

MELHOR HOTELARIA

Com segurança e saúde no trabalho.

Segundo dados do Instituto Nacional de Estatística, em 2005 a hotelaria portuguesa contabilizava 11.469.250 hóspedes, 35.520.654 dormidas e 1.593.677.983 euros de receitas. Por estes números temos uma noção da importância económica deste sector que proporciona centenas de milhar de empregos a portugueses e a imigrantes de diversas origens, com particular destaque para os cidadãos brasileiros.

Os desafios do sector são muitos, no quadro de uma competição turística global. Cada país, cada região e até cada unidade hoteleira procura apresentar preços competitivos aos potenciais visitantes mantendo um atractivo grau de qualidade.

Os riscos inerentes à redução de custos são vários, em particular o não valorizar devidamente os trabalhadores do sector, de quem depende, em grande parte, a qualidade do serviço. Daí que, numa estratégia de gestão bem alicerçada, se deva ter em conta o factor humano, a sua formação, estabilidade, segurança e saúde!

Em qualquer sector económico, nomeadamente na restauração e hotelaria, ainda existe um número apreciável de pessoas que não se apercebe da importância dos riscos profissionais e até os considera normais e inerentes ao exercício de uma profissão! Logo que exista um seguro para o caso de “uma infelicidade” não se pensa mais no assunto, deixando que a sorte faça o resto!

Depois há ainda a noção de que nos sectores de serviços os acidentes e doenças profissionais são praticamente inexistentes. Todavia, embora com pequena visibilidade, existem riscos muito concretos no sector que, não sendo eliminados ou controlados, podem ter consequências mais ou menos graves para os trabalhadores e para as empresas.

Legalmente, e para além do que o Código do Trabalho estipula no domínio da segurança e saúde no trabalho (SST) para todas as actividades, a hotelaria é ainda enquadrada por legislação específica¹. Essa legislação obriga, nomeadamente, cada empregador a organizar as actividades de SST, identificar e avaliar os riscos e promover as medidas adequadas de prevenção.

Sendo impossível abordar num pequeno texto todos os riscos próprios da actividade hoteleira existentes em diversos locais de trabalho, saliento apenas três áreas onde os trabalhadores estão particularmente expostos: **cozinhas**, **alojamento** (quartos) e **armazéns**, onde são frequentes diversos acidentes como as quedas, cortes, queimaduras, incêndios e lesões por esforços repetitivos.

¹ Decreto-Lei n.º 243/86, de 20 de Agosto, que aprova o Regulamento Geral de Higiene e Segurança do trabalho nos Estabelecimentos Comerciais, de Escritório e Serviços.

Entre as medidas a tomar na **cozinha**, para além da limpeza e higiene constantes, temos algumas particularmente importantes: uma boa iluminação, garantindo que todos os espaços de trabalho e vias de circulação estejam suficientemente iluminados, e formação profissional adequada para uma correcta utilização de todo o equipamento. Este, em particular o cortante, deve estar homologado (CE), com garantias de segurança e protecção do trabalhador.

O pessoal da cozinha deve ter igualmente formação quanto a combate a pequenos incêndios e utilização do equipamento de extinção e quanto a técnicas sobre levantamento e transporte de cargas, utilizando sempre que necessário pequenos carros para o transporte.

É absolutamente necessária uma boa ventilação e, no Verão, cuidados especiais para evitar o stresse térmico devido a temperaturas demasiado altas².

Nas zonas de **alojamento** existem também diversos riscos, com particular destaque para as quedas, riscos biológicos e ergonómicos. A limpeza e manutenção dos quartos de dormir exigem várias tarefas que colocam em risco o nosso corpo, particularmente na movimentação de cargas (roupas, mobiliário e diverso equipamento de limpeza).

É importante utilizar meios auxiliares de movimentação de cargas, fazer o levantamento e o transporte das mesmas junto ao corpo e em posição erguida, levantar e transportar objectos pesados com a ajuda de outras pessoas, não permitir que seja sempre a mesma pessoa a movimentar as cargas e prever pausas curtas após intensos esforços físicos.

Para prevenir os riscos biológicos é necessário, entre outras medidas, utilizar sempre luvas de protecção na manipulação de resíduos, colocar em sacos identificados as peças de roupa que apresentem nódos de sangue ou de outros fluidos corporais, bem como prever a manutenção dos sistemas de ar condicionado.

Nos **armazéns** deve-se ter em conta os riscos ergonómicos já acima assinalados, particularmente no que respeita à movimentação de cargas pesadas. Ter muita atenção aos produtos inflamáveis, que devem estar armazenados em locais distintos dos produtos alimentares, prever número de extintores suficiente, sinalizar equipamento de combate a incêndio e saídas de emergência, nunca obstruindo as mesmas; organizar devidamente o espaço e prever ordem e limpeza.

Os riscos aqui abordados apenas servem para chamar a atenção para a importância de uma boa organização das actividades de segurança e saúde no trabalho. Outros locais de um hotel, como o próprio restaurante e a copa ou o local de recepção, podem ter riscos mais ou menos evidentes.

Em determinadas épocas de intenso movimento de hóspedes podem surgir ainda a sobrecarga de trabalho, os horários prolongados ou por turnos, criando o ambiente propício ao stresse. Daí a importância de uma boa organização do trabalho, da formação profissional adequada e de uma boa remuneração. Pessoal motivado, com

² Segundo a legislação de SST para o sector, a temperatura nos locais de trabalho deve, na medida do possível, oscilar entre os 18 e 22 graus com uma humidade entre 50% e 70%.

boas condições de segurança e bem-estar no trabalho vai melhorar a qualidade do serviço e a produtividade!

António Brandão Guedes
Técnico da Autoridade para as Condições do Trabalho

Redigido em Janeiro de 2007 | Atualizado em Agosto 2008