

Sejam muito bem-vindos a este hotel. Façam o favor, entrem, podem sentar-se nessas poltronas. É o meu escritório, estejam à vontade, aqui no hotel todos querem ajudar, chegaram a bom porto. Sei pelo que estão a passar mas infelizmente não são os únicos. Não se preocupe com as malas, minha senhora, o rececionista toma conta delas. Será uma conversa breve, sei que estão cansados e não quero demorar-vos. Foi uma viagem longa, longa e difícil, imagino. São circunstâncias terríveis mas não está ao alcance da nossa vontade mudá-las. São tempos conturbados. Estamos todos a tentar fazer o nosso melhor e estou à vossa disposição para ajudar no que puder. Mas antes de mais quero dar-vos as boas-vindas enquanto directora deste hotel. Terão reparado que é um hotel de cinco estrelas e garanto-vos que merece cada uma delas. Não sei se já tinham vindo ao Estoril, tenho a certeza de que vão gostar. Muitos dos que têm chegado dizem que lhes faz lembrar Luanda, não sei, nunca lá estive, quem sabe um dia. Esta zona é muito procurada pelos turistas e estamos na época alta. Mas não podia deixar-vos sem tecto, tem de se ajudar quando é preciso. Foi por isso que

disponibilizei o hotel, à exceção do último piso, esse continua reservado aos hóspedes. Não que não vos considere hóspedes mas como compreenderão encontram-se numa situação diferente. Por muito gosto que tenha em ajudar-vos não poderia fechar o hotel aos clientes habituais. Minha senhora, dou-lhe a minha palavra de que o recepcionista toma conta das malas. Pode estar tranquila. Compreendo o seu nervosismo, não deve ter sido fácil ter vindo sozinha com dois filhos. Tanto melhor, um pai faz muita falta e nestas alturas então nem se fala, ainda bem que virá em breve. Sei que não serve de conforto mas há muitas famílias separadas como a vossa, infelizmente não são os únicos. Temos de ter fé em deus, só a fé pode salvar-nos nestes tempos conturbados, as provações de deus tornam-nos mais fortes. E tem sorte, já tem os seus filhos quase criados, uma mulher e um homem prontos para a ajudar. Tenho a certeza de que tem aqui uns jovens educados e respeitadores, basta olhar para eles. Mas explicava-vos que não posso fechar o hotel aos hóspedes normais, tenho hóspedes que vêm cá passar uma temporada todos os anos e claro que não poderia recusar-me a recebê-los, há reservas do estrangeiro que já foram feitas no princípio do ano. Como compreenderão, esses hóspedes não podem ser incomodados, é um hotel de cinco estrelas e os hóspedes têm de ser tratados de acordo com o que pagam, não pode haver barulho, não pode haver qualquer espécie de confusão. Não, minha senhora, não percebeu bem. Não é que ache que não se sabem portar, não estou a dizer nada disso. Ninguém

nasce ensinado e o que não se sabe tem de ser aprendido e há hábitos que mudam de sítio para sítio. Agradeço-lhe que não me fale assim, a senhora está nervosa, é compreensível, mas peço-lhe que se acalme. Sei perfeitamente que não viviam na selva, longe de mim chamar selvagem a quem quer que seja, o que se está a passar neste país também não é exemplo para ninguém. Aqui no hotel há regras que têm de ser cumpridas, sem regras não nos entendemos, é só isso que quero dizer, seja num hotel seja num país. Sim, já me disse que tudo o que tem está naquelas malas mas não se preocupe, ninguém lhe mexe em nada, as malas estão a cargo do recepcionista e estão em segurança. Estão num bom hotel, muito bom aliás, diria mesmo no melhor hotel, se me for permitida a vaidade. No meio do azar ainda tiveram sorte, há famílias instaladas em parques de campismo ou em pensões miseráveis, ao menos calhou-vos um hotel de luxo. Nem todos podem agradecer a deus pelo mesmo, devem ter visto aquele mar de gente no aeroporto, eu nem queria acreditar quando estive lá, uns familiares do meu marido vieram de Moçambique e fomos buscá-los. Infelizmente não acontece o mesmo a toda a gente, há pessoas a quem a família vira as costas, é bem verdade que quando se precisa é que se vê com quem se pode contar, tem havido tanta desilusão. E, claro, há os que não têm cá ninguém, já os pais ou avós tinham nascido em África, não sei se é o vosso caso. Isto para não falar nos de cor, esses coitados é que não têm a quem recorrer, tem sido uma desgraça. Ainda não pararam de chegar pessoas e ainda há

tantas para vir, aviões para cá e para lá, dia e noite. Se os estrangeiros não tivessem emprestado os aviões nem quero imaginar a mortandade que tinha havido. Não tem importância, pode interromper-me quando quiser. Sim, minha senhora, as guias que vos passaram ficam comigo, deixe ver. Parece estar tudo em ordem, aqui para o hotel não precisam de mais nada mas devem ir ao IARN tratar do resto, agora está calor mas o inverno é frio e vão precisar de roupas bem mais quentes do que as que lá usavam, e muitas outras coisas. Há bastante gente a ajudar, as igrejas, os serviços de beneficência. Desculpe, minha senhora, sei que não está a pedir nada, não chamei pedinte a ninguém, não ponha na minha boca palavras que não disse. São gente trabalhadora, não duvido, mas acontecem coisas más a toda a gente, não é vergonha precisar. Os que precisam também têm de saber receber, são tempos conturbados. Voltando ao que interessa, já perceberam que com tantas pessoas necessitadas temos de acorrer ao maior número que pudermos, por isso não tenho outra alternativa senão aceitar mais pessoas por quarto do que seria expectável, estou certa de que compreendem, terão de ficar os três no mesmo quarto. Resolvemos isso depois, minha senhora, quando o seu marido chegar podemos considerar dois quartos mas até lá têm de ficar os três no mesmo quarto. Tenho a certeza de que prefere ficar mais apertada e saber que não há ninguém ao relento, temos de ser uns para os outros, estou a fazer o melhor que posso e sei. Repare que há um grande esforço nesta ajuda,

não estou a falar só de mim, o pessoal do hotel é o mesmo e o trabalho quadruplicou. Não tenho condições para contratar mais trabalhadores. Por isso peço também a vossa colaboração, quanto mais nos ajudarem mais vos podemos ajudar, são tempos conturbados. Tenho então para oferecer-vos um quarto com duas boas camas e um divã extra, têm direito a pequeno-almoço, almoço e jantar sempre servidos no restaurante. É expressamente proibido levar comida para os quartos e cozinhar nos quartos é motivo de expulsão. Os quartos não estão preparados para que se cozinhe neles. Claro que não, minha senhora, sei que não se vai pôr a cozinhar no quarto. Quero tão-somente avisar que, para o bem de todos, não permitirei nenhum dano grave ao hotel. O vosso quarto é o 315. As empregadas limpam os quartos uma vez por semana e nesse dia trocam os lençóis e as toalhas. No princípio, quando só vos tinha sido destinado um piso, as empregadas limpavam os quartos diariamente mas ninguém estava satisfeito, as pessoas não gostavam de ser incomodadas todos os dias, queriam estar à sua vontade nos quartos, e também era complicado para as empregadas, os quartos estão mais cheios e as pobres coitadas quase não se podiam mexer lá dentro. Houve uma reunião geral e decidiu-se que as empregadas só limpam os quartos uma vez por semana mas que nesse dia os quartos têm de estar livres. Portanto no dia da limpeza terão de vir cá para baixo ou dar uma volta para que as empregadas possam limpar os quartos como deve ser. Claro que serão informados previamente.

Numa emergência podem usar o aspirador, é só pedirem na recepção, quanto ao resto da roupa, as peças pequenas podem ser lavadas na casa de banho mas as maiores tem de ser na lavandaria, já foi pedido outro tanque, as máquinas de lavar são do uso exclusivo do hotel. O mais importante é reterem que as regras são para vos protegerem, o desrespeito das regras complica acima de tudo a vossa vida. Por favor não esqueçam que é proibido levar comida para os quartos e nem pensar cozinhar nos quartos nem em qualquer sítio do hotel. Com certeza que não, minha senhora, não se aborreça. Insisto nisto porque já aconteceu e não pode tornar a acontecer, num hotel de cinco estrelas não se pode permitir isso. Não vos tomo mais tempo, não sei se tem alguma pergunta a fazer. Quanto ao que me pergunta não há previsão, ficam instalados o tempo que for preciso, tenho a certeza de que em breve todos arranjarão uma solução. Não lhe sei dizer, minha senhora, isso depende mais de vocês ou de outras pessoas do que de mim, mas uma coisa posso garantir-vos, ninguém vos põe na rua sem mais nem menos. Aqui têm a chave do vosso quarto, há uma cópia mas é preferível que fique na recepção, têm-se perdido muitas chaves. Vou pedir ao Sr. Teixeira que vos leve ao elevador e que o porteiro vos ajude com as malas, qualquer informação de que precisem é só ligar para a recepção, estamos ao vosso dispor. O telefone para a recepção é gratuito, podem ligar as vezes que quiserem e esclarecer todas as dúvidas que tiverem, só pagam as chamadas para fora. Mais uma vez sejam bem-vindos, chega-

ram sãos e salvos e isso é o mais importante. Vai correr tudo bem. Tudo parecerá melhor depois de uma boa noite de sono, quando o cansaço fala por nós diz sempre asneiras. Tive muito gosto em conhecê-los, desejo-vos mais uma vez uma muito boa estada.