



I CONGRESSO NACIONAL DE TURISMO

IV SECÇÃO

# O PROBLEMA HOTELEIRO EM PORTUGAL

TESE APRESENTADA POR TEOTÓNIO CARLOS MARTINS



LISBOA  
1 9 3 6





I CONGRESSO NACIONAL DE TURISMO

IV SECÇÃO

# O PROBLEMA HOTELEIRO EM PORTUGAL

TESE APRESENTADA POR TEOTÓNIO CARLOS MARTINS



LISBOA  
1 9 3 6



Sem que pense ter ciência certa, julgo dispôr de bastos elementos para poder abordar o assunto em epigrafe.

De facto, o cargo que desempenho permitiu-me até agora vêr — na acepção mais lata do termo — 300 estabelecimentos de hospedagem do País, números redondos, isto durante os quatro meses em que exerço as funções de inspector do C. N. T.

Evidentemente que só poderei fazer uma idéa completa do assunto, quando tenna percorrido todo o País, mas já não é pequeno o cabedal de conhecimentos adquiridos em quanto tenho até agora observado.

E, como nem sempre aparecem oportunidades para comunicar com aquêles que se interessam de qualquer forma pelo instante problema referido, não quero perder a oportunidade que me oferece o Congresso Nacional de Turismo para trazer ao conhecimento do público um pouco do que se passa no nosso meio hoteleiro.

Paralelamente, direi o que penso da legislação que lhe respeita e das alterações que julgo dever a mesma sofrer, como aludirei ainda à clientela de tais estabelecimentos, à sua mentalidade e ao seu porte.

E' o C. N. T., a entidade tutelar da indústria hoteleira, e aquela a quem, por isso, são tornadas as culpas de quanta deficiência e imperfeição se deparam no respectivo exercicio.

E, porque é fácil bater, sobretudo quando se fecham os olhos, tem o C. N. T. sido o pára-raios, tanto das iras justas, como do azedume ancestral de quantos amam demolir, sem se dispôrem, aliás, a dar a demão que de todos necessita a obra de organização a realizar nêste como em todos os sectores da actividade nacional.

Ora o certo é que o referido organismo, nascido de uma ficção, ainda não dispõe dos mais rudimentares elementos necessários a poder actuar como grande animador, que tem de ser, duma das mais prometedoras e interessantes indústrias portuguezas.

Tal como se encontra, é uma cabeça sem tronco, e à qual, também, faltam os precisos comandos sobre os membros.

Por outras palavras, as suas iniciativas, por belas que possam ser, e muitas o são, não têm seguimento oportuno, ordenado e intensivo, por carência de executôres; às fracas ligações que mantém com as C. I.ª, seus naturais esclarecedores, falta o êlo forte e a coordenação de esforços que só podem vir de uma direcção unica, efectiva e reguladora, à qual se outorgue o direito de intervenção nos actos administrativos das mesmas, bem como o de «contrôle» absoluto das respectivas funções.

No ramo especial em causa, indispensável se torna, também, a sua completa intromissão por delegados, directos, ou por intervenção das C. I., isto em tudo o que respeite à actuação dos industriais hoteleiros.

Não se trata de tutelas deprimentes ou de devassas policiaes, mas duma cooperação inteligente, traduzida em fiscalização benévola, indicação de directivas convenientes e razoaveis e, finalmente, em arbitragens imparciaes, para pôr termo a conflitos que de outro modo poderiam tornar-se irritantes.

A indicação legal da faculdade de intervenção aludida deve ser acom-

panhada do estabelecimento de sanções que a imponham, fazendo-a respeitar e acatar.

Haverá que dotar o *corpo*, que dissémos fazer mingua ao C. N. T., com inspectores que continuamente visitem os estabelecimentos de hospedagem, bem como os restaurantes e outras casas que forneçam alimentação ao público.

Igualmente preciso se lhe torna o pessoal de secretaria necessário a dar oportuno seguimento ao expediente que o serviço das vistorias origina.

Para complemento do que há a fazer officialmente nesta matéria, deve estabelecer-se uma conveniente hierarquização dos nossos estabelecimentos de hospedagem, marcando-se as directivas orientadoras da respectiva classificação, mas estabelecendo-as por forma lata, que deixe a devida liberdade de movimentos a quem tenha de proceder a tal trabalho.

De facto, a importância da terra, como a periodicidade ou permanência do exercício da empresa, a natureza da clientela, os hábitos da região e tantos outros factores são de pezar, quando se queiram conscienciosamente classificar os estabelecimentos de que nos ocupamos, sem que o critério de quem julga possa encontrar-se preso a normas rígidas ou a princípios aritméticos que, só por si, pouco orientadores podem ser.

Antes de tudo, precisamos acabar com a desorientação de sempre, e que a classificação dos hotéis, há poucos annos feita, circumscrevendo por um lado acrescentou por outro.

Efectivamente, se hoje menos casas se réclamam indevidamente com a designação de hotéis, muitas há que, quasi o podendo ser se vêem confundidas com todas as baucas, por terem adoptado a designação de Pensões, todos os estabelecimentos que hotéis não podiam ser.

O trabalho a que presentemente se está procedendo servirá de base à hierarquização falada, só faltando que o Governo decrete a gama das designações necessárias a cada qual saber ao justo onde encontrar a casa que pretende.

Nas mãos de S. Ex.<sup>a</sup> o ministro do Interior se encontra já aliás, o projecto do regulamento que ao caso se refere e que virá pôr termo ao caos em que vivemos.

Entrando propriamente no exame do que feito se encontra em matéria de casas de hospedagem, direi que as mesmas se ressentem primariamente dum mau critério, quanto aquilo que razoavelmente precisamos e podemos fazer.

Meridionais como sômos, raras vezes vemos as coisas pelos próprios olhos preferindo admirá-las através do binóculo da nossa fantasia, mirando-as alternadamente pela lente que avulta ou pela que reduz a proporção natural dos objectos.

E assim é que, vivendo séculos sem este ou aquêle melhoramento público, quando acaso enfrentamos a sua realização, raro nos satisfazêmos com um justo meio termo; poderemos transigr em não possuir o melhor do mundo, no género, mas o maior da Península, pelo menos, deverá ser nosso...

E, desta maneira, apeteçemos grandes hotéis, palácios e casinos modêlos, mas não cuidamos do saneamento das povoações, menos prezamos o abastecimento regular de águas, e até não encaramos o serviço de retirada regular dos lixos das habitações e a indispensável proibição das côrtes de suínos, paredes meias dos locais onde pretendemos atrair os turistas!

Como consequência dêste critério megalomanico, nos nossos estabelecimentos de hospedagem, mesmo nos mais modestos, se procura ter mobiliário de espanto, ao passo que se descuam descaravelmente as suas instalações sanitárias, bem como o apetrecho e a hygiene das cozinhas e, finalmente, o mais elementar asseio do pessoal servente que, não raro, é também albergado em condições atentatórias da sua condição humana.

Em parte apreciável de tais estabelecimentos há dois cenários perfeitamente distintos, os quais, como nas casas de espectáculos, são separados pelo pano de ferro imposto pelo serviço de incêndios: o que se passa fóra da vista dos clientes é o contraste do que lhes fazem observar.

Mas será isto regra geral, perguntar-me-ão. Sem dúvida não; contudo o número dos prevaricantes é infelizmente bastante apreciável, e dêles se não excluem as grandes casas e aquelas mesmo que pela sua larga clientela, nôme consagrado e outros requisitos, maior obrigação tinham de bem cumprir.

A êstes grandes e extensos males há que acrescentar: os que provêm da rudimentar educação duma parte dos gerentes de tais estabelecimentos; o seu critério estreito de explorar a clientela, escaurmentando-a, consequên-

temente; o vício de iludir e sofismar as leis, mesmo as mais justas, e até as que tendem ao benefício indirecto do hoteleiro; finalmente, o menosprezo com que é olhado o bem-estar, socêgo e repouso dos hóspedes.

Dispensou-me de indicar as muitas dezenas de factos que o meu exame directo e minucioso do meio a que me reporto me tem feito conhecer, autorizando-me a formular êste libelo; bastar-me-á assegurar ao Congresso que infelizmente múltiplos são os documentos que podem já hoje provar as minhas afirmações.

Seja, porém, dito que grande parte das deficiências apontadas são devidas á transigência e ao comodismo, se não á pussilanimidade da clientela, que de algumas daquelas é mesmo o principal agente.

Duma forma geral, prova-o o facto de serem mais bem dotados os estabelecimentos cuja freguesia habitual é constituída por estrangeiros, onde já se encontram água quente e fria, canalizada para os quartos, frigoríficos, aquecimento e até estufas para aquecer os pratos.

Nós pelo contrário, conhecendo a máxima que diz «uma noite em qualquer parte se passa», generalizamos, achando admissível que «um mês de pressa corre», e de aí perguntar-me-a como há gente que abandona as suas casas, bem ou pelo menos regularmente montadas, para ir passar umas férias em verdadeiras espeluncas, onde tudo falta, menos o desconforto e o desprezo mais condenável pelo que á higiene e ao asseio respeita.

Sôbretudo nas praias chiques, como nas estâncias de prazer, repouso e curas termas, a improvisação de casas de hospedagem desce ao inverosímil, sem que visitas sanitárias ali previnam ou ponham termo às faltas de toda a espécie, como aos atropêlos da lei e aos mil perigos presumíveis.

Apontada a chaga, não pelo prazer sádico de maldizer, antes com o desejo veemente de lhe procurar cautério, digamos que apesar da enormidade do problema, em confronto com a modéstia das intervenções possíveis, já coisa dalgum próximo se iniciou e está seguindo seus trâmites, de que dia a dia estão vindo benefícios.

Uma inspecção minuciosa aos nossos estabelecimentos de hotelaria foi, assim, ordenada pelo C. N. T., tendo os respectivos serviços chegado já a não poucas terras do País. Graças a tal providência, tem sido possível, a um tempo:

- a) Avaliar das exactas possibilidades de cada um dêles;
- b) Promover que as obras de beneficiação das respectivas dependências, especialmente das cozinhas, copas e instalações de serviçais se façam prontamente, sob pena de sanções legais;
- c) Determinar as classificações respectivas, de maneira a evitar as confusões e incertezas em que se vivia, e que subsistem nas localidades ainda não visitadas;
- d) Estimular as actividades conscientes e patrióticas, no sentido de se evitarem as confusões referidas na alínea anterior, as quais estavam e estão ainda sendo origem de desânimos deploráveis;
- e) Orientar, e amparar, mesmo, as boas empresas, já marcando-lhes directrizes mais conformes às necessidades do público, segundo os casos e as terras, já patrocinando as suas pretensões justas, atendendo as suas queixas fundamentadas e até, por vezes, intervindo ou resolvendo os conflitos surgidos entre hospitais e hoteleiros ou entre êstes e os seus vizinhos;
- f) Estabelecer um contacto mais directo e íntimo entre as Empresas e o C. N. T., como o de umas e de outro com as C. I., que estão cooperando já activamente na obra de saneamento do meio hoteleiro, em que se anda empenhado;
- g) Organizar, finalmente, um ficheiro completo e elucidativo, que habilite o C. N. T. e, por sua delegação as C. I., a guiarem os forasteiros, bem como os turistas estrangeiros ou nacionais que desejem instalar-se aqui ou além, e a poderem fazê-lo sem o risco de não encontrar o albergue que lhes convenha e possa dar-lhes satisfação;

Paralelamente se tem podido, mercê de tal serviço de inspecção, chamar a atenção das seguintes entidades oficiais para as instalações que não oferecem segurança ou pecam por falta de higiene, como para as práticas lesivas da mão de obra nacional e regalias que lhe são devidas e, ainda, para quantos abusos, vícios de rotina, etc., embarçam e ferem os direitos dos hoteleiros. Delegados de saúde, corporações de bombeiros, Instituto Nacional de Trabalho e Previdência, Câmaras Municipais, Ministérios, Polícias de Segurança e outras, etc..

De boa seqüência e dum tal serviço se podem esperar os melhores resultados, sendo certo que sem fiscalização não será fácil obter ordem, método e outros bons processos de exploração hoteleira, como, tão

pouco, se conseguirá saber, mesmo *grosso modo*, o que pelo País vai em matéria da referida exploração.

Vejamos agora quanto há a considerar, dum lado, pelo que respeita à actuação propriamente dita dos hoteleiros, que há vantagem em modificar, no duplo interesse dos turistas e até daquêles próprios; por outro lado, quanto pode esperar-se dos hospedes, não só em prol do exercício normal duma indústria, como esta, tão interessante para o País, mas ainda em benefício da comodidade daquêles que, apreciando o socêgo e a ordem, nem sempre as encontram nos estabelecimentos onde se fixam.

Igualmente, há a encarar a situação precária daquêles que da indústria hoteleira vivem, sem a justa compreensão das próprias deficiências e da imprescindível necessidade de acompanhar, em sua progressão geométrica, o moderno desenvolvimento que ela tem tido entre nós como por tóda a parte.

Ao grémio respectivo, quando êle estiver organizado — o que parece apenas dependente de aprovação legal dos respectivos estatutos — cumprirá, mais do que a outro organismo, o estudo de tal situação e o dos meios de a solucionar.

E' evidente que entre êstes sobrepuja a questão do crédito hoteleiro, base única em que podem assentar, legitimamente, as exigências do momento que pássa.

No entanto, e começando pelos hoteleiros, diremos ser urgente criar-se-lhes uma nova mentalidade, para que possam vêr o hospede como uma fonte de tanto melhor produção quanto mais continua fôr, quer por si, quer por aquêles junto de quem se torne o verdadeiro propagandista da empresa que bem o acolha, melhor o trate e menos o explore.

Assim, ter-se-á de adquirir o hábito de acompanhar a vida dos hóspedes, ouvindo freqüentemente as suas impressões, olhando pelo serviço de mesa que lhes possa agradar, como pelo dos quartos, naquelas horas, em que, mais do que em outras, aquêles possam precisar dos criados — nem sempre prestos e muitas vezes propositadamente ausentes dos seus postos, e, finalmente, banir o vício dos «extraordinários» por tudo e nada.

E' necessário, mais, que quem quer que se permita uma vilegiatura ou simples excursão, possa voltar bem dispôsto, sem vêr sensivelmente excedido, quando não duplicado o orçamento pré-estabelecido, e que só por sua modestia, pôde remover-lhe as últimas hesitações.

Deve, para isso, incluir-se o pequeno almôço no custo da diária, conceder graciosamente, digamos, dois banhos por semana, não exagerar o preço dos vinhos e das águas minerais e finalmente, cobrar-se para o «serviço» as percentagens que sejam razoáveis, dispensando o hóspede do peso-dêlo de estabelecer o quanto das gorgêtas e de regular a sua equitativa distribuição.

E' indispensável criar ao português o hábito de viajar, o qual só pode vir-lhe das facilidades que lhe outorguem, sôbretudo aos de restritas posses, que são, afinal, o maior número.

Igualmente se deve tornar viável o gôso dumas bem merecidas férias, para serem gozadas em cada ano por períodos de 15 dias, digamos, e das quais mesmo as classes menos favorecidas, e até os operários parcimoniosos e capazes de amearhar, pudessem beneficiar.

Não é difícil no nosso País, tão rico em estâncias de verão, como de inverno, oferecendo um clima que é benévolo ou, pelo menos, aceitável em tôdas as estações, conseguir épocas de exploração accidental, em que aquela nova clientela vá retemperar-se e concorrer para atenuar as dificuldades do pêso morto que, para grande parte das Empresas Hoteleiras — especialmente as das praias, têrmas e outros locais de prazer — representa uma grande parte, se não mesmo a maior do ano.

Tais empresas têm de encarar a necessidade de dotar os seus estabelecimentos com os requisitos necessários a atrair e conservar a clientela estrangeira — sejam, especialmente, o aquecimento, canalização de água quente e fria nos quartos e um certo confôrto e atrativos nas suas salas de estar, como nas de jôgo, leitura e música — que dia a dia afluem mais ao País e razão alguma há se obstine em só procurar zônas que em breve, se não já mesmo, a não comportam.

Para que tudo isto possa ser levado à prática, necessário se torna que os industriais hoteleiros curem de têr um pessoal, superior, suficiente, competente e quanto possível apresentável e culto, pois doutra forma tóda a sua acção será incompleta, precária e de menos agrado para a clientela.

Finalmente, é preciso não considerar coisas mínimas: o confôrto, a de-

coração, a ordem e o asseio perfeitos, o agrado, a bonhomia mesmo, o sócio duma forma geral, e o silêncio absoluto, chegada que seja a hora em que usa recolher-se o maior número.

Assim aos hóspedes noctívagos, como aos que no Hotel se entregam ao jôgo, a ouvir a T. S. F., a conversar, ou cultivar a música, haverá que subordiná-los a regulamento rígido, que tenda a limitar-lhes os direitos no extremo em que não colidem com os dos que preferem vida patriarcal, gostando de se deitar a horas próprias.

Outrossim, tem de ser regulado o serviço de recepção de hóspedes, durante a noite, como o da entrada dos já instalados—que recolhem a horas mortas—por forma que o seu trânsito pelos corredores, bem como a sua instalação, entradas nos quartos e despedidas, se façam sem ruído, sem conversas e, enfim, não despertando quem dorme.

Aos hóspedes tem de criar-se também mentalidade propensa a aceitar de boa mente quanto se regulamente em benefício legítimo dos que têm hábitos pacatos ou, quando menos, não apreciem ser incomodados a cada passo e mais ainda:

a) Não verem no hoteleiro o inimigo, a quem se deve dar batalha na sombra, procurando prejudicá-lo, umas vezes em desfôrço considerado legítimo de agravos, e abusos sofridos, outras pelo doentio prazer de considerar ilegítimo o benefício alheio.

b) Não considerar casa própria ou, pior, terra de ninguém, os locais tomados de aluguel, pensando nos mesmos poder agir como se não tivessem vizinhos, paredes meias, nem moveis, utensílios e adornos à sua entrega, para uso legítimo, sim, mas não para serem danificados por sistema.

c) Não perderem de vista que, á mês, um criado que serve muitos hóspedes não pode atender preferente e exclusivamente êste ou aquê, em prejuizo dos restantes;

d) Não desconhecer, finalmente, as regras da mais elemental deferência para com o próximo, assim como as noções primárias do asseio, boa ordem e compostura geral.

Resta-me, apenas, abordar o que considero um gravíssimo lado do problema, seja o referente aos diversos profissionais da nossa indústria hoteleira

A criação dos respectivos sindicatos deve, espero-o bem, concorrer em parte para o seu aperfeiçoamento, mas a cruzada é penosa e o caminho a percorrer longo e cheio de maus pedaços.

O nosso criado de hotel precisa instruir-se, e educar-se, sobretudo; para que tenha autoridade de mantêr os seus direitos, imprescindível é que cumpra os seus deveres.

E' necessário, antes de tudo, que cultive a hygiene, tenha o respeito pela sua condição humana, e se lembre, finalmente, de que precisa inspirar confiança aos hóspedes que serve.

Aos Hoteleiros cabe a principal responsabilidade do nível inferior em que ainda se conserva grande parte dos profissionais da sua indústria, pois que até há pouco lhes recusavam as instalações suficientes, e mesmo hoje, infelizmente em grande parte, só forçadamente lhes concedem. O estribilho «Isso sim não há mais nada, só quartos do pessoal», é bem matéria corrente, e ainda mais lamentavel é corresponderem os factos ao dito: Para os servos bastar, em seu critério—aquê nada que de facto, se observa.

A grande alavanca, capaz de modificar êste desagradável estado de coisas, deve provir das permutas de pessoal nacional com o estrangeiro de categoria correspondente; os nossos frequentando, temporariamente embora, hotéis dos grandes países e os que aqui vierem trabalhar, especialmente, para aprender a lingua, uns e outros, todos afinal, criarão o fermento capaz de revolucionar o meio em curto prazo.

Nêsse trabalho anda empenhado o C. N. T. estando dados os primeiros passos, necessários a permutas já convencionadas.

Uma outra campanha haveria ainda a promover, essa incumbindo á grande Imprensa, porventura á radiofonia e aos medicos sobretudo.

Seria a que levasse a gente portuguesa á convicção de que o estômago tem limites, embora disponha duma elasticidade que os glutões consideram complacência gentil com o seus desmandos...

Assim, haveria que destronár-se o bacalhau de árbitro, que é, dos nossos destinos, atacar-se a instituição nacional do «Bife e ovos» e, enfim, abolir-se a sôpa e quatro pratos, fóra frutas e doces, que constituem o lastro sacramental da nossa refeição da noite.

Comendo-se com medida, podêr-se-ia ter hospedagens mais módicas,

com o conseqüente alargamento da população dos hotéis, e sem se cavar a própria sepultura, estúpida e inglóriamente.

Levará seu tempo, sei-o bem, ficarão muitos lutadores desanimados pelo caminho (?) não resta dúvida, mas nem por isso a campanha é menos de tentar; e se dêste Congresso saísse o reconhecimento de ser ela tão necessária como benéfica, só por isso teria valido a pena que todos aqui nos tivéssemos reunido.

Deixando para o fim a nota mais agradável eu direi, convictamente, que, embora muito haja a aperfeiçoar, não pouco é o que já está feito, revelando progressos que, há anos atrás, nem se sonharia poderem ser realizáveis no nosso meio.

Temos hotéis regulares, bem como pensões interessantes, a que só a designação mal vai, por inexpressiva e amputada, que é, de termos de importação.

Há sobretudo estabelecimentos feitos sob o critério inteligente e prático de se arranjar coisa apreciável mas adequada e proporcionada ao meio.

Há ainda uma tentativa interessante, única que eu saiba, que é a da dispersão de certos hóspedes por pequenos prédios, construídos cêrca do Hotel sede, dêste modo cada família habitando uma vivenda privativa e só vindo à casa-mãe tomar as refeições.

Há iniciativas várias a registar; alargamento de instalações, como melhorias constantes das existentes, modernização, por etapas, de mobiliário e aposentos de antigos hotéis, abertura de novas casas, cada vez melhor dotadas e apetrechadas.

Enfim, a indústria hoteleira, entre nós, desenvolve-se a olhos vistos, progride e acabará em curto prazo por se actualizar, como é mister.

Assim se ampare e faça controlar tal expansão, procurando-se porventura condicioná-la às possibilidades do meio, para se evitar a competência demasiada, com a perda final de capitais avultados e conseqüente retraimento futuro dos que necessários são aos empreendimentos viáveis.

Nisso, e na continua e ordenada fiscalização das respectivas actuações, está a grande cota com que o Estado é chamado a contribuir para a obra máxima do Turismo Nacional.

Em tal ordem de idéas, tenha a honra de pedir ao Congresso se pronuncie:

1.º — Pelas solicitações a endereçar ao Governo da Republica, no sentido de decretar a conveniente nomenclatura dos estabelecimentos hoteleiros;

Habilitar o C. N. T. com as dotações e o quadro de pessoal de secretaria e de inspecções, indispensáveis a uma regular fiscalização da industria hoteleira, regulamentando as sanções que a tornem eficiente;

Activar a criação do Grémio dos industriais com a conseqüente criação do crédito hoteleiro;

Facilitar o melhor aprendizado e educação dos serventuários de hotéis; Tornar extensiva à Hotelaria a lei do condicionamento das industrias.

2.º — Pelas sugestões a dirigir aos industriais hoteleiros, no sentido de dotarem os seus estabelecimentos de hygiene, que é sempre compatível com a modéstia, e de conforto, que pode excluir luxo;

Moderarem as suas exigências, de que lhes resultará affluência e fixação de clientela;

Adoptarem tarifas especiais de hospedagem, em épocas determinadas, dando às classes menos abastadas a possibilidade de viajar, fomentando-lhe para tanto o hábito.

3.º — Pelo apêlo, simultâneo, a dirigir à Imprensa do País, à rádio-fonia nacional, aos médicos, párcos, professorado, etc., para que uma propaganda intensiva se efective, orientando os nacionais acêrca das exigências da vida moderna, na co-habitação forçada a que o hotel conduz, sob o ponto de vista:

— de respeito reciproco pela comodidade alheia;

— dos limites de exigências, fóra do normal, nomeadamente em questões de alimentação;

— do uso consciencioso do mobiliário e utensilios que usufruem nos hotéis;

— da humanidade, e, finalmente,

— da hygiene.

Lisboa, 30 de Novembro de 1935.

*Teotónio Carlos Martins*



