



50 Anos de
História







50 Anos de
História



“Ela, a hospedeira de Portugal, deve ser uma perfeita “dona de casa” na arte de receber o estrangeiro, venha ele em viagem de negócios ou como simples turista.”

Introdução

Apresentar a história das Hospedeiras de Portugal é recuar no tempo 50 anos e ao acompanharmos a história de uma empresa, recordamos também a História de um País.

Foram anos de uma vida muito intensa. Viu-se começar uma guerra colonial, viu-se o fim de um regime, que tinha sido dos poucos sobreviventes dos regimes autoritários nascidos nos anos 30.

Viu-se como Hitler e Mussolini acabaram tragicamente e como Salazar e Franco, isolados nesta península ibérica, conseguiram que os seus regimes aguentassem até às suas mortes. Viu-se a queda de um império de 500 anos que tinha resistido aos ventos da história.

Viu-se um golpe militar, quase sem resistência, mas a que se seguiu um longo e profundo processo revolucionário, que verdadeiramente revolveu os alicerces da sociedade portuguesa. Viu-se como o partido comunista entrou e saiu da vida política portuguesa. Prudentes em Abril de 74, impuseram-se em Março de 75 e retiraram-se em Novembro desse mesmo ano. Mas nos seis meses que detiveram o poder, nacionalizaram e intervencionaram a banca,

os seguros, os transportes e todos os sectores estratégicos. Fizeram uma reforma agrária, entregaram as colónias aos movimentos independentistas e colocaram militantes e simpatizantes na justiça, no ensino, na administração pública...

As Hospedeiras de Portugal foram navegando nessas águas agitadas de um país em mudança. Como diz o provérbio “os ventos são favoráveis a quem sabe o rumo certo”. Assim foi: a empresa soube adaptar-se a cada momento e a cada circunstância. Viveu a “belle époque” dos anos 60, viu passar um golpe militar, atravessou incólume os anos do PREC, sobreviveu às várias crises e dispõe-se agora a consolidar uma fase de grande profissionalização.

Muitas pessoas com diferentes graus de responsabilidade foram artífices desta interessante aventura. As páginas que se seguem são sobre elas, sem as quais as Hospedeiras de Portugal não podiam ter existido.



Hospedeiras
de Portugal



Les Hotesses Internationales



No início da década de 60, nascem em Paris **Les Hôtesses Internationales**. A Condessa de la Rochefoucauld, de nome Marthe de Rohan Chabot, jornalista da revista “Réalités”, viajava muitas vezes para os Estados Unidos por razões de trabalho. A aristocrata francesa, na época com 30 anos, reparou que muitos turistas americanos se sentiam “desgostosos” com as suas viagens a França por não terem quem lhes mostrasse a verdadeira vida francesa.

Marthe tinha grande influência nos meios mais elegantes de Paris e decidiu avançar com a constituição de uma pequena empresa, juntamente com uma grande amiga, Claude de Clermont-Tonnerre. A Hotesses Internationales começam com um grupo íntimo de amigas, mas depressa se expande. Em 1968, havia mais de 800 hospedeiras em Paris.

Inicialmente criada para proporcionar um serviço de secretariado eficiente aos “businessmen” que se deslocavam a Paris em negócios, a actividade diversificou-se rapidamente.

Personal assistance e personal shopping eram duas áreas onde as “hotesses” prestavam serviços.

Jovens de boas famílias ajudavam as senhoras francesas em determinadas tarefas: desde a gestão das agendas e todo o trabalho de secretariado até ir buscar roupa aos melhores

costureiros da capital francesa.

Para além destas funções, **Les Hôtesses Internationales** disponibilizavam hospedeiras para congressos, onde jovens criteriosamente seleccionadas pelo seu “pedigree” secretariavam os eventos, acompanhavam os participantes e muitas vezes faziam de damas de companhia das mulheres e filhas dos congressistas.

Nada era deixado ao acaso. O processo de recrutamento para esta elitista empresa passava por um estágio preparatório, cuja disciplina principal era a História de Paris, seguido de conferências sobre cozinha e restaurantes franceses, sem esquecer o aspecto: as feições das hospedeiras eram cuidadosamente observadas por um cabeleireiro, que lhes fazia um corte de cabelo ou penteado adequado.



Ao centro, Marthe de La Rochefoucauld, fundadora das «Hotesses Internationales» de Paris e Rose Freitas Branco, a senhora Belga que fundou as «Hospedeiras de Portugal».

Sempre através de uma rede de amigas essa ideia rapidamente se espalhou pela Europa. Portugal não foi excepção. Ainda na década de 60, uma princesa belga, Rose de Cröy, casa com um oficial de marinha português, o Comandante Silvano de Freitas Branco e vem viver para Lisboa. Rose conhecia bem o conceito de Marthe de Rohan Chabot e “importou” a ideia, juntamente com uma amiga de origem polaca, Isabel Sczerbinsky. “Queria fazer uma coisa nova, diferente. Foi o meu marido que me disse “porque é que não fazes as Hospedeiras de Portugal?”. Eu respondi: “Que óptima ideia, não há nada do género aqui!”, conta Rose. A Viscondessa apercebeu-se que havia muitas “jovens senhoras, inteligentes, com cultura geral, que

sabiam línguas, mas que não tinham actividade profissional”.

A ideia foi importada de França, mas teve de ser adaptada à realidade portuguesa. “Nos primeiros tempos, havia pessoas que diziam que as Hospedeiras eram um serviço de call-girls. E eu fiz uma empresa um pouco snobe, de forma a evitar essas conotações”, relembra Rose.

Começaram com 10 hospedeiras e Rose conta que nunca teve de ir à procura de mais jovens. Elas vinham até si.

Isabel Mégre, que viria a ser administradora das Hospedeiras de Portugal, conta como travou conhecimento com a empresa de Rose e Isabel. “Fiquei com duas cadeiras na



Rose de Cröy num almoço de trabalho da Airfrance.

faculdade e ia ter imenso tempo livre. Tinha ouvido falar de uma coisa que se acabava de formar em casa de uma senhora belga e fui-me oferecer para trabalhar”.

A empresa era ainda muito “caseira” e funcionava no domicílio de Rose, na Avenida António Augusto de Aguiar. Isabel Mégre ficava parte do dia no escritório, numa altura em que o movimento ainda era pouco. “Quando tocava o telefone nós ficávamos alvoraçadas”, conta. Com dois meses de vida, a empresa sofreu uma infeliz mudança. Isabel Sczerbinsky adoece e Rose continua o projecto sozinha.

Assim, as hospedeiras mudaram-se para a Travessa de Santa Quitéria, onde alugaram uma sala, que se tornou oficialmente, o primeiro escritório da empresa. Nesta época, conta Isabel Mégre, havia 10 fardas que iam rodando pelas hospedeiras e que cada uma tinha de mandar limpar, depois de utilizadas. Isabel Saldanha, antiga responsável do escritório diz que as ruivas não gostavam muito das fardas. O porquê? “Tinham uma cor que ficava muito mal com os cabelos ruivos e elas perguntavam sempre se não havia outra cor!”

Rose conta que Isabel Mégre era um “braço direito” e uma peça essencial na empresa. “Na época não contratávamos jovens com menos de 21 anos, mas rapidamente vimos que apesar da Isabel ser mais nova, era extre-

mamente eficiente”, explica a viscondessa. Há pormenores que não se esquecem, mesmo passados mais de 30 anos. “Mandavam-se fazer peças de 100 metros para as fardas, numa fábrica na Covilhã, chamada Cristiano Almeida. As fardas tinham sido desenhadas pelo grande costureiro da época Jean Patou”, recorda Isabel Mégre.



Isabel Mégre à direita, como hospedeira



Para ser hospedeira era preciso ter mais que uma cara bonita. Um artigo da revista Flama, de 20 de Setembro de 1968, retrata bem isso.

“Ela, a hospedeira de Portugal, deve ser uma perfeita “dona de casa” na arte de receber o estrangeiro, venha ele em viagem de negócios ou como simples turista. Mais: deve oferecer a máxima seriedade (a organização tira informação sobre a sua reputação); de preferência deve saber dactilografia e estenografia, possuir carta de condução e, se possível, carro próprio. Deve resistir, e rejeitar, com toda a delicadeza de que for capaz, os convites individuais que lhe forem dirigidos pelos clientes. Terá ainda de dispor de 700 escudos para adquirir o uniforme (vestido sem mangas e casaco curto, de cor “fushia”), bem como as luvas brancas de canhão alto, a mala e os sapatos condizentes.”

Aos poucos, as Hospedeiras ganham reconhecimento nacional e internacional. Quando Giscard d'Estaing, antigo presidente da República Francesa veio a Portugal para uma conferência no Grémio Literário, o acontecimento teve o cunho das HP. Automaticamente, o homem de Estado exclamou: “eu conheço-as, são as mesmas que em França!”, lembra Rose de Cröy.

O final dos anos 60 era uma época dourada para a vida social e económica em Lisboa. Havia uma guerra colonial que não se ganhava nem se perdia e os efeitos económicos desse esforço bélico, a dez mil quilómetros de distância, acabavam por ser favoráveis à economia lusa.

A Bolsa de Valores tocava sucessivos máximos. Os “yuppies” viam aumentar o valor das suas carteiras, mas não se apercebiam de alguns sinais de que as coisas não iam tão bem como pareciam. Os militares de carreira preparavam-se para ser mobilizados pela terceira ou quarta vez para o Ultramar com remunerações que eram cada vez menos compensadoras para eles e para as suas famílias.

As vozes de mal-estar contra o regime começavam a ser frequentes. Nas salas de oficiais já se conspirava, mas ainda era cedo para uma revolta.

Na sociedade civil o descontentamento tinha a sua válvula de escape na emigração: quer fosse por objecção de consciência ou simplesmente por não quererem ser mobilizados para África, muitos jovens escolhiam o caminho de emigração, escolhendo sobretudo França, mas também outros países europeus.

Salazar, que com a sua política exterior soubera manter uma equidistância entre os aliados e os países do Eixo, aguentando uma



Da esquerda para a direita; Isabel Mégre, Andreia Batalha Reis e Pureza Van Zeller no Hotel Estoril Sol, em pleno trabalho, durante a preparação para o Baile Patiño

difícil neutralidade, abre depois a hospitalidade portuguesa a muitos representantes das coroas europeias e outros altos dignitários forçados a seguir o caminho do exílio. À Costa do Sol chamou-se a Costa do Exílio: ai se instalaram os reis Simeão de Bulgária e Humberto de Itália, o Conde de Barcelona, o Conde de Paris. No Buçaco fixou-se o Almirante Horthy, último chefe do estado de Hungria. Prudentemente apartado de Lisboa, o “pretendente” ao trono, Dom Duarte Nuno, Duque de Bragança, foi instalado nos arredores do Porto.

Vivia-se um contexto de grande euforia e de “pés de barro”, muitas vezes pouco visíveis, vivendo-se uma “belle époque” de acontecimentos elegantíssimos: os casamentos de Anne de France, filha dos Condes de Paris, de Pilar de Borbón, filha dos Condes de Barcelona, os bailes de Beatriz e Antenor Patiño (o rei do estanho) no Estoril, e de Conceição Schlumberger, em Colares ou as festas de Mário Vinhas no Zambujal faziam chegar personalidades do mundo inteiro com um luxo que deslumbrou Lisboa. As exigências dessas aristocratas e de senhoras de grandes fortunas, tinham de ser satisfeitas. Eram uma “high society” que ainda não se chamava “jet set” porque nesses tempos voava-se em aviões de hélice!

Era preciso acompanhar essas senhoras numa

cidade que muitas delas não conheciam. Era preciso gerir provas de vestidos, cabeleireiro, maquilhagem, toda uma panóplia de atividades para tão importantes acontecimentos. Assim, na sombra de uma das mais famosas festas portuguesas estiveram as primeiras hospedeiras portuguesas.

Isabel Mégre era uma delas. Para além de estar nos escritórios das Hospedeiras, ainda propriedade de Rose, a jovem estudante de economia “desdobrava-se” para satisfazer os pedidos dos convidados do baile Patiño. “Pediam imensas coisas. Queriam ir a Sintra, queriam ir ao cabeleireiro, queriam ir à costureira, na época a Candidinha era a melhor modista de Lisboa... Lembro-me que havia uma convidada que queria lhe trocassem os bilhetes de avião de dois em dois minutos, exigindo que a soubessem informar imediatamente de todos os pormenores relacionados com os voos.”

A grande parte dos convidados estrangeiros recorreu a uma agência de viagens francesa, que contratou a empresa de Rose. A preparação do baile começou muito tempo antes, quando o dono da agência veio a Portugal para contratar as hospedeiras. Assim, dias antes da grande festa, os convidados começavam a chegar. As jovens acorriam ao aeroporto, levavam os convidados para os hotéis, onde estavam pelo menos 5 hospedeiras no hall de entrada. A agência de viagens francesa estava

habituada a trabalhar para a realeza e para a alta finança e por isso o serviço das hospedeiras tinha de ter uma altíssima qualidade. E foi isso que aconteceu. “As hospedeiras estavam no apoio ao baile, nos hotéis, mas como eu era a responsável e o senhor Amelin da agência de viagens gostou imenso do nosso trabalho, perguntou-me se eu não queria ir ao baile. Fui com um convite de uma madame qualquer coisa...”, conta Isabel Mégre.

Com convidados como Zsa Zsa Gabor, a rainha Sirikit da Tailândia ou Gina Lollobrigida, os pedidos eram exigentes, num país que não estava muito habituado ao luxo. “Queriam chauffeurs, Mercedes de topo de gama e em Portugal havia pouco disso. Estas exigências que vinham por parte dos estrangeiros eram coisas, que apenas meia dúzia de pessoas em Portugal tinham acesso. Lembro-me que era muito difícil arranjar um carro com chauffeur, na época”.

Para lá do fausto das festas e bailes, nos bastidores surgiam situações insólitas. Na noite do baile Patiño, António de Oliveira Salazar, na época Presidente do Conselho é internado de urgência no hospital da Cruz Vermelha. Isto poucos dias depois de ter caído de uma cadeira, um acidente que até então se tinha ocultado ao país. As altas hierarquias do regime do Estado Novo estavam presentes no baile, e foi no meio de

animação, ao longo da alta madrugada que um burburinho se instala entre os convidados. Ainda não existiam telefones móveis e assim foram recados que começaram a chegar: “Os chauffeurs pediam para falar com os membros do governo, com um ar misterioso e as pessoas começaram a perceber que se passava alguma coisa importante”.... contam-nos algumas das hospedeiras que trabalharam essa noite e que tinham sido incumbidas de chamar essas personalidades.

O baile continuou, mas uma sombra pairava no ar, enquanto algumas dessas altas individualidades se retiravam precipitadamente.

Na mesma época, Rose de Cröy lembra-se de um momento magnífico. A inauguração da maior doca seca da Europa, em Setúbal. À noite, a família Mello ofereceu um jantar e pediu hospedeiras para receber os convidados. “Entretanto, a mulher do José Manuel liga-me e diz que muitos dos convidados, que eram armadores, não tinham trazido as mulheres. Ora, um jantar sem mulheres era aborrecido. E pediu-me para encontrar algumas hospedeiras, que iriam sem farda, que estariam em cada mesa para ajudar á conversa e tornar o jantar mais interessante. E assim foi. Essa noite foi maravilhosa, muito refinada. A decoração foi feita pelo reputado 29 e o jantar culminou com um concerto da Maria João Pires”.



De “hôtesses” a hospedeiras



O baby sitting era uma das principais actividades das Hospedeiras de Portugal, nos anos 70

A Princesa Rose de Croy fixa a sede da sua empresa na Travessa de Santa Quitéria, na elegante zona da Estrela, em Lisboa. Nesses primeiros anos, todos os trabalhos eram de alto nível: personal shopping, personal assistance, atendimento nos aeroportos, VIP lounges, limusines, intérpretes, organização de festas, e baby sitting. “A Rose não nos deixava trabalhar de cabelo solto, ela era chiquíssima. Tínhamos sempre de usar luvas e carteira preta. Ela irritava-se muito quando tínhamos sapatos brancos. E sempre com o colar de pérolas”, diz Isabel Mégre.

Rose era extremamente exigente com as hospedeiras, sempre com o objectivo de proporcionar o melhor serviço possível. “Era proibido dizer 'não sei'. Uma hospedeira devia sempre responder qualquer coisa como 'vou informar-me', caso não tivesse a informação”. E não tolerava atrasos, esse aspecto tão português: “tive muitos problemas nos primeiros tempos com a pontualidade... havia algumas hospedeiras que chegavam meia-hora atrasadas! O tempo era precioso e eu dizia sempre que elas deviam chegar um quarto de hora antes. Instituí uma regra: ao fim de três atrasos eram dispensadas. E tive de deixar ir pessoas muito competentes por causa disso. Em Portugal isso não tinha importância, mas muitas vezes lidávamos com estrangeiros...”, conta Rose.

A aristocrata fazia reuniões regulares, onde explicava às hospedeiras como agir. “Quando trabalhavam em hotéis, dizia-lhes sempre que deviam ser amáveis com o staff e os chauffeurs, por exemplo”. De certa forma, Rose sente que educou um grupo de jovens para serem melhores pessoas e profissionais. Havia algumas que se sentiam constrangidas por terem de lidar com clientes homens, mas Rose dizia sempre que isso dependia







Recordação - Restaurante Típico FAIA - Lisboa-Portugal



A tradução simultânea foi, até aos anos 80, uma das maiores áreas de trabalho das Hospedeiras de Portugal, ocupando ainda hoje uma importante fatia da sua facturação

inteiramente da atitude profissional das hospedeiras.

Era um mundo dominado pelo sexo masculino, onde as mulheres começavam timidamente a ganhar terreno. “Alguns homens não queriam negociar com mulheres. Uma vez, falei com um responsável de uma companhia, que foi muito amável, mas que no final disse: ‘muito bem, agora pode mandar o seu marido’.

E assim foi nesses primeiros anos; as Hospedeiras de Portugal eram a única empresa no sector com essas características, já que a Manpower, também de recursos humanos, operava exclusivamente na área comercial e industrial.

“Era uma faixa de mercado que não estava preenchida. O mercado estava ali, tinha-se a noção disso. Havia falta de uma empresa que organizasse esse tipo de prestação de serviços”, adianta Carlos Lourenço, administrador da Chicco, mas que mantém ainda uma participação na HP.

“No início fazia muito de intérprete a americanos ou ingleses que vinham a Portugal em negócios, já que muitos patrões das empresas não sabiam falar inglês”, conta Isabel Mégre. Outra das valências das hospedeiras eram os “tours turísticos”, como explica Isabel Saldanha. “Havia homens de negócios que vinham três dias a Lisboa e que tinham uma tarde livre. Assim, aproveitavam para fazer um sight seeing e requisitavam uma hospedeira para mostrar a cidade”.

deira para mostrar a cidade”.

Para além disto, na época as hospedeiras acompanhavam senhoras que vinham com os maridos e levavam-nas a passear pela cidade, por Sintra, ao cabeleireiro ou por exemplo, ao Ritz, para tomar chá.

Também existiam grandes empresas que requisitavam os serviços da empresa. Os maiores clientes na época eram a Shell, a Gulbenkian, o Ministério dos Negócios Estrangeiros, a Lisnave, o Banco Totta e Açores e a Metal portuguesa, entre muitos outros, onde as hospedeiras trabalhavam como secretárias, recepcionistas e tradutoras simultâneas, uma área onde a empresa de Rose dava cartas na altura.

As hospedeiras de Portugal funcionaram seis anos nas mãos de Rose. “Houve altos e baixos no negócio. No fim trabalhávamos com mais de 150 hospedeiras”, conta a aristocrata belga. O marido de Rose foi nomeado para a embaixada portuguesa em Paris e Rose deixa Lisboa. Mas a ideia que tinha trazido de França vai perdurar em Portugal.





Hospedeiras
de Portugal



**As Hospedeiras de Portugal
e o Grupo Pão de Açúcar**



João Flores e Isabel Mégre, no Grémio Literário, no lançamento das Hospedeiras de Portugal.

Um grupo de executivos, colegas de Económicas, os mesmos que tinham lançado o Pão de Açúcar, o primeiro grupo de supermercados em Portugal, negociam o trespasse de actividade e a 3 de Agosto de 1972, a ideia de Rose tem uma continuação. A empresa Hospedeiras de Portugal, Lda. é constituída e à cabeça do projecto fica Isabel Mégre, que tinha trabalhado com Rose de Croy e que concilia o seu posto de direcção no Pão de Açúcar com a gestão das Hospedeiras. “Era um grupo muito jovem, estavam na casa dos 20, quando embarcam nas Hospedeiras”, relembra Carlos Lourenço.

O primeiro contacto de João Flores com as Hospedeiras de Portugal foi no mínimo curioso, relembra Isabel Mégre. “Conheci o João no último ano da faculdade, em 1969. Um dia, ele perguntou-me se eu queria ir beber café e eu disse que não podia, porque tinha de ir cobrar uma conta das HP's. Eu tinha essa responsabilidade na altura, tinha de trazer as facturas e assegurar a cobrança. Assim ele foi comigo. Era um senhor para quem tínhamos feito um trabalho e que tínhamos a sensação que se ia embora sem pagar. Chegámos ao Hotel Borges e o senhor estava de malas feitas para se ir embora... Mas pagou!”

Rose conta ainda que teve várias propostas para vender a empresa, mas tinha as melhores referências de João Flores, que lhe pareceu

“muito sério e correcto”.

Depois de feita a compra, as HP's fixam-se na Av. Óscar Monteiro Torres, no Campo Pequeno onde tinham sede outras empresas como a Armetal, Intermercado ou a Novagesta.

Com a entrada desde novo management, a actividade desenvolveu-se muito. As Hospedeiras Portugal estavam muito relacionadas com o Pão de Açúcar, que nesses anos foi um grupo muito dinâmico com constantes inaugurações, actividades que eram levadas a cabo pelas hospedeiras.

Na órbita empresarial, para além de supermercados e dos inovadores hipermercados em Portugal, o grupo desenvolvia a sua actividade em Angola e Espanha, através de empresas de shiphandling (Solnave), trading (Planco), de instalações (Armetal), de gestão (Novagesta), de participações (Intermercado), de coleccionismo (Fundo de Arte Moderna), bem como através de um programa radiofónico com vendas por correio (Cidac) ou imobiliárias (Planalto), entre outras.

A expansão do grupo Pão de Açúcar, no princípio dos anos 70 foi extraordinária e a capacidade de intervenção dos seus gestores muito importante. Assim, as Hospedeiras integraram-se nesse “boom” e o seu desenvolvimento foi prolífero, com os anos da Óscar Monteiro Torres como um período de grande actividade e progresso.



Maria João Oliveira com o Presidente da República à época, Almirante Américo Tomás

O crescimento do Grupo Pão de Açúcar sacudiu a economia portuguesa. Desde a abertura do primeiro supermercado em Maio de 1969 até ao processo revolucionário iniciado em Abril de 1974, as empresas tiveram anos de actividade vertiginosa.

Inauguram-se os primeiros hipermercados em Portugal, em Espanha e em Luanda, o primeiro no continente africano. A empresa tornou-se o líder de distribuição em toda a Península Ibérica. No ranking das empresas portuguesas, a facturação do Pão de Açúcar ocupava um dos 10 primeiros postos, competindo com grandes empresas de petróleo, cimentos, e transportadoras, entre outras.

Formou-se um conglomerado de empresas que atraíram como sócios os principais grupos económicos: o grupo CUF (juntamente com a Companhia de Seguros Império e o Banco Totta), a Sociedade Financeira Portuguesa, a Central de Cervejas e o Grupo Entrepasto.

A Solnave foi pioneira no tratamento e embalagem de produtos alimentares que até aí se forneciam a granel; os serviços de shiphandling atendiam os navios que entravam no porto de Lisboa.

Os jovens e afoitos executivos da “trading company” Planco viajavam por todo o mundo estabelecendo relações de import-export com importantes empresas internacionais.

Os executivos do departamento de expansão corriam o país procurando terrenos, negociando com proprietários, conseguindo licenças municipais e contratando com construtores e instaladores. Essa actividade estendia-se a Madrid e a Luanda onde se construíram hipermercados que foram pioneiros na Europa e em África.

As Hospedeiras participavam activamente seleccionando pessoal, organizando eventos, e prestando serviços a empresários, nas múltiplas tarefas que se lhes requeriam.

É nesta altura, em 72, que entra na empresa Isabel Saldanha, responsável pelo escritório. Isabel Mégre estava como administradora do Pão de Açúcar e não podia dar a atenção necessária à recém-adquirida empresa. Assim, Isabel Saldanha toma a responsabilidade de distribuir trabalhos, seleccionar os pedidos e gerir a actividade que começava a florescer. “Passou-se muito do trabalho individual que se fazia antes, como intérprete, para outro tipo de trabalho, em que as empresas contratavam os nossos serviços mensalmente. Fazíamos muito as férias das efectivas das empresas ou as baixas de parto, por exemplo”, relembra a antiga colaboradora.

Isabel ou Bailinha, como era conhecida, tinha feito alguns trabalhos como hospedeira e já estava familiarizada com o conceito. “Fui parar à empresa de Rose quando tinha 18 anos. Estava a estudar e queria ocupar os



tempos livres. Sempre fui muito senhora do meu nariz, tinha irmãos mais velhos e era super-protegida... Na altura quis sacudir um bocadinho isso”, lembra Isabel Saldanha.

Os primeiros dias das “novas” hospedeiras foram passados a organizar o escritório. A empresa tinha algum ritmo, porque já existia antes, mas era preciso profissionalizá-la. O homem escolhido foi Manuel Gerardo, que se tornou o primeiro administrador das HP's. “Recordo-me que não me sentia muito à vontade, porque era um homem no meio de mulheres!”, comenta Manuel Gerardo, que à época geria também outra empresa do grupo, a Intermercado. Um mundo feminino, que fez o ex-administrador desistir de uma viagem à Suíça. “Recordo-me que houve um congresso internacional de empresas de hospedeiras em Genebra e eu tinha dado o meu nome para ir. Mas descobri que era o único homem e anulei a inscrição! Note-se que naquela época isto tinha muito peso..., lembra Manuel Gerardo.

Isabel Saldanha, que tinha sido hospedeira na empresa de Rose de Croy foi uma peça-chave para o arranque do projecto renovado das Hospedeiras. “Ela era a verdadeira alma da empresa naquela altura. Era a comercial, a gestora operacional, ela falava com as hospedeiras para fazer os trabalhos...”, recorda Manuel Gerardo. De facto, Isabel Saldanha dedicava-se de corpo e alma: “Trabalhávamos com dezenas de hospedei-

ras e eu sabia de cor os números de telefone de todas”, conta a antiga colaboradora.

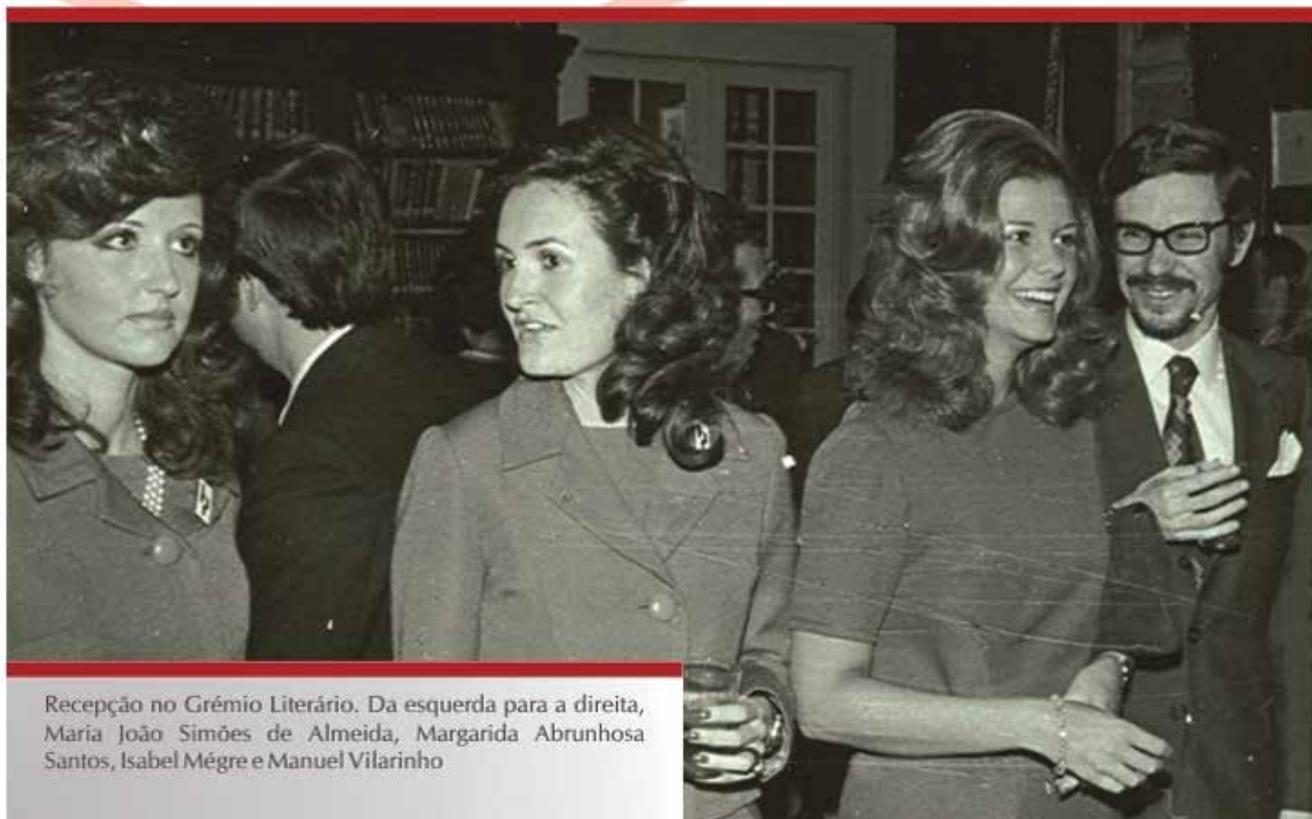
Jorge Nogueira Vaz não trabalhava nas HP's, mas assistiu de perto ao nascimento da empresa, já que era adjunto da administração da Intermercado, uma empresa do grupo, que partilhava o mesmo prédio. “A Isabel era uma pessoa muito activa, era a alma da empresa, ultradinâmica... É uma pessoa a quem se deve muito nesta fase, porque era muito organizada e tomava imensas decisões práticas”. Acompanhada pela secretária, Rosa Maria, Isabel “dominava magnificamente os ficheiros por especialidades das colaboradoras porque sabia as características de cada uma”, conta Manuel Gerardo.

“Não havia propriamente um casting para hospedeira. Nós dizíamos o que sabíamos e confiavam em nós”, explica Joana Nogueira Vaz, que fez alguns trabalhos à época. O marido, adjunto da administração, afirma que o ambiente era óptimo e que o famoso “espírito do desenrasca português” era evidente... “Havia algum contacto entre as empresas do grupo. Quando era preciso uma ajuda, qualquer uma das empresas ajudava, no sentido de receber pessoas, fazer companhia a um cliente, mas não se interferia no dia-a-dia das hospedeiras”, conta Jorge Nogueira Vaz.

Se Isabel Saldanha foi a “agente operacional”, Manuel Gerardo dedicou-se às questões menos “glamorosas”. “Organizei a empresa como empresa, tratei dos aspectos burocráticos, dos aspectos contabilísticos e organizacionais”, explica o ex-administrador.

Num tempo de águas paradas, em termos de avanços sociais, as Hospedeiras de Portugal foram uma aposta no futuro, por várias razões. “Foi uma aposta para as empresas desta área se afirmarem, havendo hoje uma

multiplicidade de concorrentes, muitas delas que tiveram origem em pessoal da HP”, explica Carlos Lourenço. Por outro lado, o financeiro diz ainda que a empresa representou “os primeiros sinais de modernidade e afirmação da mulher”. “Começaram a aparecer jovens, com boa preparação, todas elas universitárias, que complementavam a sua actividade estudantil com o ingresso no mundo do trabalho. Uma coisa que era normal noutros países da Europa, mas que ainda era raro em Portugal”.



Recepção no Grémio Literário. Da esquerda para a direita, Maria João Simões de Almeida, Margarida Abrunhosa Santos, Isabel Mégre e Manuel Vilarinho



Hospedeiras
de Portugal



Os anos gloriosos da
Borges Carneiro



Zulmira Carvalho e a filha Filipa; duas gerações nas Hopedeiras de Portugal. Zulmira está na empresa desde 1978.

Nesta altura de grande aceleração de negócio, o potencial da empresa foi logo detectado, diz Carlos Lourenço. “O que nos permitiu mais tarde, ter já um conhecimento de potenciais valias e intervenção de mercado”, acrescenta.

O financeiro era quadro do Pão de Açúcar e aí conhece Isabel Mégre e reencontra João Flores, com quem já tinha trabalhado antes. Daí até à administração das Hospedeiras foi um saltinho: entrou em 78 e deixou as suas funções há pouco mais de cinco anos. “Durante esse período foi-me dada uma participação de capital nas Hospedeiras, que ainda mantenho”, afirma Carlos Lourenço.

Zulmira Carvalho é uma verdadeira “resistente” na empresa. Entrou para as HP's em 1978 e ainda exerce as funções no departamento financeiro. Assistiu a duas décadas de transformação do negócio, das pessoas, dos tempos. “Já faço parte da mobília da casa”, diz Zulmira. “Entre aos dezoitos anos, era o meu segundo emprego. Trabalhava como contabilista e perguntaram-se se eu queria vir para as Hospedeiras”, conta. “Ao início a empresa parecia uma família, era tudo mais pessoal, porque éramos 3 ou 4 pessoas.” Pelas mãos de Zulmira têm passado milhares e milhares de jovens. Nos primeiros tempos conta que as meninas que trabalhavam eram “todas de boas famílias, muito educadas”. E o espírito

passava muito por vestir a camisola: “Havia jantares de beneficência em que as hospedeiras não ganhavam nada, mas que iam à mesma.”

“As contas nunca falhavam”, conta Maria do Carmo Calheiros. “A Zulmira, para além de ser uma ótima profissional, tinha uma paciência enorme para “aturar” os nossos humores”. E o ambiente na Borges Carneiro era bem engraçado. “Havia muitas hospedeiras e colaboradores que passavam por lá só para ir beber café. Íamos buscar bolos e tínhamos sempre café e as pessoas habituaram-se a passar por lá”, relembra Maria do Carmo.

Assim, em 1979, a HP regressa de novo à zona da Estrela e a rua Borges Carneiro viu crescer a empresa durante quase de 20 anos. No fim dos anos 70, cerca de uma dezena de jovens trabalhava de forma mais frequente. Ana Belmonte era uma delas. Estudante, com pouco mais de 18 anos, foi parar à empresa por intermédio de Maria do Carmo Calheiros. Ficou 10 anos. Era uma das hospedeiras mais chamadas, pois a antiguidade tornou-a essencial nos trabalhos mais importantes. “Tínhamos trabalho o mês inteiro. As hospedeiras faziam trabalho de escritório, de recepção, de assistência à sala. O que significava fazer tudo: controlar as luzes, estar atentas aos intérpretes... quando havia um orador que falava mais depressa ou que não se percebia, o intérprete fazia-nos sinal e

nós íamos ao pé do orador para pedir para ele falar mais devagar. Fazíamos ainda a assistência à mesa, aos microfones. Os congressistas chegavam ao pé de nós e pediam-nos muita coisa, desde secretariado, fotocópias, tudo dependia um bocado das hospedeiras da recepção. Trabalhávamos que nem umas mouras”, conta Ana Belmonte.

A antiga hospedeira conta que na época, a Gulbenkian, onde se realizavam os congressos e reuniões mais importantes, era a

sua segunda casa. “Ainda hoje, quando entro na Gulbenkian, sei onde ficam todos os auditórios”.

Maria do Carmo Calheiros, “Carminho”, 53 anos e intérprete simultânea começou a trabalhar em Portugal nos escritórios das Hospedeiras de Portugal. Tinha sido secretária de João Flores, em Madrid e veio para Lisboa aos 24 anos, para fazer a gestão das funcionárias e dos clientes. O 25 de Abril tinha sido há 6 anos, quando chegou a Lisboa e vivia-se uma época difícil. “Era complicado



Herman José acompanhado pelas Hospedeiras de Portugal nos anos 80

para algumas empresas contratar pessoal e começava-se a fazer algumas reuniões e congressos. Grandes empresas, especialmente públicas, pediam secretárias e pessoas para o trabalho administrativo. Por exemplo, no Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), todos os trabalhos de dactilografia eram feitos pelas Hospedeiras”, diz Maria do Carmo.

Neste período as Hospedeiras de Portugal aparecem como uma solução para um país em mutação. “Tinha havido uma estagnação económica, tinham acontecido as grandes nacionalizações, as empresas estavam cheias de pessoas que não sabiam adaptar-se aos novos tempos. A HP era uma empresa que tinha o know-how necessário naquele momento e que tinha capacidade para resolver uma série de situações”, acrescenta Maria do Carmo Calheiros.

Carlos Lourenço relembra grandes congressos, que começavam a ser organizados um ano antes. “Num grande congresso de dentistas, em 82, nós tínhamos uma sala do nosso escritório reservado só para o secretariado do congresso. Deve ter sido uma facturação de 20 mil contos, naquela época”. Outros episódios estão na memória colectiva das hospedeiras. Como quando um ministro da justiça de um país africano veio a Lisboa, convidado pelo homólogo português. Ao abandonar o local onde estava hospedado, um dos melhores hotéis no centro da cidade,

o ministério português recebe uma chamada do gerente do hotel. Ao que parece, o bar-frigorífico do quarto onde tinha estado o ministro africano tinha desaparecido. Isto resulta em telefonemas e mais telefonemas, de forma a resolver o que poderia muito bem ter sido um mal-entendido. No entanto, do outro lado da linha, em África, o facto é confirmado. Sim, o senhor ministro levou o frigorífico e sim, foram os seus próprios guarda-costas que o carregaram pelo hotel, até ao carro e rumo ao aeroporto, conta uma hospedeira que estava no hotel.

Ana Belmonte fala de duas pessoas essenciais durante o tempo em que trabalhou para a HP: Margarida Blanco e Teresa Mata.

“A Margarida ensinou-nos tudo e tinha uma grande exigência para com as hospedeiras, independentemente do estatuto social das jovens. Exigia o colar de pérolas e a camisa de seda tanto às meninas de bem, como às pessoas mais humildes. Era uma verdadeira senhora, mas se fosse preciso, limpava o chão, trabalhava tanto como nós”, conta. Maria do Carmo Calheiros recorda os requisitos de Margarida Blanco: “Ela pedia para levarmos sempre um colar de pérolas e eu comprei um à saída do metro... deve ter custado 200 escudos na altura! E ela dizia que o colar devia ser de família e eu respondia que sim, que era da minha avó!







Teresa Mata era “divertidíssima”, diz Ana Belmonte. “Como eu já tinha um certo estatuto, arranjava-me os trabalhos mais engraçados e compreendia quando as hospedeiras se sentiam pouco motivadas em determinados trabalhos mais chatos e com clientes terríveis”.

De facto, entre 1983 e 1987, Teresa Mata era imprescindível na empresa. “Não tinha horário, abria o escritório, fechava o escritório... Tratava dos assuntos pessoais dos accionistas, era a responsável pelo escritório todo das Hospedeiras, era a responsável pelas entrevistas das meninas, e por colocá-las nos trabalhos”. E tinha uma sensibilidade que a permitia colocar a hospedeira certa no sítio certo.

“Chegava a sair do escritório às 10 da noite e às 5 da manhã já estava a pé”, conta Teresa Mata. O trabalho era mais que muito e a dedicação também. “Lembro-me que havia um congresso muito importante e eu não tinha dormido. Nós tínhamos que colar selos em muitos envelopes. Eram para aí 5 da manhã, eu tinha uma fome que nem via nada e para colar os envelopes molhava-se o dedo numa esponja. Eu às tantas dei por mim agarrada à esponja a comer aquilo a achar que era um pedaço de pão!”, relembra, entre risadas. Teresa Mata tinha 28 anos quando assumiu muitas responsabilidades nas HP's. A dedicação era a tempo inteiro, conta: “A maior parte das vezes era o estafeta que ia

buscar a minha filha ao colégio”.

Um trabalho duro, onde é preciso, sobretudo, inteligência emocional. Não é fácil lidar com pessoas e estas duas palavras são essenciais numa hospedeira, explica Maria do Carmo Calheiros. Muitas vezes, era preciso rédea curta, como explica a intérprete. “Trabalhámos muito para a Móbil, na altura que começaram as bombas de gasolina de “self service” em Portugal. As hospedeiras eram as pessoas que estavam a ensinar os automobilistas a colocar gasolina. Um dia vejo a minha irmã a sair de casa com a farda das hospedeiras, mas com uma camisa às flores e uns sapatos de verniz amarelo altíssimos! Não foi muito importante, mas não se pode permitir estas coisas, tínhamos um compromisso com a empresa!”.

A HP esteve presente nos acontecimentos mais marcantes. “Quando o General Eanes foi eleito presidente, a 27 de Junho de 1976, eram as hospedeiras que estavam na televisão, com os quadros dos resultados em directo”, avança Maria do Carmo Calheiros. Para além de reuniões da NATO e os maiores congressos que o país já viu, a empresa marcava lugar nas prestigiadas corridas de Fórmula 1, no Estoril. “Davam-nos carros e nós íamos ao aeroporto buscar os pilotos e os directores de prova. Quando saíram os Peugeotts 205 descapotáveis, fazíamos um sucesso, porque esta era uma altura em que não havia muitos carros assim em Lisboa,

para além do facto de sermos meninas a guiar os automóveis, o que ainda era uma raridade", explica Carminho.

Era num ambiente de muito trabalho, mas de muito companheirismo e espírito de equipa, que Isabel Mégre e Carlos Lourenço tinham o papel de moderadores e coodenadores de equipa. "Tinha-se um espírito muito aberto, não havia nada o conceito de um escritório cinzento", garante o administrador da Chicco. Mais de 30 anos de existência deram origem a milhares de histórias divertidas, peripécias

e muitas gargalhadas. E claro, alguns enganos.

No auge do programa 1,2,3, apresentado por Carlos Cruz na RTP, ligam para as Hospedeiras de Portugal a dizer que o apresentador queria recrutar algumas hospedeiras para o programa. O encontro ficou marcado para as 19 horas. Estava tudo a postos para receber o comunicador. Teresa Mata planeia tudo, prepara o gabinete da administração e para impressionar mais, uma colega, Maria João Mendia faz o "papel" de



secretária de Teresa Mata. “Caí que nem uma patinha. Nunca apareceu Carlos Cruz nenhum, estivemos à espera até às 10 da noite e nada. Foi uma partida”, conta a antiga empregada das HP’s.

Carminho conta outra situação caricata: “num trabalho para um banco, nos anos 80, algumas hospedeiras tinham de estar numa caixa-forte a contar acções... um trabalho demorado. Elas iam comendo nozes e partiam as nozes na porta do cofre-forte!”

Mas a história guarda situações menos hilariantes. Teresa Mata conta: “Eu ia à pressa para o Ritz, onde havia um jantar para o Dr. Mário Soares. Passei um sinal vermelho e a polícia manda-me parar. Fui multada e apreenderam-me o carro. Acabei por ficar sem carta e tive de andar com uma guia. Mas cheguei ao Ritz. Atrasada, mas cheguei.”

Para Ana Belmonte, o trabalho que mais a marcou foi a Internacional Socialista. A 10 de Abril de 1983, Issam Sartawi, o militante moderado da Organização de Libertação da Palestina, foi assassinado durante a reunião, no Algarve. “Eu tinha acabado de passar pelo sítio onde Sartawi foi assassinado, mesmo ao lado. Foi uma loucura. Nunca tinha acontecido uma coisa deste género em Portugal.”. Para a ex-hospedeira foi uma das primeiras vezes que teve contacto com líderes mundiais. Em que alguns até deram um pézinho de dança.

“Houve uma pessoa que puxou uma das hospedeiras, a Ana Barreto, para dançar.

Toda a gente estava a olhar para ela e quando termina a dança ela diz que não percebe porque é que toda a gente estava a olhar para ela, já que estava apenas a dançar com um velhinho tão querido...”, descreve Maria do Carmo Calheiros. O “velhinho tão querido” era Shimon Peres, presidente de Israel e Nobel da Paz.

A empresa foi pioneira no tipo de serviços que prestava, mas o conceito profissional de hospedeira foi evoluindo e foi criada uma nova categoria profissional. E da HP saíram praticamente todas as outras empresas que operam em Portugal, que foram sendo constituídas ao longo dos anos.

Em tempos de estagnação económica, após o 25 de Abril de 74, a iniciativa privada vai voltando lentamente ao país. Em 86, com a adesão de Portugal à então CEE, chega também o investimento estrangeiro e as grandes multinacionais. Muitas delas contactam as Hospedeiras com propostas de compra ou de participação de capital, confidencia Carlos Lourenço. Nessa época de prosperidade, nos anos 80, a HP chega a abrir um escritório em Setúbal, “quando a margem sul do Tejo fervilhava de negócios”, adianta o antigo administrador da HP.

Teresa Mata sai da empresa em 1987, mas recomenda um nome: Maria de Lurdes Gama, mais conhecida como Lula. A sua gargalhada e boa disposição são bem lembradas nas Hospedeiras de Portugal. E as

46

histórias, mais uma vez, são lembradas, como se tivessem acontecido ontem. “Eu ainda sou da altura em que não havia faxes!” conta entre risos. “E chega ao escritório esta invenção espectacular, que revolucionou o nosso trabalho na época. Quando chegou o fax, a Zulmira Carvalho estava de férias. Quando ela chegou nós dissemos-lhe: temos aqui esta coisa magnífica, que envia documentos, tem telefone, faz uma data de coisas. Ao mesmo tempo, estávamos a enviar um fax para Espanha para explicar o funcionamento. E a Zulmira, espantada, dizia “a máquina faz mesmo tudo, só falta falar”. E não é que falou? Do outro lado, atendem o telefone do fax e dizem “alô?”. Foi a risada geral e a Zulmira apanhou um susto enorme!” Depois de dois anos, Lula sai das Hospedeiras. Carlos Lourenço pede-lhe que arranje uma pessoa igual a ela para o lugar. Ao que Lula responde: “Bem, igual a mim, só se for a minha irmã!” E assim foi.

Maria do Rosário Gama entra em 1989 e fica mais de 10 anos na empresa. As funções, essas, eram variadas, como já era tradição na HP. “ Chamava as hospedeiras, colocava pessoas, fazia trabalho administrativo, um pouco de tudo. Era muito nova, tinha 22 anos quando entrei. Foi o sítio onde mais gostei de trabalhar”, conta Kiki. “Vesti a camisola a cem por cento. Acho que não gostava só do emprego, gostava daquelas paredes da Borges Carneiro”, relembra com um sorriso rasgado.

Mas não se pode falar das Hospedeiras de Portugal sem mencionar o nome de Catarina Flores, actual administradora da HP. Cresceu e acompanhou sempre a empresa fundada pelo pai e por Isabel Mégre. “O meu pai punha-me a trabalhar nas férias, em Agosto, no escritório. E quando estava na universidade, trabalhei como hospedeira. Fiz um pouco de tudo, apesar de nesta altura já estar mais afastada da parte operacional da empresa. Desta forma, acompanhei sempre o crescimento da HP”. Um crescimento que levou a alterações “drásticas”: “Era tudo feito à mão, de cabeça, numa empresa bem mais familiar. Até a imagem das colaboradoras mudou ao longo dos anos, bem como a moda, com novas fardas. Hoje em dia, as hospedeiras têm um ar bem mais leve e jovem!”

E as histórias também voltam à memória quando se começa a vasculhar no passado. Catarina Flores lembra-se de um episódio divertido, agora visto à distância: “fomos contratados para ir buscar o Joaquin Cortez, o bailarino, ao aeroporto. Um colaborador nosso foi esperá-lo e quando chegou ao sítio onde tinha deixado o carro, este tinha sido rebocado, mas a tradicional capacidade de resolver os problemas das hospedeiras funcionou e o famoso bailarino foi levado ao seu hotel sem grandes atrasos”.



Hospedeiras
de Portugal



Hospedeiras
de Portugal



Os anos da profissionalização



A sede da empresa na Rua Artilharia Um



HP Hospedeiras de Portugal



Nos anos 90 as Hospedeiras entram numa fase de grande profissionalização. Saem da Borges Carneiro onde o espaço se tinha tornado insuficiente e transladam a sua actividade para a Rua Artilharia Um.

Com o passar do tempo, a actividade foi mudando, ao mesmo tempo que mudava o mercado de trabalho em Portugal. Em 91, a empresa separou-se em duas áreas de trabalho.

Por um lado a Promoção e Imagem, onde estão englobados os trabalhos de curta duração relacionados com a actividade inicial, como organização de eventos, assistência a congressos e seminários, entre outros. Por outro lado, o trabalho temporário, o “core business” actual da empresa, que pretende colocar os trabalhadores em postos de trabalho, com um maior período de permanência.

A separação não teve um impacto muito profundo nos primeiros anos, no entanto, ao fim de algum tempo, os quadros da empresa começaram a sentir, que com o aprofundar dos mercados, começavam a haver especificidades técnicas de uma área para a outra. “Quem fazia bem a parte de promoção e imagem, estava pouco à vontade com toda a teia jurídica que rege o trabalho temporário”, acrescenta Carlos Lourenço. É também nesta altura que a empresa abre um escritório no Porto, primeiro na Foz do Douro e depois na Boavista.

O Centro Cultural de Belém, torna-se nos anos 90, a “segunda casa” de muitas hospedeiras. Damos um salto até à década passada para lembrar uma das primeiras edições dos Globos de Ouro, entregues pela SIC, nascida em 92. Um grupo de jovens foi contratado para o evento e as fardas seriam equipamentos de futebol. “Parecíamos uns pintos calçados, com uns calções e camisolas três vezes o nosso tamanho”, conta Maria João Peralta, que entrou para a empresa em 1994. Na cerimónia a actriz que deveria entregar os prémios, vestida a rigor para a ocasião, cai e magoa-se, não conseguindo andar. No calor do momento, é uma das hospedeiras, Rita Pinhão Lopes que tem de tomar o seu lugar. Foi uma questão de minutos até a hospedeira estar com um globo de ouro na mão, sorridente, vestida à jogador de futebol. “Foi de cair para o lado a rir”, relembra Maria João Peralta.

A década de 90 termina com um dos maiores eventos de sempre em Portugal, a Expo 98. Esta foi uma época muito intensa para as Hospedeiras. Dezenas de colaboradores e colaboradoras participaram no evento que atraiu mais de 11 milhões de visitantes. Susana Delgadinho, hospedeira na época considera que a Expo foi “uma lição de vida”. “O espírito de equipa que se viveu, entre colegas de trabalho de todo o evento, foi notório. Era motivador e desafiante acordar todos dias e não saber como iria correr o



Hospedeiras
de Portugal



A equipa interna do escritório de Lisboa, responsável pela alocação das Hospedeiras de Portugal aos diversos trabalhos



Escritório das Hospedeiras no Porto, na Avenida da Boavista

dia... Não saber que visitantes íamos encontrar... Era viver o dia-a-dia e estarmos preparados para tudo! Foi muito desafiante e exigente, quer em termos pessoais quer profissionais. Mas foi uma aposta ganha!", conta a antiga hospedeira, hoje a trabalhar para a Portugal Telecom na área dos Recursos Humanos.

"Trabalhar como hospedeira foi muito enriquecedor, ajudou-me na capacidade de desenrasque", conta Maria João Peralta, que considera que a experiência lhe deu uma grande desenvoltura, na sua profissão actual. A ex-hospedeira é assistente de bordo na TAP e afirma que "o contacto que teve com as pessoas nos trabalhos como hospedeira ajudaram-me muito, a lidar com os passageiros e a resolver situações complicadas".

Como num trabalho para a PT que acabou por ter contornos mais complicados. "Estávamos na assembleia-geral da Portugal Telecom e a nossa função era levar os papelinhos das votações a um programador informático, que estava a inserir os dados na parte de trás da sala, nos bastidores. Não podíamos fazer barulho com os sapatos, tínhamos de ser o mais silenciosas possível. De repente, quando lhe vou a levar as votações, o programador tem uma espécie de embolia cerebral e tudo o que parecia um ataque epiléptico. A sala estava cheia de

gente à espera dos resultados, nós não podíamos dar a entender o que tinha acontecido. Chamámos uma ambulância, mas foi uma situação extremamente difícil."

Apesar de não ser a empresa familiar de antes e de contar com centenas de colaboradores, as amizades crescem entre eles. É o caso de Sandra Dário e Sara Pontes. As duas começaram a trabalhar como hospedeiras por volta de 2001. Bastam cinco minutos de conversa para começarem a brotar histórias e episódios vividos nestes últimos sete anos. Como um dos primeiros trabalhos de Sandra. A hospedeira secretariou durante uns dias uns americanos, que estavam em Portugal através da empresa Top Atlântico. Passados seis meses, Sandra recebeu um telefonema inesperado: os americanos tinha enviado uma boa gratificação, a agradecer o trabalho excelente da hospedeira. E mais: Sandra estava prestes a casar-se e os clientes americanos contaram-lhe mais tarde que fizeram um brinde no dia do enlace, e do outro lado do atlântico, desejaram-lhe as maiores felicidades.

A apresentação representa muito para as hospedeiras. E Sara Pontes, uma jovem loira e de olhos claros, conta, entre gargalhadas, que em certames como a BTL, eram pedidas em casamento "centenas de vezes ao dia". "A primeira coisa que nos perguntavam era o estado civil", conclui.

Mas nem todos os trabalhos propiciavam a boa disposição. Sara conta a sua experiência quando trabalhou como hospedeira na Presidência do Conselho de Ministros. “Trabalhar para o governo é uma experiência de vida e ensinou-me muito, mas não há horas para nada e foi uma época bastante complicada. O trabalho árduo fez-me emagrecer 10 quilos”, relembra a colaboradora da HP, que actualmente é a coordenadora da equipa de hospedeiras do Sporting.

Pedro Fernandes é um dos hospedeiros que mais tem trabalhado, desde 2004, na área de Promoção e Imagem. Agora, concilia os “chamamentos” da HP com o trabalho num gabinete de engenharia civil, a sua área de formação. No dia em que trocámos algumas palavras, Pedro ia a caminho de um trabalho no Sporting, um dos principais clientes das Hospedeiras de Portugal. E histórias não lhe faltam. “Estava num trabalho em Loulé a fazer vallet parking e um senhor de 70 anos chegou num Morgan de 1960 e eu preparava-me para estacionar o carro. Mas o senhor disse-me, de uma forma muito simpática, que se eu quisesse, podia dar uma voltinha com aquele carro fantástico... Claro que não fiz isso, mas gostei muito da atitude dele”, conta Pedro. E é por isso que o hospedeiro gosta da profissão: “fazemos sempre coisas diferentes, é um trabalho nada monótono que nos dá a possibilidade de conhecer muitas pessoas e conectar com elas”.

Em 2005, dá-se uma grande alteração estratégica na empresa e abre-se caminho ao investimento, de forma a “semear para mais tarde colher”.

Contrataram-se profissionais formados em recursos humanos e com vasta experiência comercial e operacional e fez-se um grande investimento em software de primeira linha. O departamento financeiro é alvo de uma reestruturação, onde também se muda toda a filosofia empresarial existente até à data.

Uma das novas “aquisições” foi Nuno Ramalho, o actual director das Hospedeiras, contratado em 2005 para o departamento financeiro. “Quando entrei para o grupo, o objectivo que a administração tinha traçado era usar a experiência de mais de 40 anos, mas com novos métodos que nos permitissem ser competitivos. O caminho não se afigurava fácil, pois éramos vistos como uma empresa demasiado elitista e pouco flexível num mercado em constante mutação”, explica Nuno Ramalho.

O objectivo não podia ser mais claro e tinha de ser posto em prática. O escritório de Lisboa, situado no 3º andar do número 79 da Rua Artilharia Um passa para uma loja de rua, no mesmo edifício. No Porto, os escritórios saem da Foz e passam para a Avenida da Boavista, obtendo uma maior visibilidade comercial.

“Para se atingirem os objectivos, para além da mudança dos escritórios, estabeleceram-se

orçamentos com objectivos comerciais ambiciosos e controlos de custos firmes. Alterou-se também a imagem institucional, com um novo logótipo e uma imagem renovada e actual. Fortalecemos a componente informática e aos poucos foi-se construindo uma equipa compacta e profissional”, relata Nuno Ramalho.

Os resultados superaram as expectativas. Exemplo disso é a área de trabalho temporário, que desde 2005, viu subir a facturação em mais de 1000%.

Alexandra Martins, actual responsável pela área de trabalho temporário afirma que no início apenas se “colocavam” pessoas na área administrativa, mas com o passar do tempo, percebeu-se que havia capacidade para diversificar as áreas, o que acontece actualmente. A equipa que gere esta área não pára de crescer. Hoje são uma dezena, há três anos eram apenas duas pessoas que estavam encarregues deste sector.

O carácter social e humano também é muito importante para as HP's. “Cerca de 50% das pessoas que conseguem emprego temporário através das Hospedeiras de Portugal, acabam por ser absorvidas pelas empresas clientes e conquistam um lugar nos quadros das mesmas”, garante Alexandra Martins.

“A parte do trabalho temporário foi uma aposta numa área fulcral. Embora nós por filosofia de empresa e por visão de negócio,

apenas estivéssemos numa parte reduzida do trabalho temporário”, adianta Carlos Lourenço.



Nuno Ramalho, actual director da empresa







Os números são surpreendentes: o trabalho temporário sobe de forma exponencial e em 2008, mais de 1000 pessoas foram colocadas em empregos, através das Hospedeiras, em trabalhos como recepcionista, operadora de call-center ou na área do secretariado. Outras mil trabalharam na área da promoção e imagem; tudo isto com clientes importantes como a Presidência do Conselho de Ministros, a Assembleia de República, a Caixa Geral de Depósitos, a TMN, o Sporting, o Benfica, ou a Tabaqueira, entre outros.

Sofia Lopes é a coordenadora do grupo de trabalho temporário das HP's na Caixa Geral de Depósitos e relata que contam com os mesmos colaboradores há cerca de um ano para as funções de recepção. "Não entra ninguém nos edifícios da CGD sem passar por nós e muitas vezes é complicado. Temos de gerir os humores das pessoas, especialmente nestes últimos tempos de crise, em que as situações tendem a complicar-se...", esclarece Sofia.

O objectivo da empresa é continuar a ter a paixão e o sentimento das hospedeiras dos anos 60 e 70, mas com graus de profissionalismo bastante elevados. "Não se ganham clientes apenas com o nosso nome, é necessário responder rapidamente e com preços competitivos". Diz Nuno Ramalho.

Uma das características mais importantes das HP's e que influenciam significativamente o seu crescimento é a dimensão do grupo, do

qual fazem parte, para além das duas Hospedeiras de Portugal, o conhecido restaurante italiano "La Trattoria", na rua Artilharia Um e a "La Trattoria II"- Restaurantes e Bares, Lda. Noutra área de negócio, a gestão de imobiliário, temos a A.T.I.H. Lda. a sociedade comercial Silvas (Primos), SA, a Novagesta - Imobiliária e Participações, Lda. e a Sol Parque, Lda. Por fim a Noroeste - Investimento e Serviços, SA, que é uma empresa de investimentos financeiros e participações de capital.

A força deste grupo reflecte-se na sinergia criada quando se trabalha em conjunto. Exemplo disso foi uma das visitas de Hugo Chávez a Portugal. O primeiro-ministro José Sócrates ofereceu um almoço na sua residência oficial ao presidente venezuelano. A organização em termos de segurança, recepção e catering estava tratada pelos assessores do primeiro-ministro. No entanto, a menos de 24 horas do almoço, a PCM contacta as Hospedeiras, pois necessita de empregados de mesa. "Saí disparado do escritório, fui à Trattoria e passados 15 minutos tinha 7 empregados de mesa para servirem na recepção a Hugo Chávez", conta Nuno Ramalho.

Os primeiros anos do século XXI ficaram marcados por um evento megalómano, que colocou Portugal no centro do Velho Continente. O Euro 2004 foi uma época de intenso trabalho e as hospedeiras fizeram





As equipas da HP que estão presentes nos estádios do Benfica e do Sporting.



parte deste momento histórico. Sandra Dário esteve mais de um mês a trabalhar para a Mastercard no aeroporto de Lisboa, inserida na organização do europeu de futebol. “Havia um clima muito divertido, um ambiente de fair-play, que se verificou até ao último dia do euro, mesmo entre os portugueses e os gregos...”, revela a hospedeira.

Com um sotaque quase imperceptível, encontramos Nataliya Tolstonogova. A belíssima jovem russa está há três anos e meio em Portugal e trabalha há pouco mais de um ano para as Hospedeiras. Começou por fazer trabalhos como modelo de publicidade, até que algumas amigas lhe falaram da HP. “Ser hospedeira ajudou-me muito a aprender português e fazer novas amizades neste país. O contacto com as pessoas foi muito bom para aprender a língua”, revela, num português correcto. Um exemplo da modernidade da sociedade portuguesa no seio da empresa.

Quando se trocam algumas palavras com Susana Malhão, uma das hospedeiras com mais actividade actualmente, é difícil não rir. A jovem lembra-se de episódios cómicos, e alguns menos engraçados, dos anos em que colabora com a HP. Como este:

“Em Julho de 2008, foram contratadas 20 hospedeiras para uma acção de divulgação de casas num condomínio de luxo. O que significava que iríamos ser vendedoras

imobiliárias! Tivemos formação durante cinco dias e cada hospedeira ganharia uma comissão por cada casa vendida... eu vendi duas!”, revela Susana. Mas o empresário que as contratou acabou por ser afastado do negócio, acusado de acções ilícitas. “Trabalhámos até à meia-noite e apesar de tudo o que aconteceu, as Hospedeiras saíram por cima, venderam casas e foram extremamente profissionais”.

As histórias continuam: como daquela vez em que a hospedeira estava a coordenar a





Paulo Futre, Catarina Flores (administradora das Hospedeiras), Ana Matias e Paulo Gonzo num evento organizado pelas Hospedeiras no restaurante La Trattoria

equipa da HP num jogo de futebol e duas pessoas que estavam ilegalmente na zona VIP ficaram tão chateadas quando Susana Ihes chamou a atenção, que lhe queriam bater! Ou mesmo como num evento em que a organização “não fazia a mínima do que estava a fazer” e acabaram por ser o grupo de hospedeiras a organizar e a gerir o acontecimento.

Sem clientes, o sucesso não é possível. E a filosofia da empresa passa por escutar o feedback daqueles que contratam os serviços das Hospedeiras de Portugal. Paulo Campos, responsável da segurança e logística da Sonaecom explica porque o grupo de Belmiro de Azevedo decidiu contactar a HP. “As hospedeiras fazem o serviço de recepção dos edifícios da Sonaecom. Anteriormente tínhamos vigilantes, mas quisemos personalizar mais o serviço, dar uma atenção diferente aos nossos clientes. As hospedeiras usam uniforme, têm uma apresentação muito mais agradável e isso melhorou muito a nossa imagem. Passado pouco tempo, verificámos que valeu mesmo a pena este investimento”. Num mercado competitivo, Paulo Campos escolheu a HP pelo facto da empresa portuguesa estar no mercado há muitos anos e ter criado um nome aliado à qualidade e ao profissionalismo.

Da mesma opinião é Susana Cera, responsável da área de recrutamento e selecção da Yourvoice, o principal cliente de

call-center das Hospedeiras de Portugal. A relação entre estas duas empresas começou há dois anos e o balanço é positivo. “Semanalmente fazemos um pedido de recrutamento para 10 a 20 hospedeiras. Estamos sempre em contacto, já que a HP é a ponte entre os colaboradores e a Yourvoice”. Uma relação que tem corrido bem, como explica Susana Cera: “Noto da parte das Hospedeiras uma atenção que é dada aos clientes, o que é extremamente importante”. Os números não mentem. Num momento em que se fala de recessão económica, as Hospedeiras de Portugal continuam a crescer a nível de facturação, número de clientes e áreas de negócio. “Estamos sempre a reinventarmo-nos”, explica Nuno Ramalho. É o que acontece com a área das promoções. “Em 2006 fez todo o sentido para nós, que temos hospedeiras, apostar na área das promoções, uma área em que estávamos à vontade e que era pouco explorada. Tínhamos o know-how e fomos de encontro aos clientes”, avança o actual director. Um investimento que deu os seus frutos: a área representa actualmente 50% da facturação da HP.

Nem só de histórias ou fotografias se faz uma empresa. Por detrás de tantos episódios que rasgam sorrisos e iluminam o passado, há sempre o intuito de construir um futuro duradouro, que espelhe os 50 anos de actividade de uma empresa.

Para isso, é preciso projectar, estudar, analisar, criar visões estratégicas, para que o amanhã se prolongue por mais 50 anos.

O bem sucedido meio século das Hospedeiras de Portugal teve como base as escolhas, os investimentos reflectidos, e claro, a ambição de fazer melhor. Sem as pessoas, nada disto seria possível.

“Deus quer, o Homem sonha, a obra nasce”, escreveu Fernando Pessoa. É esta entrega que permite à HP fazer novas apostas, dia após dia, num mundo competitivo e sempre com todas as atenções viradas para o cliente.

O serviço de Relocation é um reflexo dessa busca de inovação e de dedicação, aos que escolhem a marca Hospedeiras de Portugal. Bastante comum por toda a Europa, a nova aposta da empresa consiste em ajudar aqueles que por razões profissionais ou pessoais, têm de fixar residência no nosso país, por alguns anos. Falamos de cargos superiores de empresas multinacionais, os chamados expatriados, que podem contar com as HP para encontrar residência em Portugal, colégio para os filhos, licenças de trabalho ou contratos

de luz, água ou telefone. Enfim, uma ajuda preciosa na teia burocrática que significa, muitas vezes, mudar de país e a garantia de que os clientes poderão iniciar uma nova vida, sem preocupações nem stress.

O Relocation resultou de uma parceria com empresa espanhola Steps Relocation e é um dos serviços mais recentes da empresa, mas a HP não se fica por aqui. Há sempre novos ramos de negócio à espera, parcerias com outras empresas, ideias que nascem com a necessidade dos tempos, de forma a que a empresa continue a crescer exponencialmente, como tem acontecido nos últimos anos. Alargar as áreas de negócio tem sido e continuará a ser a aposta certa para consolidar cada vez mais uma empresa que se quer moderna e actual.

As Hospedeiras de Portugal tiveram um início elitista, mas nunca deixaram de acompanhar o rumo da história, adaptando-se a ela. O conceito de qualidade, esse, mantém-se o mesmo dos primeiros dias. Os sorrisos das antigas hospedeiras reflectem-se nos sorrisos das actuais colaboradoras e colaboradores. Os serviços mudaram, o trabalho temporário conquistou o mercado, a empresa foi passando por várias fases e diferentes instalações. As fardas mudaram de cor e de estilo, mas continuam a servir o mesmo propósito: fazer mais e melhor para quem deposita a confiança nas Hospedeiras de Portugal.



50 Anos de Imagens





















Agradecimentos

Para a conclusão deste livro, foi necessária a colaboração, o trabalho e o empenho de dezenas de pessoas. Compete-nos agora agradecer a quem contribuiu com testemunhos, fotografias, conselhos e dedicação a esta pequena obra, que relata o passado, presente e projecta o futuro das Hospedeiras de Portugal.

Em primeiro lugar, é imperativo agradecer ao meu pai, João Flores, por ter tido a ideia de compilar 50 anos da história da empresa e por ter insistido no projecto que agora é apresentado.

À viscondessa Rose de Cröy, a “mãe” das HP em Portugal, por ter aberto as portas de sua casa, disponibilizando informações preciosas sobre o início da actividade, nos anos 60 e por ter partilhado algumas das suas histórias de vida.

Não podemos falar deste livro sem mencionar Isabel Mégre, um nome essencial na consolidação das Hospedeiras de Portugal como empresa e fonte de tantas declarações que deram vida a este texto.

Agradecemos ainda os preciosos testemunhos prestados por Isabel Saldanha “Bailinha”, Carlos Lourenço, Manuel Gerardo, Maria do Carmo Calheiros, Teresa Mata, Zulmira Carvalho, Ana Belmonte, Jorge e Joana Nogueira Vaz, Lurdes e Maria Rosário Gama, Maria João Peralta, Susana Delgadinho, Alexandra Martins, Sandra Dário, Sara Pontes, Pedro Fernandes, Susana Malhão e Nataliya Tolstonogova, entre outros.

Um obrigado especial ao Nuno Ramalho que tanto se dedicou e que fez com que este livro se tornasse realidade.

Agradecemos ainda à jornalista Catarina Viçoso, que procurou e redigiu estas histórias, entrevistando os intervenientes e colocando no papel os seus testemunhos.

Ao incansável João Mirra da jmlabdesign, responsável pela imagem e paginação.

Mas principalmente a todas as Hospedeiras, que durante 50 anos nos ajudaram a percorrer este caminho e tornaram possível que houvesse uma história para contar.

A todos o nosso muito obrigado!

Catarina Flores

Ficha Técnica

Texto:
Catarina Viçoso

Coordenação:
Nuno Ramalho

Design:
jmlabdesign

Fotografia:
Arquivo Hospedeiras de Portugal

Responsável Editorial:
Hospedeiras de Portugal

Impressão:
Gigaresma

Data:
2009





Hospedeiras
de Portugal



www.hospedeiras-portugal.pt

Lisboa

Rua Artilharia Um, nº 79
1250-038 Lisboa

Tel. + 351 21 383 91 40

Fax. + 351 21 386 19 68

hospedeiras@hospedeiras-portugal.pt

Porto

Av. da Boavista, nº 1681, lj 31, Edifício Bristol
4100-132 Porto

Tel. + 351 22 532 02 80

Fax. + 351 22 532 02 89

porto@hospedeiras-portugal.pt