	Hotel	Pousada
Estalagem	Hotel Charme	Motel

PARAÍSO?



Propaganda de um Hotel em Natal-RN

HISTÓRIA DA HOTELARIA

A hotelaria é bem mais antiga do que se imagina. Comerciantes que negociavam entre a Europa e o Oriente, no século VI a.C., utilizavam-se do serviço de hospedagens, disponibilizados em partes de residências ou quartos, durante suas viagens. Nos primórdios da hotelaria, o conforto, a higiene e a privacidade não eram requisitos essenciais como atualmente. Geralmente, os quartos das hospedarias acomodavam em um único espaço diferentes pessoas. Os banheiros não eram privativos e os hóspedes mesmo se serviam. Havia casos, entretanto, de hospedarias com um conceito superior, que recebiam pessoas de classes mais abastadas, oferecendo serviços de qualidade. Para se ter uma idéia, na época do Império Romano existiam os palacetes, conhecidos como “hostellum”, onde reis e nobres se hospedavam.

Em seu processo natural de evolução, através dos tempos, a hotelaria foi se aprimorando, assimilando e aplicando novos conceitos. Leis de regulamentação de preços, aumento na qualidade dos serviços, na higiene e na alimentação foram apenas algumas das melhorias que foram acontecendo. Foi na França, em 1407, onde criou-se a primeira lei para registro de hóspedes visando aumentar a segurança das hospedarias. No ano 1561, também na França, as tarifas das pousadas foram regulamentadas e por consequência os hóspedes passaram a exigir maior conforto. Por outro lado, na Inglaterra, no período de 1750 a 1820, as estalagens foram substituídas pelos Inns, que ofereciam diversidade de serviços, alto padrão de limpeza e excelente alimentação. A Europa, que foi a pioneira na hotelaria, nos 50 anos seguintes perdeu a sua liderança para os Estados Unidos, que após a Revolução Industrial, já eram os maiores do mundo em números de albergues e ofereciam os melhores serviços da época. No final do século XIX, a expansão da economia norte-americana provocou aumento no turismo de negócios e no de lazer.



Fonte: Américo Nunes

O conceito de apartamentos “double” e “single”, bem como a disponibilização de utensílios para higiene pessoal e sabonete cortesia, remonta ao ano de 1829, numa iniciativa do “Tremont House”, de Boston, considerado o maior e mais caro hotel da época. A continuidade das inovações veio com César Ritz, em 1870, ao construir o primeiro hotel em Paris, considerado o marco inicial da hotelaria planejada, que além de banheiro privativo, investiu na uniformização dos funcionários.

O modernismo tem seu início em 1908, com a inauguração do “Statler Hotel” em Búfalo. Na década de 50, surgiram nos Estados Unidos os motéis, que se multiplicaram rapidamente, fazendo concorrência com os hotéis. Com o passar do tempo, houve uma

incorporação dos motéis pela associação norte-americana de hotéis, o que possibilitou a aproximação dos dois segmentos.

A Hotelaria no Brasil

No período colonial, que os colégios e os mosteiros tenham sido as primeiras hospedarias, atendiam viajantes mais ilustres e outros menos ilustres por ações caridosas. Como exemplo, o Colégio de Jesus, na cidade de Salvador e o Mosteiro de São Bento, na cidade do Rio de Janeiro. São Paulo foi e é o palco das grandes investidas do mercado hoteleiro. Mesmo que novos conceitos surgem em outras regiões, é de São Paulo que os grupos de investidores, operadoras, construtores e agentes imobiliários se reúnem para articular e estudar as melhores estratégias de implantação de conceitos. A cidade faz parte do marco histórico do desenvolvimento hoteleiro no Brasil. É do Século XVII os primeiros relatos do início da atividade de hospedagem em São Paulo. É deste período que surge a figura de Marcos Lopez como hoteleiro oficial, muito normal na época encontrar ambientes para hospedagem atrelada a outras atividades principais.

O viajante procurava uma hospedagem junto aos Barbeiros, alfaiates e sapateiros que eram proprietários de estalagens em conjunto com a sua atividade. Possuíam o título de vendedores de alimentos e hospedagem. Mas não demorou muito para surgir a definição de “vendeiros” e “taberneiros”, como forma de organizar o mercado.

No início do século XVIII, surge a necessidade de se classificar formalmente os meios de hospedagens então existentes. Foi adotado como critério a divisão em 5 categorias, que iam desde "simples pouso de tropeiro" (1° categoria) até hotéis (5° categoria). Há de observar que nesta época, 1870, já existiam muitos hotéis importantes na capital paulista, mas as pessoas somente podiam se hospedar nos hotéis tradicionais mediante carta de apresentação. Impulsionado pelo turismo de negócios, o setor começa a experimentar grande destaque e notória expansão, ganhando, inclusive, fama internacional. As belezas naturais e a música popular conferem prestígio ao país, e começam a despontar destinos importantes como o Rio de Janeiro, onde o marco da hotelaria foi a inauguração do Copacabana Palace, decisivo na consolidação da capital fluminense como pólo de turismo e lazer. Os fazendeiros instalados em São Paulo no final do séc. XIX, na necessidade de melhor servir os homens de negócios ergueram meios de hospedagem. E com a urbanização do país, a criação de vilas e cidades, a vida comercial se intensificava surgindo em todas as regiões do Brasil tipos de hospedagem como: Tabernas, Casas de Pastos, Hospedarias e Albergues.

ANOS 40

Na década de 40, houve grande desenvolvimento da hotelaria devido aos incentivos do governo. Foram construídos vários hotéis, entre eles o "Grande Hotel São Pedro". Contribuíram para o avanço da hotelaria no Brasil, o crescimento da rede Othon (uma das maiores do mundo), Vila Rica e Luxor.

ANOS 70

No início da década de 70, o Brasil experimenta um rápido crescimento no setor. A criação da Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) viabilizou a aprovação de inúmeros projetos ligados ao segmento de turismo e hotelaria. Essa fase de expansão coincidiu com a disponibilidade de financiamento de longo prazo (EMBRATUR, FINAME, etc.) e incentivos fiscais (SUDENE, SUDAM) para a construção de hotéis. A década de 70

assinala, enfim, o surgimento dos primeiros grandes hotéis existentes no país, principalmente nas cidades onde havia um misto de negócios e turismo, como Salvador e Rio de Janeiro. Nas cidades turísticas, além de financiamentos, os hotéis contavam com incentivos fiscais.

ANOS 80

Nos primeiros anos da década de 80, com a crise econômica, as perspectivas de novos e lucrativos empreendimentos imobiliários para pequenos e médios investidores não eram animadoras. E todos esses fatores reunidos, levaram ao surgimento do fenômeno dos apart hotéis ou flat services, um produto desenvolvido para atender à nova realidade do mercado, oferecendo ao setor de construção a oportunidade de um negócio novo, seguro e viável. O sucesso do novo produto, que atendia tanto às expectativas dos investidores quanto dos usuários, foi imediato. Na condição de imóvel comercial para fins de locação, o apart-hotel tem um custo relativamente baixo, visto que é viabilizado através de comercializações individuais. Já os usuários encontraram uma solução de hospedagem mais barata, porém, com boa qualidade de serviços hoteleiros. O maior exemplo de desenvolvimento de apart-hotéis ocorreu na cidade de São Paulo, que além de ter sido a pioneira, foi a cidade onde este conceito mais se proliferou, considerando a sua forte vocação para o turismo de negócios.

ANOS 90

Na década de 90, a indústria hoteleira no Brasil passou a vislumbrar uma nova fase de desenvolvimento. No início do Governo Collor, o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) começou a oferecer uma linha de crédito especial para a construção de hotéis. Apesar de apresentar condições (prazo e juros) significativamente desfavoráveis em relação às fontes de financiamento de hotéis no exterior, muitas propriedades hoteleiras foram financiadas pelo BNDES.

ATUALMENTE

Nestes últimos anos o que se vê é a elevação dos investimentos e uma expressiva participação das redes hoteleiras no mercado de hospedagem. O novo século assinala ainda novos personagens no cenário de investimentos hoteleiros: Fundos de Pensão, pequenos investidores e grandes construtoras.

É neste cenário que aparece no Brasil novos conceitos, como por exemplo, Hotel Boutique, e o Condo-hotel. O Ministério do Turismo acredita que até 2008, haverá 117 novos empreendimentos hoteleiros, representando R\$ 3,6 bilhões em investimentos, isso sem incluir dados dos pequenos e médios investidores. Hotéis de pequeno e médio porte continuam, entretanto, a base da oferta existente na Indústria Hoteleira no Brasil. Geralmente esses empreendimentos são de propriedade familiar, que em sua grande maioria foram construídos com o excedente de capital dos negócios principais destas famílias, seja com o objetivo de ter um imóvel gerador de renda ou simplesmente para atender a satisfações pessoais.

Fonte: Miriam Rejowski, O turismo no Percurso do tempo, 2002.

SETORES EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

SETOR DE RECURSOS HUMANOS:

Setor responsável pela administração dos recursos humanos, seleção, contratação, aplicação das leis trabalhistas, registro de funcionários na empresa. Política de remuneração salarial, distribuição de cargos e registro do livro ponto.

SETOR DE RECEPÇÃO:

Responsável pela acolhida e registro dos hóspedes (check-in), pelas vendas de balcão (walk-in), pela emissão de aviso de entrada e saída de hóspede, pela mudança de UH, da emissão de lista diária de ocupação e pela elaboração de sua saída (check-out), registra recados, controla a conta do hóspede e faz lançamentos na mesma. É o principal canal de contato entre hóspede e hotel.

SETOR COMERCIAL:
Envolve grupos de tarefas e responsabilidades de relações públicas, promoções, vendas e reservas do hotel, e área comercial de eventos. Trabalha diretamente com o Trade Turístico e influencia na economia e a ocupação do hotel.

SETOR DE COMPRAS:

Envolve um conjunto de tarefas que inclui receber pedidos de compras de todos os setores, pesquisar preços no mercado considerando qualidade e preço do produto, cadastrar fornecedores, respeitar limites do processo de compra, efetuar compras e emitir a autorização de fornecimento aos setores. Manter a organização e os arquivos do setor atualizados.

SETOR

ADMINISTRATIVO:

Coordena administrativa e financeiramente o hotel, é responsável pelo processo de controladoria, análise de relatórios, informações aos superiores sobre o desempenho do estabelecimento, controle de bens, recursos e novos investimentos. Faz o controle de custos, do caixa geral e do sistema de contas.

SETOR DE GOVERNANÇA:

Responsável pela arrumação, faxina e limpeza das unidades habitacionais, dos andares e áreas sociais, das áreas de jardim interno e vasos, da lavanderia e rouparia, e movimento das roupas de cama, mesa e banho. Supervisiona e encaminha o conserto de todos os defeitos técnicos e/ou de equipamentos para responsável pela manutenção. Trabalha em relação direta com a recepção. A qualidade do serviço oferecido por esse setor é fundamental para a satisfação do hóspede.

SETOR DE A&B:

Responsável pela operação e produção de tudo o que envolve alimentos e/ou bebidas, constitui um importante centro de receitas econômicas do hotel.

Envolve os processos de produção, elaboração de alimentos na cozinha fria, e na cozinha quente, e os serviços, mise-en-place, restaurante, bar, e a organização de eventos.

MARIA APARECIDA: A CAMAREIRA QUE QUERIA SER RECEPCIONISTA

Adriano Larentes da Silva*

Maria Aparecida era uma mulher simples, filha de lavradores sem terra, que desde pequena nunca gostou da vida do campo. Queria ser moça da cidade, “viver na modernidade” e trabalhar em um serviço que não fosse aquele de cuidar de animais e plantar a terra.

Por isso, ainda jovem deixou a casa paterna e foi morar com uma tia em Florianópolis, capital de Santa Catarina. Ali frequentou a escola até a 8ª série. Aos 15 anos largou os estudos e foi trabalhar como empregada doméstica em uma casa de uma gente granfina que morava numa praia bem no norte da cidade.

Trabalhou ali muito tempo, até que através de uma conhecida recebeu uma proposta para ser camareira em um hotel de médio porte lá para as bandas dos Ingleses. A promessa era de um emprego fixo, com carteira assinada e jornada de oito horas por dia.

- Tudo direitinho! Tinha até vale-transporte!

O único inconveniente era que tinha que trabalhar também aos sábados, domingos e feriados, diferente do emprego anterior em que trabalhava apenas de segunda a sexta-feira. Porém, para Maria Aparecida era uma grande oportunidade que não podia ser desperdiçada. Afinal, ela era solteira mesmo e de que serviam os finais de semana se não havia aonde ir com o pouco dinheiro que sobrava do ordenado de empregada doméstica?

Topou a proposta da amiga na mesma hora e no dia seguinte se apresentava para ser a mais nova camareira do Grande Hotel *Dreams*. Antes mesmo de ser apresentada ao gerente e à nova equipe ficou encantada com a entrada e a recepção do hotel: plantas de todos os tipos ornamentavam o ambiente, portas com detalhes em dourado e desde a entrada um longo tapete vermelho por onde passavam os que ali se dispusessem a pernoitar hospedavam-se. E que cheiro tinha aquele lugar! Além disso, lhe pareceram encantadoras as pessoas que recebiam os hóspedes. Eram homens e mulheres jovens, bem vestidos e elegantes. E que simpáticas pareciam ser, pois atendiam os seus clientes sempre com um sorriso no rosto.

E foi assim, encantada com aquele espaço e com tudo que ali estava presente, que Maria Aparecida iniciou seu trabalho como camareira sonhando em um dia ser uma das recepcionistas daquele hotel.

No primeiro dia de trabalho recebeu todas as instruções: deveria vestir sempre o uniforme da empresa, não conversar com as colegas durante a jornada de trabalho, evitar envolver-se de qualquer maneira com os hóspedes

*Coordenador Pedagógico da ETHCI/CUT e Doutorando em História pela UFSC. Escrito em abril de 2008.

do hotel e não fazer comentários sobre o que se passava ou encontrava nos quartos. Era preciso ser como uma “trabalhadora invisível”, com o máximo de eficiência e de discrição. Também não deveria transitar por outros setores do hotel, exceto quando houvesse a necessidade de realizar algum serviço específico. E para a sua primeira decepção: a entrada deveria ser por uma porta exclusiva para funcionários, o que significava que não deveria mais passar com frequência pela área da recepção, que era restrita aos trabalhadores daquele setor e aos hóspedes do hotel. Em caso de qualquer dúvida deveria procurar Salete, a Governanta. Era ela também a responsável por coordenar o trabalho e a distribuição das camareiras nos pisos.

“Quantas coisas tinha que observar nesse novo trabalho! Mas valeria a pena, pois não tardaria o dia em que seria promovida e se tornaria recepcionista daquele importante estabelecimento hoteleiro!”, pensava Maria Aparecida enquanto arrumava camas, limpava quartos, banheiros e corredores.

No princípio, trabalhava oito horas por dia. Porém, logo aumentou o número de hóspedes e ela foi convidada a ficar até mais tarde. Segundo diziam, as horas extraordinárias iriam para um tal de “banco de horas” e que um dia seriam “compensadas”.

“Será que renderiam juros?”, se perguntava ela, sem entender direito que tipo de banco era aquele.

Teve também um outro dia em que foi obrigada a fazer uma dupla jornada, 16 horas, pois uma de suas companheiras faltou ao trabalho por motivos de saúde. Comentaram as outras colegas que era porque estava com “problemas nas juntas” de tanto trabalhar arrumando camas e fazer movimentos repetidos. Mas que Maria não se afligisse que no outro dia essa camareira voltaria e tudo retomaria ao ritmo normal.

O problema era que todas as semanas havia algum motivo “extraordinário” e ela voltava a ser convidada a ficar além da sua jornada normal de trabalho. “E quando chegasse o forte do verão, a alta temporada, como iria ser?”, pensava ela com seus botões.

O tempo foi passando e Maria Aparecida seguiu ali firme e forte.

Um dia, soube pelos comentários de corredor que o hotel iria contratar um novo “colaborador” ou “colaboradora” para a recepção. Era a grande chance! O momento tão esperado de sair daquele setor que cada vez gostava menos.

Falou com a governanta que ficou de falar com o gerente, porém, nunca recebeu nenhuma resposta. “Por que será?”

“Será que era porque ela só tinha estudado até a 8ª série? Porque era muito jovem? Ou porque ela era negra? Afinal, não tinha sido uma excelente funcionária até então? Mil perguntas vieram à cabeça de Maria. Só a resposta é que nunca chegou diretamente.

Naqueles mesmos dias tomou conhecimento através de colegas de que a antiga recepcionista havia sido demitida depois de reclamar aos superiores por ter de permanecer toda a sua jornada de trabalho em pé e de pedir um aumento salarial. Havia também quem comentasse as escondidas que o verdadeiro motivo era o fato de que pretendia engravidar em breve e até outros que diziam que era porque estava organizando um grupo de trabalhadores para concorrer às eleições do sindicato da hotelaria.

A verdade é que de tudo isso uma coisa era certa: Maria já não era mais a mesma. Talvez porque depois daqueles dias olhou melhor a sua volta e viu o quanto havia de segregação e injustiça naquele espaço tão pequeno. Era como se houvesse mundos muito diferentes ali dentro: governança, recepção, A & B, Comercial...

Mas não eram todos trabalhadores e trabalhadoras?

Aos poucos Maria foi saindo lentamente do seu isolamento laboral. Passou a conversar mais com suas companheiras de trabalho, a observar melhor o pessoal de todos os setores no refeitório, se interessar por ler tudo o que havia por onde passava e começou a entender quanta distância havia entre o mundo de sonhos e de beleza vendido aos hóspedes e o mundo concreto do qual todos ali faziam parte.

E Maria foi percebendo que havia muitas coisas que lhe separava de seus companheiros, mas também muitas que lhes uniam. E que talvez a principal e mais importante delas era a exploração do trabalho.

PERGUNTAS DE UM OPERÁRIO QUE LÊ

Bertold Brecht

**Quem construiu Tebas, a das sete portas?
Nos livros vem o nome dos reis,
Mas foram os reis que transportaram as pedras?
Babilônia, tantas vezes destruída,
Quem outras tantas a reconstruiu? Em que casas
Da Lima Dourada moravam seus obreiros?
No dia em que ficou pronta a Muralha da China para onde
Foram os seus pedreiros? A grande Roma
Está cheia de arcos de triunfo. Quem os ergueu? Sobre quem
Triunfaram os Césares? A tão cantada Bizâncio
Só tinha palácios
Para os seus habitantes? Até a legendária Atlântida
Na noite em que o mar a engoliu
Viu afogados gritar por seus escravos.**

**O jovem Alexandre conquistou as Índias
Sozinho?
César venceu os gauleses.
Nem sequer tinha um cozinheiro ao seu serviço?
Quando a sua armada se afundou Filipe de Espanha
Chorou. E ninguém mais?
Frederico II ganhou a guerra dos sete anos
Quem mais a ganhou?**

**Em cada página uma vitória.
Quem cozinhava os festins?
Em cada década um grande homem.
Quem pagava as despesas?**

**Tantas histórias
Quantas perguntas**

CONDIÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE DO TRABALHADOR

Aline M. Salami e Hanen Sarkis Kanaan *

“Não sois **máquina**, **homem** que sois”.

(Charles Chaplin)



Com frequência ouvimos que no atual contexto do mundo do trabalho a ocorrência das doenças ocupacionais tem aumentado. O que isso tem a ver com as condições de trabalho e a saúde dos trabalhadores? Para compreendermos essa questão precisamos voltar um pouco no tempo, retomando o processo histórico de desenvolvimento do modo de produção capitalista.

A Revolução Industrial, a partir do século XVIII, é um marco na mudança do processo de produção e provocou uma enorme transformação na sociedade.

Nesse período temos o nascimento do proletariado urbano-industrial e dentre as primeiras reivindicações dos trabalhadores já estão presentes questões relativas à redução da jornada de trabalho, à

segurança no trabalho, ao descanso semanal, às condições de salubridade nos locais de trabalho (por exemplo, a presença de janelas e banheiros), entre outras.

O avanço do capitalismo com a modernização crescente dos processos de trabalho para o aumento da capacidade produtiva trouxe novas conseqüências para a vida e saúde dos trabalhadores.

Ou seja, com a Revolução Industrial, se instaura uma nova divisão social do trabalho e a introdução de novas máquinas (tecnologia) na produção. Aquilo que antes era realizado principalmente pelo homem passa a ser realizado por uma máquina (extensão extra-corpórea), ou seja, a máquina é o prolongamento do corpo humano e deveria auxiliar na eliminação do trabalho extenuante e degradante, diminuindo a exigência de esforço muscular e mental. No entanto, observamos a introdução de tecnologias cada vez mais sofisticadas que, ao contrário de liberar o tempo, tem provocado a intensificação no ritmo de trabalho. Portanto, o problema não são as tecnologias e sim a destinação dela. Essa situação, em tempos passados provocou uma tensão na relação entre os trabalhadores e a máquina, expresso no movimento que ficou conhecido como Ludismo (“quebradores de máquinas”), em que havia o entendimento de que a máquina era a causa dos problemas da classe trabalhadora.

Por conta da lógica de aumento da produção e da produtividade nas empresas, as doenças ocupacionais e os acidentes de trabalho sempre permearam a realidade do mundo do trabalho posto que nos processos de trabalho se desrespeita os limites humanos ao serem determinados ritmos de trabalho ao ritmo das máquinas. Porém, as máquinas quando

* Aline M. Salami é nutricionista e mestranda em Agroecossistemas e Hanen S.Kanaan é historiadora e pós-graduanda em PROEJA. Ambas são educadoras da ETHCI.

apresentam desgaste têm suas peças substituídas por outras. As atividades laborais que “utilizam” intensamente algumas das capacidades humanas acabam fazendo com que os órgãos ou membros envolvidos nesse tipo de trabalho sofram um desgaste máximo, tornando “inútil” para o trabalho o Homem inteiro já que, ao contrário das máquinas, nossas “peças” não podem ser substituídas. O filme “Tempos Modernos”, de Charles Chaplin, é emblemático dessa situação, expressando a relação homem-máquina no padrão fordista de produção.

Porém, as doenças ocupacionais não são coisas só do nosso tempo, já na Idade Média ela atingia os trabalhadores e eram conhecidas sob outros nomes. Com o aumento do ritmo de trabalho, tanto na cidade como no campo, principalmente depois da segunda metade do século XX, as doenças ocupacionais mais visíveis decorreram das tarefas repetitivas (nas fábricas, escritórios, etc.) e por este motivo as discussões sobre a saúde dos trabalhadores centraram na LER/DORT.

Mas o que caracteriza uma doença ocupacional? Podemos considerar doenças ocupacionais aquelas originadas e/ou adquiridas no desempenho de determinada atividade laboral. Por exemplo, determinadas doenças têm incidências maiores conforme o tipo de trabalho realizado como é o caso dos garis que têm elevado índice de lesões nos membros inferiores e o dos mineiros que são acometidos com a pneumoconiose, popularmente conhecida como pulmão negro. Lembramos ainda que a falta de condições adequadas nos locais de trabalho pode causar perda auditiva e de voz, contaminação por agentes químicos, etc.

Já os acidentes de trabalho são caracterizados por uma ação imediata como cortes, queimaduras, fraturas etc. no exercício da atividade laboral. Da mesma forma que as doenças ocupacionais, os acidentes de trabalho ocorrem devido à interação de vários fatores que estão presentes no ambiente de trabalho e podem ser previsíveis e preveníveis, uma vez que, eliminados os fatores de risco pode-se reduzir ou eliminar as ocorrências.

É prática comum nas empresas a realização de investigações que atribuem os acidentes de trabalho aos “comportamentos inadequados” informando como causas principais o descuido, a imprudência, a desatenção ou a negligência do trabalhador. Nessa perspectiva, são realizadas uma série de recomendações focadas na mudança de comportamento dos indivíduos do tipo, “tomar mais cuidado”, “prestar mais atenção”, “reforçar o treinamento”. Nessa visão está presente a culpabilização dos trabalhadores pelos acidentes de trabalho e pelas doenças ocupacionais, isentando a empresa da responsabilidade de assegurar condições dignas de trabalho.

Portanto, a prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais será efetiva se os trabalhadores se organizarem. Esse pode ser um instrumento de formação, informação, discussão e intervenção no mundo do trabalho. Uma forma de organização que temos é a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) que é obrigatória em empresas com mais de 20 funcionários. Outra ferramenta que denuncia as condições de trabalho é a emissão dos CATs (cadastros de acidentes de trabalho) no prazo de 24h do ocorrido ou após a conclusão do diagnóstico. Quando a empresa não emite o CAT, o trabalhador fica desamparado legalmente.

Dados do Ministério da Previdência Social (2007) indicam que, “30% dos acidentes atingem mãos, dedos e punhos, e poderiam ser evitados com investimentos em máquinas mais modernas, com dispositivos de segurança, com capacitação dos trabalhadores e processos de produção mais adequados”. De acordo com o Anuário Estatístico/2006, a maioria dos acidentes ocorreu na indústria (47% dos casos) e no setor de serviços (45%). Segundo o Ministério do Trabalho (2004), o Brasil está entre os 15 países do mundo com maior incidência de acidentes de trabalho e participa em quarto lugar, na ocorrência de óbitos.

Apesar desses dados alarmantes, a realidade pode ser mais drástica posto que os dados oficiais se baseiam nos CATs dos trabalhadores com emprego formal e sabemos que a subnotificação ainda é uma prática comum. Nesses dados não estão computados os acidentes sofridos pelos trabalhadores informais.

Atualmente na chamada reestruturação produtiva do capital (com a eliminação de postos de trabalho) os trabalhadores e trabalhadoras com medo de perder o emprego submetem-se a longas jornadas de trabalho (horas-extras), aceitam a flexibilização de seus direitos e a competitividade é estimulada nos ambientes de trabalho provocando conflito entre os próprios trabalhadores. Dessa realidade, derivam várias conseqüências para a saúde dos trabalhadores que sob pressão psíquica permanente, são acometidos por depressão, stress, fadiga e o uso excessivo de álcool e drogas, que no limite provocam suicídio.

Essas doenças são mais difíceis de serem diagnosticadas e relacionadas ao processo de trabalho. Podemos dizer que, na maioria das vezes, a omissão desses casos decorre da introjeção da disciplina do trabalho pelos trabalhadores expresso no sentimento de culpa ou de vergonha da impossibilidade de realização das atividades cotidianas. Outra questão que merece atenção e uma análise crítica são as explicações individualizadas, de caráter moralista, que tem sido reproduzidas no imaginário social que associam as doenças ocupacionais à fraqueza, à falta de vontade, à preguiça ou à dissimulação.

Maria da Graça Jacques atenta para o papel da mídia no reforço dessa visão: “(...) é ilustrativo o comentário de Elio Gaspari, em sua coluna no jornal Zero Hora, com o título de ‘Cuidado com as pedras desgovernadas’, que reproduz o conteúdo descritivo de um acidente elaborado pelo INSS: “Ao retornar de seu horário de almoço, o trabalhador Moacir Pereira Passos não enxergou uma pedra vindo em sua direção desgovernada e bateu em sua cabeça”. O jornalista comenta de modo irônico e jocoso: “Estava voltando do almoço (logo não trabalhando), não viu a pedra (distraindo). Inocenta-se a pedra que estava desgovernada. Pedras governadas são aquelas que sabem desviar da cabeça de trabalhadores distraídos que insistem em almoçar”.

Interpretações como essas responsabilizam individualmente os trabalhadores e não consideram a complexidade que cerca a ocorrência de um acidente ou de uma doença ocupacional. Ao contrário, provocam mais uma fonte de tensão e de sofrimento gerando uma situação em que a vítima introjeta a culpa que lhe é atribuída, o que pode agravar sua condição de saúde.

Como o processo de trabalho é constantemente modificado para obtenção de maior lucro das empresas, certamente surgirão novas conseqüências para a vida dos trabalhadores. Portanto é fundamental compreender que as estratégias para obtenção de maior produtividade nada mais são do que o aumento da taxa de exploração da força de trabalho. Em certos momentos históricos os trabalhadores se organizaram e conseguiram melhorias significativas nas condições de trabalho. Hoje, em decorrência do desemprego, tornou-se mais difícil fazer a luta de classe, porém somente enfrentando coletivamente esses desafios podemos melhorar as condições de vida e de trabalho de toda a classe trabalhadora.

CAPITÃO DE INDÚSTRIA

Paralamas do Sucesso

Composição: Marcos Valle/Paulo Sergio Valle

Eu às vezes fico a pensar
Em outra vida ou lugar
Estou cansado demais

Eu não **tenho tempo de ter**
O tempo livre de ser
De nada ter que fazer
É quando eu me encontro perdido
Nas coisas que eu criei
E eu não sei
Eu não vejo além da fumaça
O amor e as coisas livres, coloridas
Nada poluídas

Eu acordo p'rá **Trabalhar**
Eu durmo p'rá **Trabalhar**
Eu corro p'rá **Trabalhar**

Eu não tenho tempo de ter
O Tempo livre de ser
De nada ter Que Fazer
Eu não vejo além da fumaça que passa
E polui o ar

Eu nada sei
Eu não vejo além disso tudo
O amor e as coisas livres, coloridas
Nada poluídas

TURISMO SEXUAL

(...) Depois da expansão do turismo de massa, o setor informal da prostituição desenvolveu-se com o afluxo mais importante de turistas individuais. Tornou-se possível estabelecer uma espécie de cartografia do turismo sexual: as mulheres vão a Goa, à Índia, à Jamaica, a Gâmbia, enquanto os homens preferem os países do sudeste asiático, o Marrocos, a Tunísia, Senegal, a República Dominicana, Cuba, Panamá, o Suriname, o México – sem esquecer o Brasil onde teriam sido recenseadas não menos de 500 mil crianças que praticam a prostituição.

Franck Michel (Le Monde Diplomatique, agosto 2006)

“O sexo é um produto de exportação consumido localmente. Embora pareça ser contraditório, queremos enfatizar que nos países centrais existe um “imaginário” sobre as viagens à periferia, associando-a aos encontros prazerosos, ou seja, é exportada a idéia, socialmente construída, de que a periferia é um “jardim de delícias”.

Helton R. Ouriques. A produção do turismo: fetichismo e de pendência, 2005, p. 108.

“(…) Através de um estudo realizado entre a Secretaria Especial dos Direitos Humanos (SEDH), Unicef, Comissão Intersetorial de Enfrentamento ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes e a Universidade de Brasília (UnB) identificou-se 937 municípios e localidades brasileiras onde ocorre a exploração sexual comercial infanto-juvenil. Desse total, 298 (31,8%) estão no Nordeste, 241 (25,7%) no Sudeste, 162 (17,3%) no Sul, 127 (13,6%) no Centro-Oeste e 109 (11,6%) na região Norte”.

Revista Caminhoneiro (edição 211, 12/02/08)

A partir do diário íntimo de um explorador sexual, o norte-americano Daniel Gary, capturado em Honduras, é possível ver a total impunidade com que ele se movia no país:

*“Este é o melhor hotel em que já estive, é possível ver o mar e, além disso, admitem crianças comigo...”
e também “... então à noite tive sexo com ele. No início, tive problemas para entrar com ele no hotel, mas depois de explicar ao recepcionista que ele não estava com drogas, não houve mais problema”.*

(...) a prostituição infanto-juvenil envolve hoje na Ásia cerca de 1 milhão de crianças e continua a crescer, alimentada principalmente por turistas sexuais dos EUA, Europa, Austrália e Japão. Bordéis mantêm crianças em semi-escavidão e, no Camboja, por exemplo, oferecem sexo com meninas de seis anos por U\$ 3,00.

Helton R. Ouriques A produção do turismo: fetichismo e de pendência, 2005, p.101

LIXO, CONSUMO E A QUESTÃO AMBIENTAL

A PRODUÇÃO DE RESÍDUOS É INERENTE À CONDIÇÃO HUMANA E INEXORÁVEL.

MAS A LATA DE LIXO NÃO É UM DESINTEGRADOR MÁGICO DE MATÉRIA ! O lixo continua existindo depois que o jogamos na lixeira. Não há como não produzir lixo, mas podemos diminuir essa produção. Como? Reduzindo o desperdício, reutilizando sempre que possível e separando os materiais recicláveis para a coleta seletiva. Tem coisas que a gente só não faz por não saber como. (...) A idéia é construirmos um mundo melhor, certo? Cremos que um futuro melhor seja o resultado de um presente mais responsável. **Individualmente responsável.**

Extraído do site: <http://www.lixo.com.br>

A SOCIEDADE DE CONSUMO É IRREVERSÍVEL?

“A sociedade contemporânea está doente. Homens e mulheres, descontroladamente, são levados a comprar, sem necessidade. Fazem do consumo uma opção de lazer e uma forma de libertação. Os shopping centers se tornaram os templos dessa sociedade - doente - de consumo. (...) O primeiro e mais importante limite dessa cultura do consumo, que estamos testemunhando hoje, são os próprios limites ambientais. O planeta não suportaria se cada habitante tivesse um automóvel, por exemplo. Há também o sério problema do lixo produzido pela sociedade. Onde os países desenvolvidos estão despejando seus lixos? Li que jogam nos mares de países com alta dívida externa, como o Brasil. Psicológica e sociologicamente também não será suportável por muito mais tempo essa lógica de produção e consumo destrutivos a que estamos sujeitos hoje.”

trecho de entrevista com Valquíria Padilha, extraído do jornal Brasil de Fato, 28/04/2006)

QUEM POLUI MAIS

O título de campeão nas emissões de gases estufa é dos Estados Unidos, que sozinhos são responsáveis por cerca de um CO₂, ou 1,48 bilhão de toneladas mais polui em termos absolutos, os índices de emissão de gás habitante norte-americano carbono lançadas ao ar com maior emissão de gás Ilhas Virgens Norte-Americanas, no anuais por habitante. (...) O China, mais pelo tamanho de sua nas emissões. Entre outros grandes poluidores, tanto no índice total quanto o per capita, estão Rússia, Japão, Austrália, Reino Unido, Itália e Coréia do Sul. (extraído de Folha de São Paulo Online)



quarto da produção mundial de anuais. Além de ser o país que EUA possuem um dos maiores carbônico per capita. Cada corresponde a 5,5 toneladas de anualmente. O lugar do mundo carbônico per capita são as Caribe, com 33,2 toneladas segundo maior poluidor é a população do que pelo abuso

GRANDES REDES HOTELEIRAS DEIXAM DE TROCAR LENÇOL TODO DIA PARA ECONOMIZAR

As maiores redes mundiais de hotéis deixaram de trocar os lençóis de seus quartos todos os dias para reduzir custos e aumentar a competitividade, segundo reportagem publicada hoje no jornal "USA Today". Segundo Steve Samson, executivo da rede Marriott, a maior do mundo, essa é uma tendência crescente na indústria hoteleira. No Marriott, os lençóis são trocados a cada três dias. O Hyatt, outra grande rede de hotéis, mudou no ano passado a frequência de troca da roupa de cama de diária para a cada quatro dias.

Segundo o "USA Today", as redes afirmam que a nova política tem como principal justificativa o ganho ambiental, com a menor utilização de água e detergentes. As empresas, entretanto, não desmentem os menores custos com lavanderia e funcionários.

Folha Online – 28/07/2005

GLOSSÁRIO TÉCNICO

Principais termos técnicos do meio turístico e hoteleiro.

All Inclusive: Bebidas, refeições (café da manhã, almoço, jantar e refeições intermediárias) e entretenimento, inclusos na diária.

All Suites: Hotel que só tem suítes (ou seja, quartos em que há sempre uma sala anexa).

Bell Boy: Mensageiro de hotel.

Ball Room: Salão de baile, festas, eventos, congressos.

Block Off: Bloqueio de determinado número de assentos, em vôos regulares, para uso exclusivo.

Bloqueio/Allotment: Número de assentos, em Cia Aérea, ou apartamentos, em hotéis, reservados para utilização por parte da operadora, desde que reportados dentro de um prazo determinado antecipadamente, de comum acordo entre estas empresas.

By Night: É o passeio noturno, que geralmente inclui ingresso a casas de shows ou visita a pontos turísticos.

Carry On: Bagagem de mão permitida a bordo de aviões, com peso máximo de cinco quilos por passageiro. A soma do comprimento, altura e largura têm limite de 115 centímetros.

City Tour/Sightseeing: Passeio turístico por uma cidade, geralmente a bordo de ônibus/micro-ônibus, com guia local.

Code-Sharing: É o vôo compartilhado, entre duas ou mais companhias aéreas. Pelo acordo, passageiros que adquiriram passagem aérea de uma determinada empresa, podem embarcar no vôo de outra. Uma Companhia cede assentos para a outra conveniada acomodar seus passageiros.

Collect Call: Ligações telefônicas a cobrar no local de destino. Existe um serviço da Embratel chamado Brasil Direto, com atendimento em português.

Conciergerie: No hotel, a conciergerie, normalmente está localizada ao lado da recepção e presta serviços de informações sobre assuntos diversos (passeios, gastronomia, transporte, etc), que não se refiram à hospedagem.

Data Porta: Instalação oferecida nos apartamentos dos hotéis com entrada para laptop.

Day Use: Utilização parcial de uma diária hoteleira. É muito utilizado em hotéis próximos a aeroportos para passageiros em trânsito (aguardando conexões entre vôos).

Dead Line/Prazo Final: Prazo para reconfirmação e/ou pagamento de serviços contratados.

Early Check-in: Entrada de hóspede ao hotel em horário anterior ao regular, 12h (é o de praxe, mas existem exceções). É uma tolerância que pode ou não ser concedida, quando há disponibilidade, sem cobrança de ônus ao hóspede.

Empresa Hoteleira: pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira.

Fap/Pensão Completa/Full-Board: Diária de hotel que inclui três refeições (café da manhã, almoço e jantar - normalmente sem bebidas).

Fitness Center/Health Club: Na hotelaria, é um complexo que pode agrupar vários serviços: sala de ginástica, sauna, massagem, piscina, salão de beleza.

Forfait: É o serviço que chamamos em nosso site de "viagem sob medida", um roteiro de viagem feito para atender a necessidade específica do passageiro. O sinônimo é "taylor made" ou feito sob medida.

Fretamento/Charter: Vôo realizado em uma aeronave fretada, com tarifas mais econômicas que as praticadas no mercado e com regras pré-estabelecidas quanto à duração, data de saída/regresso e destino, entre outras.

Full Fare: Tarifa publicada, sem descontos. Na hotelaria, é a "balcão" (aquela afixada na recepção). Na Cia. Aérea, é a tarifa "cheia".

Jet-Lag: Desajuste do relógio biológico ocasionado pela troca de fuso horário.

Gym: Ginásio, ou workout room, que é a sala de malhação.

King Size Bed: Cama de casal do tamanho de três camas de solteiro. O padrão americano é 2m por 2m.

Late Check-out: Saída do hóspede do apartamento após o horário padrão, 12h (é o de praxe, mas existem exceções). É uma tolerância que pode ou não ser concedida, quando há disponibilidade, sem cobrança de ônus ao hóspede.

Lift: Teleférico, meio de elevação. As chairlifts são cadeirinhas individuais que levam esquiadores ao topo das montanhas.

Lista de espera/Wait List: Diz-se daquela solicitação de serviço (reserva de viagem, bilhete aéreo, etc) pendente de confirmação.

Lodging House, Youth Hostel: Albergue.

Lounge: No exterior, é o que chamamos de sala vip nos aeroportos brasileiros. Nos hotéis, pode ser sala de estar e bar.

Map/Meia-Pensão/Half-Board: Diária de hotel que inclui duas refeições (café da manhã e almoço ou jantar - normalmente sem bebidas).

Meios de Hospedagem: Estabelecimentos comerciais que oferecem o produto, Unidades Habitacionais (UHS), ou seja, os empreendimentos hoteleiros em todas as suas categorias.

No Show: É o não comparecimento do passageiro, no dia e horário marcado, para utilização de um serviço adquirido (mais usado para embarque em Cias Aéreas e hospedagem).

Outlet: Ponta de fábrica. Lojas que vendem ao "preço de fábrica". Também são chamadas de factory outlet e outlet mall.

Overbooking: Comercialização de bilhetes aéreos ou apartamentos em número acima dos disponíveis para ocupação.

PAX: Abreviatura usada para designar "passageiros".

Pensão Completa/FAP/Full-Board: Diária de hotel que inclui três refeições (café da manhã, almoço e jantar - normalmente sem bebidas).

Queen Size Bed: Cama de casal pequena (de viúvo). O padrão americano é 2m por 1,20m.

Person to person: A ligação telefônica só é efetuada se atender a pessoa solicitada.

Pitch: O espaço entre as poltronas de um avião.

Preservative: Conservante de geléias e enlatados.

Receptivo: É a agência credenciada pela empresa operadora da viagem, para receber os passageiros nos destinos e realizar os passeios incluídos na programação.

Rooming List: Relação de nomes de passageiros, divididos de acordo com os hotéis e acomodações a serem utilizados.

Ski-In/Out: Diz-se de hotel de montanha onde o hóspede pode sair/chegar esquiando. Trilha de esqui que liga o hotel diretamente às pistas regulares.

Stand By: Situação do passageiro que aguarda resposta sobre algum serviço solicitado (confirmação de passagem aérea, viagem, hotel, trem, etc.).

Trade Turístico: É o conjunto de empresas prestadoras de serviços, criadas para, de alguma forma, atender às necessidades comuns dos turistas (Meios de Hospedagem, Agências de Viagem, Organizadores de Eventos, entre outros).

Traslado/Transfer: É o transporte terrestre de um passageiro. Pode ser "in/out", quando se tratar do traslado de chegada/saída de um passageiro, em determinada cidade (transporte do Aeroporto até o hotel e vice-versa).

Unidade Habitacional (UHs): é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso (quarto, apartamento ou suíte).

Up-Grade: Serviço oferecido como "cortesia" , por hotéis, navios, Cias. Aéreas, onde o passageiro usufrui um serviço superior ao que foi adquirido.

Valet: Mordomo que atende andares executivos (hotelaria). Funcionário que atende os quartos.

Valet Parking: Estacionamento com manobrista.

Vôo Regular: Vôos operados regularmente pelas Cias Aéreas, para vôos comerciais, nos os quais dispomos de acordos comerciais.

Voucher: É o documento entregue ao passageiro com todas as especificações dos serviços turísticos adquiridos. Ele pressupõe a confirmação dos serviços discriminados.

GLOBALIZAÇÃO, GASTRONOMIA E IDENTIDADE CULTURAL

Rosana Miyashiro e
Renata Carvalho de Oliveira

A cozinha, popular e doméstica, mantida durante séculos pelos camponeses e passada de geração a geração, cuja matéria-prima provinha das hortas familiares de cultivo de produtos da região e das estações do ano, possibilitava uma variedade e abundância de alimentos e a reprodução das tradições culturais.

Mudanças significativas são observadas nas formas de preparo e de consumo dos alimentos desde a Revolução Industrial, no século XIX.

É preciso lembrar que a constituição da classe operária com a Revolução Industrial a partir do processo de êxodo rural dos trabalhadores e a formação das cidades tipicamente urbanas produzirão novas formas de sociabilidade. Se para o proletariado o preparo e o consumo dos alimentos significaram adaptar-se a nova realidade do mundo do trabalho sendo a praticidade e o baixo custo dos alimentos a condição de sua reprodução como força de trabalho nas indústrias, para a burguesia a alimentação ganha novos contornos e relaciona-se a ostentação e ao poder econômico com a ampliação do consumo de bens.

Lembramos também que no século XX, com o processo migratório dos trabalhadores a partir da Segunda Guerra Mundial, um enorme contingente populacional desloca-se entre as regiões do planeta, abandonando sua terra natal. Ao estabelecer-se em novos territórios em

* Rosana Miyashiro é coordenadora pedagógica da ETHCI/CUT e mestranda em Educação pela UFSC. Renata Carvalho de Oliveira é educadora da ETHCI e mestranda em nutrição pela UFSC.

meio a culturas diferentes, esses imigrantes se defrontam com hábitos e costumes desconhecidos e estranhos. Dessa forma, a preservação de suas tradições constituía-se numa estratégia de não diluir suas raízes, de reviver sua cultura para não perder o total reconhecimento de si mesmo, de seu povo.

Mas, a maioria dessa população, consciente das dificuldades para o retorno ao país de origem, busca integrar-se e adaptar-se a nova cultura. Dessa forma, a inevitável troca entre diferentes culturas constituiu também, digamos, uma nova cultura.

No entanto, esse processo de integração cultural foi se alterando com o advento da industrialização dos alimentos e da comercialização de novos produtos por grandes redes.

No Brasil, com o processo de industrialização, no período entre os anos 50 e 70, há uma profunda mudança nos hábitos e costumes com a instituição de padrões de produção e de consumo próprios dos países desenvolvidos do capitalismo, sendo que nos anos 60 os primeiros shopping e supermercados, como aborda o historiador Fernando Novaes, iniciam no país: *“o hábito de comer fora... Para as refeições rápidas, os privilegiados se dirigiam a lanchonetes badaladas e, depois, aos fast-foods, o primeiro do Brasil foi o Bob’s do Rio de Janeiro. Os outros nos dias de trabalho, aos bares, às lanchonetes baratas, onde comiam o prato feito, conhecido como PF, ou um sanduíche, moda que também foi se arraigando”...*

Porém, não podemos pensar todas essas mudanças sem considerar o papel dos meios de comunicação de massa na disseminação de novos hábitos e na “mundialização da cultura”, como aborda Renato Ortiz. Por meio da veiculação em todo o planeta de marcas e produtos, a economia e a cultura são facetas da mesma lógica

e assim, são reconhecidos mundialmente *"Marlboro, Euro Disney, Fast-food, Hollywood, chocolates, aviões, computadores"*, independentemente das culturas locais, que vão sendo absorvidas. Daí surgem, por exemplo, os Mac Donald's, o costume de passear em shopping, a introdução de palavras estrangeiras no vocabulário como: office-boy, beef, (nossa carne para bife), Marketing, etc

Assim, na atualidade, no chamado processo de globalização a cozinha industrial torna-se uma referência nos estilos de vida. Na massificação do consumo e homogeneização dos hábitos alimentares, temos a convivência de culturas regionais e tradicionais com a cultura padronizada dos self-services e fast-food.

Dessa forma, *"os produtos e as maneiras de cozinhar se associam assim às classes sociais. O fogão elétrico, os talheres, o uísque, a mesa, a não separação entre os sexos no momento da refeição tornam-se sinais de distinção social, e se afastam do comer com as mãos, dos potes, do chão onde se deposita a comida, do vinho de dendê, enfim da tradição"...*(Ortiz, 2000)

Nesse sentido, a lógica da expansão mercadológica da gastronomia produz um duplo movimento, de diferenciação (de classe) e de homogeneização (do consumo) das culturas como, por exemplo, a comida árabe e a chinesa, que foi massificada nos restaurantes e fast-food utilizando-se da estratégia de inserção de novos hábitos alimentares mesclando e introduzindo culturas diferentes em contextos culturais distintos.

Referências bibliográficas

MARX, Karl. **A Maquinaria e a Indústria Moderna**, in O Capital, Crítica da Economia Política, Livro I, Vol. I, São Paulo : Civilização Brasileira, 1975

NOVAIS, Fernando A. **História da vida privada no Brasil: capitalismo tardio e sociabilidade moderna**. São Paulo : Cia da Letras, 1998.

ORTIZ, Renato. **Mundialização e Cultura**. São Paulo : Ed. Brasiliense, 2000.



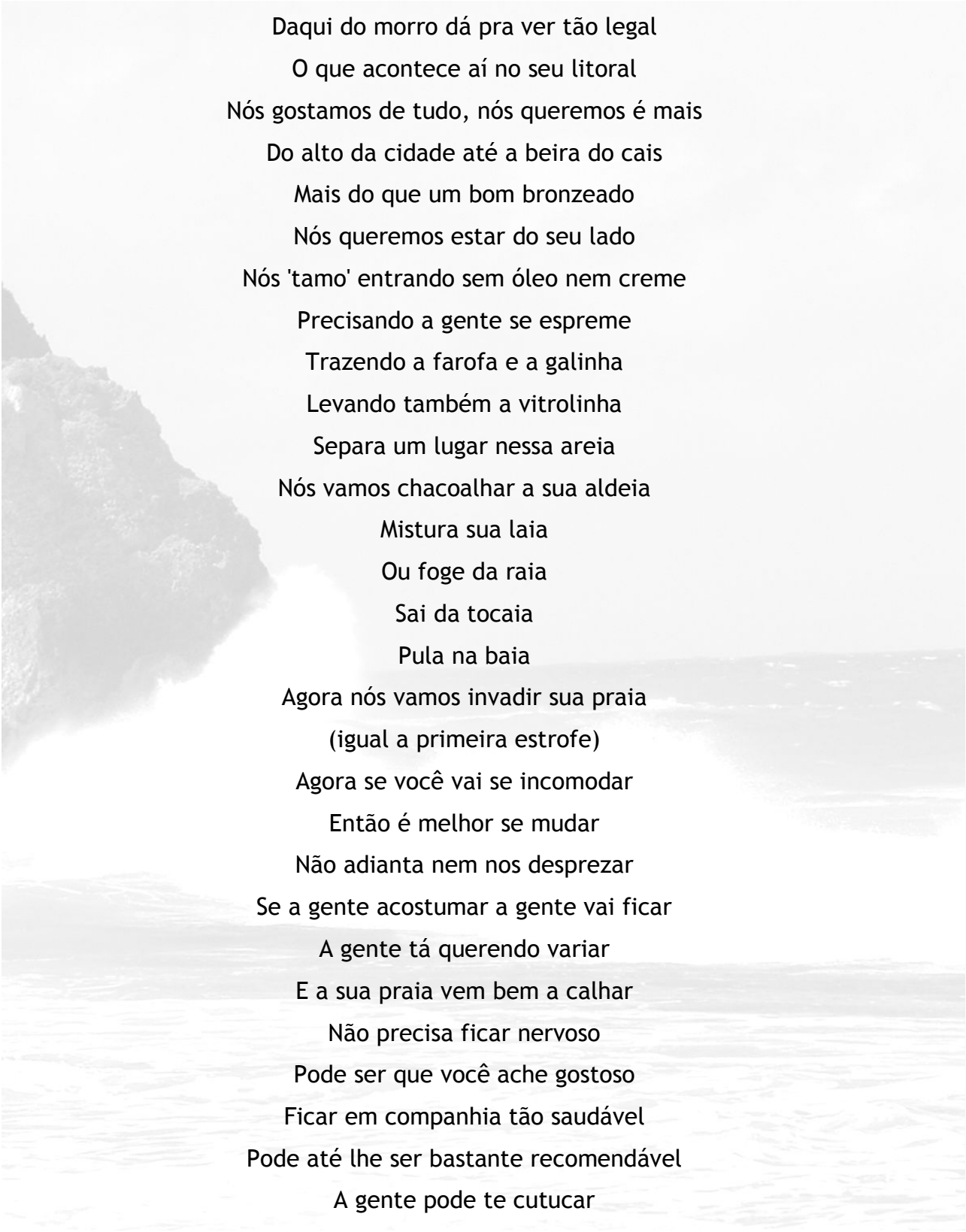
MEU MAIO

Vladimir Maiakovski

**A todos
Que saíram às ruas
De corpo-máquina cansado,
A todos
Que imploram feriado
Às costas que a terra extenua –
Primeiro de Maio!
Meu mundo, em primaveras,
Derrete a neve com sol gaio.
Sou operário –
Este é o meu maio!
Sou camponês - Este é o meu mês.
Sou ferro –
Eis o maio que eu quero!
Sou terra –
O maio é minha era!**

NÓS VAMOS INVADIR SUA PRAIA

Ultraje A Rigor



Daqui do morro dá pra ver tão legal
O que acontece aí no seu litoral
Nós gostamos de tudo, nós queremos é mais
Do alto da cidade até a beira do cais
Mais do que um bom bronzeado
Nós queremos estar do seu lado
Nós 'tamo' entrando sem óleo nem creme
Precisando a gente se espreme
Trazendo a farofa e a galinha
Levando também a vitrolinha
Separa um lugar nessa areia
Nós vamos chacoalhar a sua aldeia
Mistura sua laia
Ou foge da raia
Sai da tocaia
Pula na baia
Agora nós vamos invadir sua praia
(igual a primeira estrofe)
Agora se você vai se incomodar
Então é melhor se mudar
Não adianta nem nos desprezar
Se a gente acostumar a gente vai ficar
A gente tá querendo variar
E a sua praia vem bem a calhar
Não precisa ficar nervoso
Pode ser que você ache gostoso
Ficar em companhia tão saudável
Pode até lhe ser bastante recomendável
A gente pode te cutucar
Não tenha medo, não vai machucar

GESTÃO: UMA NECESSIDADE HUMANA

Luiz Gabriel Angenot*

Desde o princípio da história da humanidade, o homem vive do seu trabalho que transforma a natureza e produz materiais para satisfazer suas necessidades. O produto, fruto do seu trabalho, é resultante da matéria-prima acessível e de um planejamento que exige do homem uma organização de suas ações no tempo e no espaço. Chamamos de gestão todo o processo de idealização, planejamento, organização e ação, para atingir um objetivo.

Então se refletirmos com atenção nossas práticas no cotidiano, perceberemos que em nossas vidas fazemos gestão de alguma forma.

Em nossa casa fazemos gestão do lixo, da água e da luz. Com o lixo, por exemplo, para deixar nossa casa limpa utilizamos diferentes maneiras de descartá-lo. Uma delas é juntá-lo em sacos plásticos para que o serviço da prefeitura recolha e coloque num aterro sanitário. As outras formas são: reciclando, queimando, jogando no quintal, no mato, no rio ou na rua.

Outros dois exemplos que podemos citar são: gestão da renda familiar e de quando construímos ou reformamos nossa casa. No primeiro caso, fazemos gestão quando procuramos satisfazer as necessidades de alimentação, moradia, vestuário, lazer, saúde e educação pagando despesas como: compras no supermercado; aluguel, IPTU, luz, água, gás, móveis, eletrodomésticos; roupas e calçados; baile, cinema, locação de filmes, ou compra do CD de um cantor preferido; tratamento dentário, óculos, remédios, produtos de higiene; vale transporte, uniforme e material escolar. O mesmo ocorre quando decidimos construir ou reformar nossa casa, pois no processo desse trabalho fazemos um planejamento, em que calculamos o dinheiro disponível; pesquisamos os preços dos materiais de construção; preço da mão-de-obra; prevemos o tempo que será necessário para fazer a construção; ficamos atentos às condições da meteorologia e com quantas pessoas da família se poderá contar no trabalho.

No trabalho, seja ele educar, vender, vigiar, construir, pescar, reciclar, costurar, cozinhar, limpar, fabricar, atender pessoas, fazemos gestão, pois temos sempre um objetivo a ser alcançado para a produção de nossa existência, que perseguimos através da organização dos recursos que dispomos, seja do tempo, do espaço, materiais e ferramentas.

Enfim, em todas essas situações, temos um determinado objetivo para atingir e na sua busca analisamos os prós e contras de nossas ações e com isso mudamos ou não o jeito de fazer as coisas para acertar ou continuar acertando o nosso objetivo, seja em casa, no trabalho etc.

Hoje em dia se ouve muito falar e, é moda no mercado, de cursos de qualificação profissional que, para um promissor sucesso na carreira administrativa é necessário a formação em gestão, se tornar gestor, profissional indispensável para o sucesso das empresas, das instituições públicas ou das Organizações Não Governamentais - ONGs.

As empresas, na busca de lucrar mais e competir no mercado de produtos e serviços em que elas disputam, necessitam de um leque de atuações no campo da gestão: gestão de qualidade, gestão de pessoas, gestão do conhecimento, gestão por competência, gestão por processos etc, onde buscam organizar melhor os recursos que dispõem: o tempo, o espaço, os materiais, as ferramentas e, principalmente, os trabalhadores que irão produzir a riqueza.

Então a partir do que vimos anteriormente, podemos entender que gestão é o que fazemos para atingir objetivos que poderão ser alcançados a partir da idealização, planejamento, organização e ação. Portanto, pode ter a finalidade do lucro, que é a lógica das empresas ou a produção da vida, que é a lógica dos trabalhadores.

* Luiz Gabriel Angenot é geógrafo pela UFSC.

O CAPITALISMO E O DESENVOLVIMENTO DAS TEORIAS ADMINISTRATIVAS

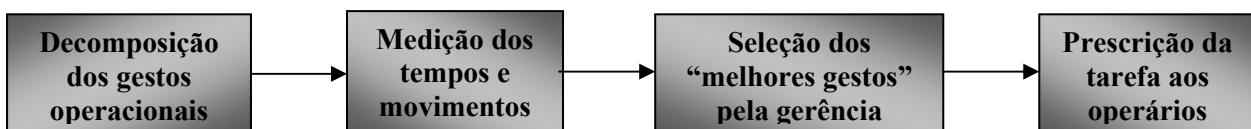
Para compreendermos a configuração das empresas atuais e seus métodos de organização e administração que, a grosso modo, dividem-se em setores e/ou departamentos que cuidam das finanças, contabilidade, pessoal etc. é preciso retomar um breve panorama histórico, tendo em vista que as teorias da administração vêm responder às necessidades do capitalismo.

Com o advento da Revolução Industrial no século XVIII, o processo produtivo sofre profundas transformações. A introdução da maquinaria possibilita a materialização de uma nova divisão social do trabalho marcado pelo trabalho social (coletivo e parcelado). Ou seja, supera-se a barreira da produção artesanal e da manufatureira que dependia das habilidades manuais e intelectuais do trabalhador individual. Essas mudanças criam as condições para a universalização da produção capitalista.

Com o desenvolvimento combinado de máquinas e formas de organização do trabalho, o trabalhador vai perdendo o controle sobre o processo produtivo e do seu próprio ritmo de trabalho. Esse processo é marcado não somente pela submissão do trabalhador. Ao contrário, é nesse período que o proletariado urbano-industrial emergente se organiza e reage contra as pressões no processo de trabalho e a exploração dos capitalistas.

Podemos destacar que a produção em série é um marco na ruptura da organização do trabalho anterior. Temos, então, as formulações em torno de uma teoria geral da administração que começou com a *ênfase nas tarefas* por meio da Organização Científica do Trabalho.

Na Organização Científica do Trabalho o objetivo é ter um maior controle sobre os trabalhadores e para isso fragmenta-se as tarefas, separando o processo de concepção e execução. Sendo assim, os gestos e os tempos para a realização de determinada tarefa eram cronometrados pela gerência para a definição dos parâmetros na produção. Reduz-se o saber do operário aos elementos mais simples, por meio da execução de tarefas repetitivas e fragmentadas. Taylor foi um dos principais elaboradores, buscando combinar a controle dos trabalhadores com a padronização das tarefas, o aumento da produtividade e a maximização dos lucros dos capitalistas. Podemos dizer, que o método de Organização Científica do Trabalho define-se pelo seguinte processo:



Posteriormente, a preocupação básica incidiu na *ênfase na estrutura* com a teoria clássica de Henri Fayol e com a teoria burocrática de Max Weber. Caracterizou-se pela visão do Homem Econômico e pela busca da máxima eficiência. Embora paralelamente aos estudos de Taylor, Fayol já defendia princípios semelhantes na Europa, baseado em sua experiência na alta administração. Enquanto os métodos de Taylor eram estudados por executivos Europeus, os seguidores da Administração Científica só deixaram de ignorar a obra de Fayol quando a mesma foi publicada nos Estados Unidos.

Portanto, a Teoria Clássica da Administração (TGA) focaliza a visão da empresa a partir da gerência administrativa.

Mais tarde, surgem a teoria comportamental e a teoria do desenvolvimento organizacional que dá ênfase às pessoas. A ênfase no ambiente surge com a Teoria dos Sistemas, sendo completada pela teoria da contingência. Esta, posteriormente, desenvolveu a ênfase na tecnologia. Cada uma dessas cinco variáveis - tarefas, estrutura, pessoas, ambiente e tecnologia - provocou a seu tempo uma diferente teoria administrativa, marcando um gradativo passo no desenvolvimento da TGA. Cada teoria administrativa procurou privilegiar ou enfatizar uma dessas cinco variáveis, omitindo ou relegando a um plano secundário todas as demais.

Podemos em síntese, dizer que a administração nas empresas capitalistas tem como objetivos:

- **O Planejamento** – Para estabelecer os objetivos da empresa, especificando a forma como serão alcançados mediante um plano de ações.
- **A Organização** – Para organizar todos os recursos da empresa, sejam humanos, financeiros ou materiais, alocando-os da melhor forma segundo o planejamento estabelecido.
- **O Comando** - Pressupõe que as relações hierárquicas estejam claramente definidas, ou seja, que a forma como administradores e subordinados se influenciam esteja explícita, assim como o grau de participação e colaboração de cada um para a realização dos objetivos definidos.
- **A Coordenação** - A implantação de qualquer planejamento seria inviável sem a coordenação das atitudes e esforços de toda a empresa, almejando as metas traçadas.
- **Controle** – Estabelecimento de padrões e medidas de desempenho que permitam controlar as atividades desenvolvidas para maximizar a probabilidade de que tudo ocorra conforme as regras estabelecidas.

Quanto as funções gerenciais e os princípios científicos, podemos dizer que a Teoria da Administração Científica estudava a empresa privilegiando as tarefas de produção enquanto a Teoria Clássica da Administração privilegiava a estrutura da organização. Ambas as teorias buscavam alcançar o mesmo objetivo: maior produtividade do trabalho e a busca da eficiência nas organizações.

O desenvolvimento das teorias da administração foi uma estratégia eficaz de controle capitalista e seus princípios foram amplamente difundidos na sociedade.

FINALIDADES DA CONTABILIDADE

A partir da contextualização das teorias da administração podemos entender a finalidade da contabilidade para assegurar o controle do patrimônio administrado bem como os resultados das atividades econômicas desenvolvidas pela entidade para alcançar seus fins. Destacamos duas funções básicas na contabilidade: 1) Função administrativa: controlar o patrimônio e 2) Função econômica: apurar o resultado.

Para atingir sua finalidade a contabilidade se utiliza das seguintes técnicas.

Escrituração: É o registro de todos os fatos que ocorrem no patrimônio.

Demonstrações Financeiras: São demonstrativos expositivos dos fatos ocorridos num determinado período. (Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício; Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados; Demonstração das Mutações do patrimônio Líquido; Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos)

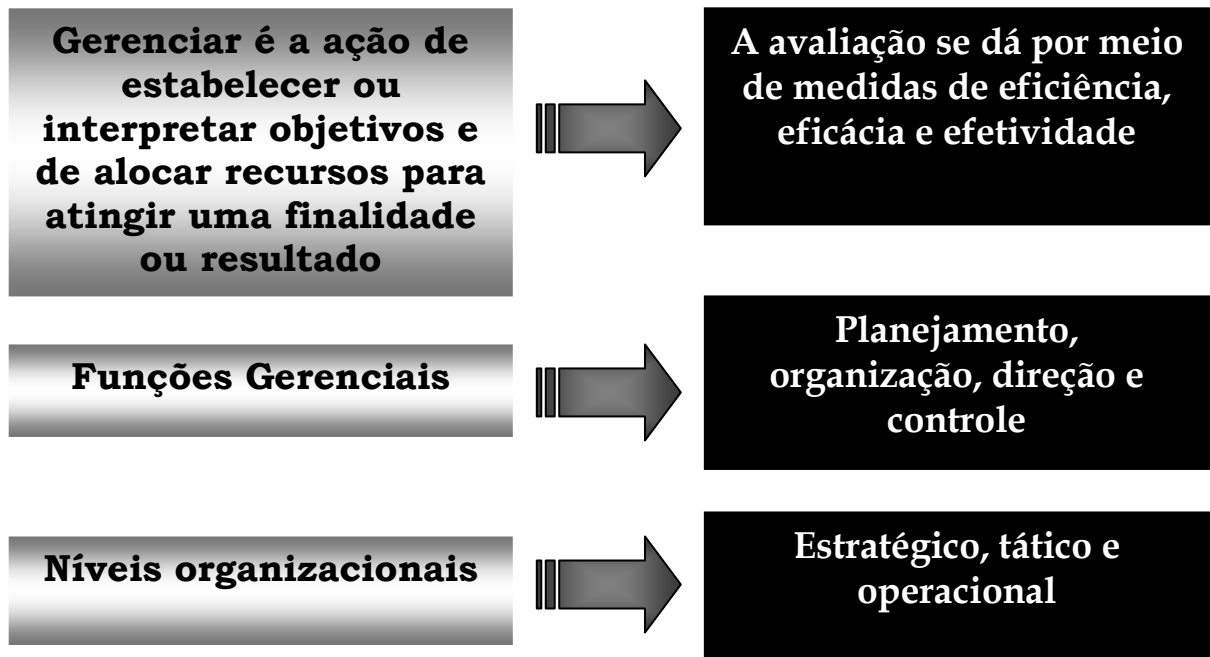
QUADRO SÍNTESE DAS TEORIAS ADMINISTRATIVAS

Ênfase	Teorias administrativas	Principais enfoques
Tarefas	Administração científica (1903)	Racionalização do trabalho no nível operacional
Estrutura	Teoria clássica (1916) Teoria neoclássica	Organização Formal; Princípios gerais da Administração; Funções do Administrador
	Teoria da burocracia (1909)	Organização Formal Burocrática; Racionalidade Organizacional;
	Teoria estruturalista (1947)	Múltipla abordagem: Organização formal e informal; Análise intra-organizacional e análise interorganizacional;
Pessoas	Teoria das relações humanas (1932)	Organização informal; Motivação, liderança, comunicações e dinâmica de grupo;
	Teoria comportamental (1957)	Estilos de Administração; Teoria das decisões; Integração dos objetivos organizacionais e individuais;
	Teoria do desenvolvimento organizacional (1962)	Mudança organizacional planejada; Abordagem de sistema aberto;
Ambiente	Teoria estruturalista (1947) Teoria neo-estruturalista	Análise intra-organizacional e análise ambiental; Abordagem de sistema aberto;
	Teoria da contingência (1972)	Análise ambiental (imperativo ambiental); Abordagem de sistema aberto;
Tecnologia	Teoria dos sistemas (1951)	Administração da tecnologia (imperativo tecnológico);

Referências Bibliográficas

- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Makron, 1993.
- DRUCKER, Ferdinand P. **Introdução à administração**. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.
- MARX, Karl. 1982. **O capital** (*crítica da economia política*), livro 1, volume 1. São Paulo, Difel Difusão Editorial.
- http://pt.wikipedia.org/wiki/Teoria_cl%C3%A1ssica_da_administra%C3%A7%C3%A3o

GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES



O orçamento expressa em termos numéricos, as receitas e despesas em períodos (Por produto ou unidade)

O planejamento estratégico é voltado para a visão ampla, global e de longo alcance

FUNÇÃO DO PLANEJAMENTO

- ◆ Definir o que fazer, quando e com qual recursos. Visão de curto, médio e longo prazos
- ◆ Orientar todas as ações do cotidiano

O plano de ação deve conter os indicadores para a avaliação dos resultados

O planejamento é um processo de aprendizagem na organização. Ele deve ser o articulador de todos os projetos

MERCADO DE TRABALHO

Pedro Luis Batanero



COTIDIANO DA HOTELARIA

Pedro Luis Batanero



O MARKETING: BREVE PANORAMA HISTÓRICO

Rosana Miyashiro

Apesar de encontrarmos suas raízes ao longo da história da humanidade, na própria gênese do comércio, o **marketing** é um campo de estudo novo se comparado com os demais campos do saber. O estudo do mercado surgiu da necessidade dos industriais de administrar a nova realidade oriunda da Revolução Industrial. Neste período o marketing ainda é inseparável da economia e da administração clássica, pois inicialmente sua preocupação era puramente de logística e produtividade, para a maximização dos lucros. Os consumidores não tinham qualquer poder de barganha e a concorrência era praticamente inexistente.

Tal realidade manteve-se inalterada até fins da Segunda Guerra Mundial quando, então, reagindo ao crescimento da concorrência, mercadólogos começaram a teorizar sobre como atrair e lidar com seus consumidores. Surgiu então a cultura de *vender a qualquer preço*.

Na âmbito das empresas, P.T. Barnum foi um ícone deste período, cheio de truques que faziam da arte de vender quase num espetáculo de charlatanice. As técnicas eram, neste período, ingênuas e/ou maliciosas que estavam misturadas a ferramentas eficientes.

Nos anos 40, os primeiros estudos sobre o marketing vieram de com trabalhos como o de Walter Scott, sobre a aplicação da psicologia na propaganda e o de William J. Reilly sobre as Leis de gravitação do varejo. A questão crucial era se as teorias de mercado podiam ou não se desenvolver. Autores como Roland Vaile e outros afirmavam que nunca seria possível desenvolver uma teoria mercadológica genuína, pois consideravam esta extremamente subjetiva, quase uma forma de arte. Por outro lado, Bartels e outros começavam a admitir que existia uma potencialidade para a teoria mercadológica. Em 1954, pelas mãos de Peter Drucker ao lançar seu livro *“A Prática da Administração”*, o marketing é colocado como uma força poderosa a ser considerada pelos administradores nas empresas.

Há 50 anos atrás, na maior parte das empresas, o marketing ocupava apenas um lugar modesto, mas aos poucos, essa função foi se alargando progressivamente e colocada no mesmo plano das outras direções de produção, financeira e de recursos humanos.

Por outro lado, surgem outros estudos, numa perspectiva crítica em relação ao processo de alienação e de dominação ideológica que marcam a sociedade das mercadorias no bojo da produção e consumo de massa no auge do padrão fordista de produção. Podemos destacar os autores da Escola de Frankfurt, que abordam sobre a indústria cultural e a expansão dos meios de comunicação de massa.

Marketing e Publicidade: ideologia e construção simbólica

Se verificarmos no dicionário o termo marketing, além de uma definição mais geral que envolve *“um conjunto de estratégias e ações que provêem o desenvolvimento, o lançamento e a sustentação de um produto ou serviço no mercado consumidor”*, temos também a classificação dos vários segmentos que envolvem o marketing como o empresarial, cultural, institucional, esportivo, político etc.

Podemos então dizer que um dos elementos fundamentais do marketing é passar uma mensagem sobre algo que queremos chamar a atenção, seja um produto ou uma idéia. Mas não é apenas isso, como há uma intencionalidade, devemos nos perguntar a serviço de que e de quem?

Nesse sentido, não podemos deixar de compreender o marketing no contexto histórico do desenvolvimento das forças produtivas e da introdução dos meios de comunicação de massa. O fenômeno da industrialização da cultura no século XX se deu após a 2ª Guerra Mundial.

A comunicação de massa é estruturada segundo as regras da economia de mercado, e procurava captar os anseios dos consumidores. Nas últimas décadas assumiu feições bastante sofisticadas e temos atualmente, sob a liderança da TV, um papel decisivo na formação cultural da população, funcionando como um verdadeiro instrumento de poder na sociedade, produzindo discursos hegemônicos.

A ressignificação constante de valores e símbolos socialmente aceitos, como também as representações que cada um faz de si e do mundo compõe as estratégias de comunicação e marketing, que nem sempre estão explícitas para os leigos. Quer dizer, para conquistar a atenção e adesão das pessoas, são utilizados uma série de conhecimentos de diferentes áreas como a antropologia, a psicologia, a sociologia, a filosofia, a administração, a economia, a política etc para as campanhas publicitárias.

E assim, temos dificuldade de identificar claramente os limites que separam ou interpenetram programas culturais, de entretenimento, informativo/jornalístico e a publicidade e o marketing.

Por ser um importante mecanismo de poder e de ampliação do mercado consumidor, o marketing e a publicidade vem recebendo crescente atenção e investimentos por parte dos grandes grupos econômicos.

As estratégias para ampliar o público consumidor

Nos dias atuais, observamos uma série de estratégias para abarcar novos consumidores, seja por meio de uma intensa veiculação de anúncios na mídia, seja através de abordagens diretas por telemarketing, mala direta, dentre outras ações.

O perfil dos consumidores é traçado a partir de informações sobre os hábitos e consumo cultural, faixa etária, grau de escolaridade, renda, etc.

A partir de tais elementos são construídas as estratégias para a mobilização dos consumidores, com mensagens voltadas a seduzi-los. Portanto, a relação entre cultura e as condições sócio-econômicas são essenciais traçar o perfil do consumidor e elaborar as estratégias voltadas a cada segmento social.

A publicidade se constitui num misto composto pela prática da retórica – a qual envolve a persuasão, o “desejo” de consumo e a “ilusão” de satisfação. Para além do conteúdo verdadeiro ou enganoso dos signos verbais e não-verbais empregados, o que se busca é o convencimento. Para tanto, o discurso e a imagem transmitem idéias sugestivas e modelos de comportamento social, não só captando um potencial público consumidor, mas na verdade, criando-o. Na verdade, se vende um ideal de estilo de vida e não apenas um produto.

Referências

- ADORNO, T., HORKHEIMER, M. **Dialética do Esclarecimento: fragmentos filosóficos**. 2 ed. Tradução Guido Antonio de Almeida. Rio de Janeiro, Zahar, 1985
- DRUCKER, Ferdinand P. **Introdução à administração**. 3. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002.
- MARX, Karl. 1982. **O capital (crítica da economia política)**, livro 1, volume 1. São Paulo, Difel Difusão Editorial.
- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Marketing>



MITO DA DEMOCRACIA: UM BRASIL DE DESIGUALDADES

A chegada da democracia no Brasil, na década de 1980, acontece em conjunto com um período de forte recessão econômica. A crise criou um ambiente de incertezas, que dificultou a retomada de investimentos e provocou o aumento das desigualdades sociais. Forma-se uma sociedade ambígua, onde alguns direitos se expandem e outros se retraem. Um país onde, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a renda por habitante, em 1990, é menor do que a da década anterior. A democratização brasileira, pelo modo como se desenvolveu, convive com acentuadas diferenças entre setores sociais. Dentre os pobres, 42% da população, segundo a Fundação Getúlio Vargas, os que mais sofrem são as mulheres e os negros. Estudo do Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea) e do Fundo das Nações Unidas para a Mulher (Unifem) revela que têm menos acesso a serviços e direitos essenciais.

A discriminação aumenta no caso de mulheres negras, pois elas enfrentam o que os pesquisadores chamam de dupla discriminação. No Brasil, 21% destas

são empregadas domésticas, e apenas 23% delas têm Carteira de Trabalho assinada. As mulheres brancas representam 12,5% desse mercado de trabalho, porém 30% delas têm registro em Carteira de Trabalho. A renda média mensal das mulheres negras no Brasil, segundo a Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio, do IBGE (PNAD 2003), é de aproximadamente R\$ 280, enquanto as mulheres brancas conseguem ter uma renda de R\$ 554. Para o sexo masculino essas diferenças também são impostas pela cor da pele. Homens negros recebem aproximadamente R\$ 428, homens brancos, R\$ 931.

DESVANTAGENS ANTIGAS

Segundo o estudo, intitulado “Retrato das desigualdades”, as diferenças entre setores sociais não são recentes, tanto que fizeram com que o Estado brasileiro, na década de 90, reconhecesse formalmente, perante a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a existência de racismo e discriminações baseadas na cor da pele ou na origem étnica dos indivíduos. O estudo também comprova que as mulheres estão em desvantagem quando o assunto é mercado de trabalho, acesso à saúde, remuneração, entre outros. A distribuição desigual pouco se altera entre 1996 e 2003.

As mulheres, com a Constituição de 1988, tiveram fortalecidos e aprimorados seus direitos políticos. Estabeleceu-se pela primeira vez na história do país a igualdade entre os gêneros como direito fundamental. Os dados do estudo constataam que as leis não foram respeitadas.

“O debate e o reconhecimento da discriminação é muito recente. Inicia-se com a preparação da Conferência Internacional das Nações Unidas sobre as questões de racismo, que aconteceu em 2001. O governo brasileiro avançou criando uma secretaria que cuida em específico disso. Você traz à tona este debate. Inclusive o debate que é um pouco complicado, mas necessário sobre as cotas”, diz Vera Soares, coordenadora do programa Igualdade Gênero e Raça do Unifem.

Números da Desigualdade

- As mulheres trabalhadoras têm mais anos de estudo do que os homens, mas ganham, em média, 30% a menos do que eles.
- As mulheres negras recebem, em média, a metade do rendimento das mulheres brancas e pouco mais de um terço do que os homens brancos.
- Quatro mulheres são espancadas a cada minuto, a maioria por seu marido ou parceiro.
- Por ser considerado crime, cerca de 1,2 milhão de abortos são realizados por ano na clandestinidade, causando 9% das mortes maternas e 25% das esterilidades.
- Quase metade das mulheres que está no mercado de trabalho ganha 1 salário mínimo.
- Nos primeiros 5 meses de 2004, foram registrados 132 mil casos de violência contra a mulher no Estado de São Paulo.

Fonte: Marcha Mundial de *Mulheres*; Fundação Perseu Abramo; OAB.

SEM PARTICIPAÇÃO

Apesar das conquistas no campo legal, a representação das mulheres nos quadros dos poderes públicos e nas instâncias decisórias está muito aquém dos 50% de participação feminina na população do país, a mesma situação ocorre com os negros. Isso dificulta a redução dessas desigualdades. A representação dos setores discriminados no Congresso Nacional, outro meio de inserir representantes políticos, é muito pequena, em torno de 30%. Segundo a pesquisadora do Ipea Luana Pinheiro, o regime democrático não consegue garantir ainda a participação dos grupos desfavorecidos; Ela acredita que o caminho para as transformações é ditado mais pela pressão dos movimentos sociais organizados do que por intermédio do processo eleitoral, em que segundo ela, há uma crise instalada.

Luana considera que a política de cotas pode contribuir na diminuição das diferenças. “São um caminho para alguns temas no qual a desigualdade é muito importante, mas não bastam. No caso da saúde, por exemplo, não se trata de ter cotas. Os dados mostram que mulheres negras têm muito menos acesso a serviços muito simples de atendimento. Neste caso, faz-se necessário ter uma compreensão das razões da exclusão”, analisa Vera.

ENSINO DESIGUAL

Para os negros, o processo da desigualdade começa no sistema educacional. Apesar do crescimento na média de anos de estudo da população em geral (aproximadamente 1,5 ano) entre 1993-2003, a diferença entre anos de escolaridade para negros e brancos caiu muito pouco no período. Em 1993, essa diferença era de 2,1 anos para os brancos; em 2003, caiu apenas para 1,9 ano. Enquanto 16,8% dos negros maiores de 15 anos eram analfabetos, em 2003, esse valor era de “apenas” 7,1% para os brancos.

“A evasão escolar é maior para negros do que para brancos. Os negros, em geral, estão em idade mais avançada do que a série que deveriam cursar. Então você tem um problema, que começa no ensino educacional e repercute no mercado de trabalho. Por terem menor escolaridade, os negros vão para o mercado de trabalho em condições mais precárias, como a informalidade, com menor proteção social. Isso repercute na aposentadoria, à qual não terão direito porque não conseguiram trabalhar durante seu período produtivo”, explica Luana.



HISTÓRIA DE LUGARES

Paulo César da Fonseca Neves

De depois de sofrer um infarto que o obrigou a ficar na cama e depois imobilizado por um bom tempo, Seu Maneca, com quase 80 anos, nativo do Campeche (bairro de Florianópolis-SC), volta a caminhar pelos lugares em que sempre viveu.

Passando pela Avenida Campeche, hoje uma das mais importantes da antiga vila, fica perplexo: a antiga casa de pedra, que continha um engenho de farinha e de açúcar (construída, entre 1880 e 1890, por seu bisavô e avô – casa em que ele próprio nasceu e se criou), tombada pelo patrimônio histórico por seu valor histórico e cultural, havia simplesmente se “evaporado”.

No seu lugar, pedreiros, engenheiros, gentes da cidade, trabalhavam ativamente na fundação de um grande condomínio de edifícios.

Demorou para o Seu Maneca se situar naquele lugar que sempre viveu e, agora, envelhecido, sentia sua própria vida e o *lugar vivido*, também se “evaporando”.

De volta à sua casa atual, encontrou-se com um parente, José, 40 anos, filho e neto de nativos, que sobrevive de bicos, limpando jardins, pescando de vez em quando e vendendo os frutos de mar que colhe ou compra de outros nativos. É tido e havido, preconceituosamente, por “mandrião”.

Seu Maneca, encafifado, pergunta:

- Oh José, me ajude a entender. A gente tinha todas essas terras desde meus bisavós. Usávamos pra plantar de tudo: melancia, algodão, abacate, mandioca no areião e; cana, alho e café nas encostas do morro. A gente produzia quase tudo que precisava para viver desde a fiação e confecção dos tecidos de roupas até as ferramentas de trabalho na lavoura. A gente fazia os barcos, tecia as

redes e pescava de tudo, principalmente, tainha nas temporadas. Consumia o necessário. Escalava para consumo e vendia o que sobrava. A gente construía os engenhos para produzir farinha. Produzia também melado, açúcar e cachaça. A terra só tinha valor para as plantações que a gente precisava. O lugar era grande para a nossa gente. Nós não tínhamos estudo, mas sempre tinha trabalho. E dava pra se viver.

Lembrando que eram em torno de 17 a 20 famílias que se deslocaram da Lagoa da Conceição para o Campeche, nos fins do século XIX e início do século passado. Continua seu Maneca:

- De repente, de 1950 para cá, a vida foi mudando. Chegou a televisão, o telefone, celular, microcomputador, microondas. O homem até foi pra lua...Me explique José, o que aconteceu?

José responde:

- Pois é Maneca...Eu também me sinto perdido. A pesca não dá mais prá minha sobrevivência. Ganho mais vendendo peixe que compro de outros pescadores, mas é sempre a mesma luta. Sobra sempre contas prá pagar. Não consigo aceitar o ritmo de trabalho de marcar ponto e aquele controle todo. Quero viver como o senhor e o pai viveram. Não entendo os primos que estudaram, estudaram e vivem sem tempo prá nada de bom na vida, em troca de um salário pequeno. Isso quando estão empregados! Também já não temos terra prá plantar. Por falta de terra, não se planta mais mandioca. Sem mandioca, os engenhos foram fechando. O que restou? O único bem que a gente tinha – as terras – foram vendidas a preço de banana para o povo de fora ou para as empreiteiras. Viraram lotes e loteamentos. Até tua antiga casa de pedra, a mais antiga do lugar, virou terreno para a construção de prédios.

Daí chega a Maria, 23 anos, neta do Seu Maneca, que está procurando emprego, entra na conversa.

- Esse é o progresso Vô. O Campeche não é mais um bairro dos nativos. Agora, prá viver, a gente tem que estudar, arrumar emprego. Seja onde for. E tem que ter dinheiro para comer, se vestir, pegar transporte e até prá estudar. E, mesmo assim, terminando a faculdade como eu, muita gente vai trabalhar de faxineira, em vendas ou em algum serviço público, sempre por baixo. Mas, até isso está acabando.

Seu Maneca olha pro Morro do Lampião, prá Ilha do Campeche, pro antigo campo de aviação, pro pequeno terreno e prá sua casa atual (o que lhe restou). Olha também os postes de luz, as parabólicas, o asfalto, o ônibus, os carros, muitos carros. Muitas caras novas, gaúchos, argentinos, paranaenses, uruguaios, paulistas, gentes do interior e se pergunta:

- Por que tanta mudança em tão tempo?

Essa pergunta do Seu Maneca leva-nos a refletir sobre significado do dito progresso. Por que os nativos não levaram vantagem nisso? Ou será que levaram?

CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES
DIREÇÃO EXECUTIVA NACIONAL DA CUT – 2006/2009

Presidente

Artur Henrique da Silva Santos - SINERGIA – Sind. Trab. Ind. de Energia Elétrica do Estado de SP

Vice-Presidente

Carmen Helena Ferreira - Foro Sind. Trab. Rurais de Igarapé-Mirim – PA

Secretário Geral

Quintino Marques Severo - Sind. Trab. Ind. Metalúrgicas de São Leopoldo – RS

Primeiro Secretário

Adeilson Ribeiro Telles - SEPE -Sind. Est. dos Profissionais da Educação do Estado do RJ

Tesoureiro

Jacy Afonso de Melo - Sind. dos Bancários de Brasília – DF

Primeiro Tesoureiro

Antonio Carlos Spis - Sind. Unificado dos Petroleiros do Estado de SP

Secretário de Relações Internacionais

João Antônio Felício - APEOESP – Sind. dos Professores do Ensino Oficial do Estado de SP

Secretário de Política Sindical

Vagner Freitas de Moraes - Sind. dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região - SP

Secretário de Formação

José Celestino Lourenço (Tino) - SIND-UTE – Sind. Único dos Trab. em Educação do Estado de MG

Secretária de Comunicação

Rosane Bertotti - Sind. Trab. Agricultura Familiar de Xanxerê – SC

Secretário de Políticas Sociais

Expedito Solaney Pereira de Magalhães - Sind. dos Bancários do Estado de PE

Secretária de Organização

Denise Motta Dau - SindSaúde - Sind. dos Serv. Pub. em Saúde do Estado de SP

Secretária sobre a Mulher Trabalhadora

Rosane da Silva - Sind. dos Sapateiros de Ivoití – RS

Direção Executiva

Anízio Santos de Melo - APEOC - Sind. Serv. Pub. Lot. Sec. de Educação e de Cultura do Estado do CE

Antonio Soares Guimarães (Bandeira) - Sind. Trab. Rurais de Pentecostes - CE

Carlos Henrique de Oliveira - Sind. Serv. Pub. Municipais de São José do Rio Preto - SP

Dary Beck Filho - Sind. Trab. Ind. Dest. Refinação de Petróleo do Estado do RS

Elisângela dos Santos Araújo - Sind. Trab. Rurais de São Domingos - BA

José Lopez Feijóo - Sind. Trab. Ind. Metalúrgicas do ABC – SP

Julio Turra Filho - SINPRO - Sind. dos Professores do ABC – SP

Lúcia Regina dos Santos Reis - SINTUFRJ - Sind. Trab. em Educação da UFRJ

Manoel Messias Nascimento Melo - SINDPD – Sind. dos Trab. em Informática do Estado de PE

Milton Canuto de Almeida - SINTEAL - Sind. Trab. em Educação do Estado de AL

Rogério Batista Pantoja - Sind. Trab. Ind. Urbanas - AP

Temístocles Marcelos Neto - Sind. Serv.Pub. em Saúde do Estado de MG

Conselho Fiscal - Efetivos

1. Maria Julia Reis Nogueira - Sind. Trab. Pub. Fed. Saúde e Previdência do Estado do MA

2. Valdemir Medeiros da Silva - Sind. dos Previdenciários do Estado da Bahia

3. Alci Matos Araújo - Sind. Empreg. no Comércio do Estado do ES

Conselho Fiscal - Suplentes

1. José Carlos Pigatti - Sind. Trab. Energia Elétrica do Estado do ES

2. Odair José Neves Santos - Sind. dos Professores Públicos e Especialistas em Educação do Estado do MA