

*GUIA DE BOAS PRÁTICAS EM
PREVENÇÃO DE RISCOS LABORAIS.
SECTOR DA HOTELARIA.*

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	59
01. DESCRIÇÃO DE POSTOS E CARACTERÍSTICAS DO SECTOR DA HOTELARIA.....	61
02. A PREVENÇÃO DE RISCOS NO ESTATUTO DO TRABALHO AUTÓNOMO.....	63
03. FACTORES DE RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS A ADOPTAR	67
3.1 RECOMENDAÇÕES POSTURAS E PARA A MANUTENÇÃO MANUAL DE CARGAS.....	31
04. RISCOS EMERGENTES: PREVENÇÃO DE RISCOS PSICO-SOCIAIS PRESENTES NO SECTOR.....	81
4.1 QUAIS SÃO OS RISCOS PSICO-SOCIAIS DE ESTE SECTOR?	82
4.2 QUE FACTORES INCIDEM NOS RISCOS PSICO-SOCIAIS?.....	84
05. RECOMENDAÇÕES NO MARCO DA LPRL PARA PREVER OS RISCOS PSICO-SOCIAIS	87
06. EQUIPAMENTO DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL	89
07. PRODUCTOS QUÍMICOS.....	93
08. PRIMEIROS AUXÍLIOS	97
09. MEDIDAS DE EMERGÊNCIA	99
10. LEGISLAÇÃO APLICAVEL.....	103
11. BIBLIOGRAFÍA	105

INTRODUÇÃO

As actividades realizadas neste sector costumam desempenhar-se em lugares de grande tamanho, costumam ser muito diversas e o ritmo com o que se realizam é intenso.

As características comuns dos postos de trabalho no sector da hotelaria, como: a elevada percentagem de trabalhadores temporais, ocasionais ou tempo parcial; a importante presença de trabalhadores estrangeiros; a contratação de jovens com escassa qualificação ou estudantes empregados no sector esporadicamente; a menor retribuição em comparação com outros sectores; o maior numero de horas semanais de trabalho, com horários e turnos de trabalho especiais, as horas ponta das comidas costumam cubrirse com trabalhadores a tempo parcial, existe uma elevada rotação laboral dos trabalhadores neste sector e muitos estabelecimentos reduzem a sua actividade em períodos concretos do ano, as oportunidades de promoção e ascenso são poucas ao que deriva numa mínima estabilidade no posto.

Os postos de trabalho neste sector pelas suas características comuns, podem contribuir ao aumento dos riscos laborais, neste sector tão extendido no nosso país.

Neste entorno socio-económico e ocupacional não debería surpreender que não só os “riscos tradicionais”, químicos, eléctricos, biológicos, mecânicos, senão sobretudo os “riescos emergentes”, transtornos músculo esqueléticos por movimentos repetitivos, por inadequado desenho do posto de trabalho e falta de descansos; stress laboral, devido à atenção ao cliente, mudanças de horários, falta de conciliação da vida laboral familiar e excesso de jornada... - tenham uma especial incidencia.

Neste sector da hotelaria existe um elevado índice de sinistralidade. Neste sector é muito importante o controlo dos riscos já que os mesmos poderiam afectar também aos clientes do establecimiento. Assim pois, é sumamente importante controlar os riscos já que, os riscos não detectados e controlados a tempo, geram um custo muito superior ao da sua prevenção.

1. DESCRIÇÃO DE POSTOS E CARACTERÍSTICAS DO SECTOR DA HOTELARIA.

A sector da hotelaria se encontra englobado dentro do muito amplo e heterogéneo Sector Serviços. A sua vez, está integrado por dois sub-sectores: é da Restauração e de Hospedagem.

O primeiro tem como actividade principal servir alimentos e/ou bebidas para o seu consumo directo. O segundo, centra em facilitar alojamento e outros serviços vinculados a dito alojamento. Mais concretamente, conforme ao III Acordo Laboral de Âmbito Estatal para o Sector da Hotelaria (ALEH III), se incluem no sector da Hotelaria todas as empresas que, independentemente da sua titularidade e fins perseguidos, realizam em instalações fixas ou telemóveis, e tanto de maneira permanente como ocasional, actividades de alojamento em hotéis, residências, apartamentos que prestem algum serviço hotelaria, balneários, albergues, pensões, motéis, alojamentos rurais, campings e todos aqueles estabelecimentos que prestem serviços de hospedagem em geral. Assim, se incluem as empresas que prestem serviços de productos prontos para o seu consumo, tais como restaurantes, estabelecimentos de 'catering', colectividades, de comida rápida, pizzarias, hamburguerias, creperias, etc., cafés, bares, cafés, cervejarias, geladarias, chocolaterias, degustações, salões de chá, ambigús e similares, além disso das salas de baile ou discotecas, cafés-teatro, tablados de flamenco e similares, assim como os serviços de comidas ou bebidas em casinos, bingos; além disso, bilhares, toda classe de salões recreativos e cyber-cafés ou outros serviços de ócio e dispersão. Como se pode comprovar não só se trata de um sector muito diversificado, pela ampla gama de actividades que aglutina, senão que está conformado principalmente por PYMES, sem prejuízo de que façam acto de presença importantes empresas e grupos, sobretudo na gestão de grandes "cadeias de hotéis". Por isso, encontramos amplamente disseminado modos de organização tradicionais, de "tipo patriarcal".

2. A PREVENÇÃO DE RISCOS NO ESTATUTO DE TRABALHO AUTÓNOMO.

Até a entrada em vigor da Lei 20/2007, de 11 de julho, do Estatuto do Trabalho Autónomo, as referências normativas ao trabalho por conta própria encontravam-se dispersas por todo o ordenamento jurídico.

Em matéria de prevenção de riscos laborais tem que se referir à Lei 31/1995 de 8 de Novembro de Prevenção de Riscos Laborais (LPRL), ao Real Decreto 1627/1997, de 24 de Outubro, pelo que se estabelecem as disposições mínimas de segurança e saúde nas obras de construção.

A Lei 20/2007 regula o trabalho autónomo sem interferir noutros âmbitos e, ainda, é o primeiro exemplo de regulação sistemática e unitária do trabalho autónomo na União Europeia já que nos países que a compõem ao igual que em Espanha anteriormente, as referências ao trabalhador por conta própria encontram-se dispersas por toda a legislação social, especialmente a legislação de segurança social e de prevenção de riscos.

Em matéria de Prevenção de riscos laborais é o Título II donde se tratam os temas mais relevantes para o autónomo.

Dentro dos deveres profissionais básicos estabelecidos no art. 5 encontram-se no de cumprir com as obrigações em matéria de segurança e saúde laboral que a lei ou os contratos que tenham subscritos lhes imponham, assim como seguir as normas de carácter colectivo derivadas do lugar de prestação de serviços.



No art. 8 expõem-se no resto de aspectos que se podem enquadrar em tres grupos.

O primeiro grupo trata as labores das Administrações Públicas. As Administrações Públicas competentes assumirão um papel activo em relação com a prevenção de riscos laborais dos trabalhadores autónomos, por meio de actividades de promoção da prevenção, assessoramento técnico, vigilância e controlo do cumprimento pelos trabalhadores autónomos da normativa de prevenção de riscos laborais. Além disso promoverão uma formação em prevenção específica e adaptada às peculiaridades dos trabalhadores autónomos.

O segundo grupo trata da coordenação de actividades empresariais. O objecto da coordenação de actividades empresariais é garantir o cumprimento de:

- » A aplicação coerente e responsável dos princípios da acção preventiva estabelecidos no art. 15 da LPRL, pelas empresas concorrentes no centro de trabalho.
- » A aplicação correcta dos métodos de trabalho pelas empresas concorrentes no centro de trabalho.
- » O controlo das interacções das diferentes actividades desenvolvidas no centro de trabalho, em particular quando possam gerar riscos qualificados como graves, muito graves ou quando se desenvolvem no centro de trabalho actividades incompatíveis entre si pela sua incidência na segurança e a saúde dos trabalhadores.
- » A adequação entre os riscos existentes no centro de trabalho que possam afectar aos trabalhadores das empresas concorrentes e as medidas aplicadas para a sua prevenção.

Isto afecta ao trabalhador autónomo posto que se pode ver implicado nestes objectivos ao estabelecerse na Lei 20/2007 que quando num mesmo centro de trabalho desenvolvem actividades trabalhadores autónomos e trabalhadores de uma ou outras empresas, assim como quando os trabalhadores autónomos executem a sua actividade profissional nos locais ou centros de trabalho das empresas para as que prestem serviços, serão de aplicação para todos eles os deveres de cooperação, informação e instrução previstos nos apartados 1 e 2 do art. 24 da LPRL. Portanto devem-se estabelecer os meios de coordenação que sejam necessários para que os trabalhadores recibam a informação necessária em relação com:

- » Os riscos para a segurança e a saúde dos trabalhadores no trabajo, tanto aqueles que afectem á empresa no seu conjunto como a cada tipo de posto de trabalho ou função.
- » As medidas e actividades de protecção e prevenção aplicáveis aos riscos assinalados no apartado anterior.
- » Medidas necessárias em matéria de primeiros auxílios, luta contra incendios e evacuação de trabalhadores.

As empresas que contratem com trabalhadores autónomos a realização de obras ou serviços correspondentes na própria actividade de aquelas, e que se desenvolvem nos seus próprios centros de trabalho, deverão vigiar o cumprimento da normativa de prevenção de riscos laborais por estes trabalhadores.

Quando os trabalhadores autónomos operaram com maquinaria, equipamento, productos, materiais ou uteis proporcionados pela empresa para que executem a sua actividade profissional, mas não realizem essa actividade no centro de trabalho de tal empresa, esta assumirá a obrigação de proporcionar a informação necessária para que a utilização e manipulação de dita maquinaria, equipamento, productos, matérias primas e utilidades de trabalho se produza sem riscos para a segurança e a saúde do trabalhador. Esta informação deve ser previamente facilitada à empresa pelos fabricantes, importadores e fornecedores.

As empresas que incumpram as obrigações anteriormente mencionadas, assumirão as obrigações indemnizatórias dos danos e prejuizos ocasionados, sempre e quando haja relação causal directa entre tais incumprimentos e os prejuizos e danos causados.

A responsabilidade do pagamento, que recairá directamente sobre o empresário infractor, será com independência de que o trabalhador autónomo se tenha recolhido ou não às prestações por contingências profissionais.

Finalmente no ultimo grupo se estabelece o direito do trabalhador autónomo a interromper a sua actividade e abandonar o lugar de trabalho quando considere que dita actividade entra em risco grave e iminente para a sua vida ou saúde. Fazem falta duas condições para que um risco se considere grave e iminente:

- » Que resulte provável racionalmente que se materialize num futuro imediato.
- » Que possa supôr um dano grave para a saúde do trabalhador.

No caso de exposição a agentes susceptíveis de causar danos graves à saúde do trabalhador, se considerará que existe um risco grave e iminente quando seja provável racionalmente que se materialize num futuro imediato uma exposição a ditos agentes das que possam derivar danos graves para a saúde, ainda quando estes não se manifestem de forma imediata.

Todas as disposições contidas no art. 8 de Lei 20/2007 se aplicarão sem prejuizo das obrigações legais estabelecidas para os trabalhadores autónomos com assalariados a seu cargo na sua condição de empresários, quer dizer, neste caso o autónomo se converte num empresário e como qualquer outro deve de cumprir com a Lei de Prevenção de Riscos Laborais.

Para terminar, cabe destacar a Disposição adicional décima segunda: Participação de trabalhadores autónomos dêem programas de formação e informação de prevenção de riscos laborais. Com a finalidade de reduzir a sinistralidade e evitar a aparição de doenças profissionais nos respectivos sectores, as associações representativas dos trabalhadores autónomos e as organizações sindicais mais representativas poderão realizar programas permanentes de informação e formação correspondentes a dito colectivo, promovidos pelas Administrações Públicas competentes em matéria de prevenção de riscos laborais e de reparação das consequências dos acidentes de trabalho e as doenças profissionais.



3. FACTORES DE RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS A ADOPTAR

Riscos no trabalho

A lei nos indica que: Risco laboral é a possibilidade de que um trabalhador no desempenho da sua jornada de trabalho habitual, sofra um determinado dano.

Outra definição de risco: “Toda condição em no trabalho que pode dar lugar a um acidente e/ou a uma doença profissional”.

A Lei nos indica que: as condições de trabalho são todas aquelas variáveis ou factores que incidem de um modo directo ou indirecto sobre o trabalhador (ou no seu posto de trabalho) e que, segundo como estejam gestionados e/ou aplicados podem entranhar um risco, e conseqüentemente, afectar à segurança e saúde do trabalhador.

Por outra parte, os riscos no trabalho podem-se agrupar em diferentes categorias que são as que se mostram a seguir:

- Riscos que ocasionam Acidente Laboral
- Riscos que ocasionam Doença Profissional
- Riscos que ocasionam fadiga física e mental
- Riscos que ocasionam insatisfação

Passamos a analisar os riscos mais frequentes neste sector.



RISCOS	FACTORES DE RISCO	MEDIDAS PREVENTIVAS
1. RISCOS RELACIONADOS COM A CARGA DE TRABALHO		
CARGA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> · Esforços físicos · Posturas forçadas · Manipulação de cargas incorrecta. 	<ul style="list-style-type: none"> · Formar aos trabalhadores para que adoptem boas posturas de trabalho e manipulem correctamente as cargas, estabelecer pausas e descansos.
VISOR DE VISUALIZAÇÃO DE DADOS	<ul style="list-style-type: none"> · Visor na recepção dos hotéis e visor tácteis em restaurantes e bares. 	<ul style="list-style-type: none"> · Formar aos trabalhadores para um correcto uso das PVD, estabelecer frequências e duração dos tempos de trabalho, tendo em conta a intensidade e atenção requerida para as tarefas.
2. RISCOS LIGADOS ÀS CONDIÇÕES DE SEGURANÇA		
QUEDAS AO MESMO NÍVEL	<ul style="list-style-type: none"> · Solos sujos, resvaladiços, irregulares ou com aberturas. · Falta de iluminação · Bebidas derramadas, obstáculos em lugares de passo. · As zonas de cozinhas, escadas e refeitório são os lugares mais propícios. 	<ul style="list-style-type: none"> · Instalar solos anti-deslizantes e de fácil limpeza. · Liberar de obstáculos as zonas de passo e as saídas de emergência. · Iluminar adequadamente. · Utilizar calçado adequado. · Realizar boa manutenção do solo, limpar rapidamente as gorduras e/ou bebidas derramadas. · Sinalizar ou abalizar os solos molhados
CAÍDAS A DISTINTO NÍVEL	<ul style="list-style-type: none"> · Distintos níveis nas áreas de trabalho, · Escadas, · Acesso a níveis elevados ou baixos. 	<ul style="list-style-type: none"> · Manter as escadas limpas, secas, livres de obstáculos e bem sinalizadas. Nos armazenamentos elevados ou baixos, colocar grades e outros elementos de protecção · Usar escadas móveis homologadas, e que cumpra todas as condições de segurança necessárias, revisá-las quando se vão a utilizar.

RISCOS	FACTORES DE RISCO	MEDIDAS PREVENTIVAS
CORTES E PICADAS	<ul style="list-style-type: none"> · Uso de picadoras, · Cortadoras, facas, machados, batidoras, latas, vidros, etc.. · Diferentes restos cortantes e pungentes nos sacos de lixo. 	<ul style="list-style-type: none"> · Só devem utilizar esta maquinaria as pessoas designadas e formadas para ele. · Proteger as partes cortantes com os seus resguardos, · Comprar máquinas e utensílios que possuem o marcado CE. · Manter as facas bem afiadas, limpas e ordenadas e devidamente protegidas. · Usar os equipamentos de protecção individual de segurança adequados para cada operação..
QUEIMADURAS	<ul style="list-style-type: none"> · Contacto directo com superfícies, objectos, líquidos ou gases quentes. · Fornos, fritadeira, fogões, pranchas, loiças de fornos e microondas, vapor da lava-loiças. 	<ul style="list-style-type: none"> · Instalar as máquinas e os seus utensílios seguros com o marcado CE. · Não encher os recipientes até aos bordos, · Mudar o óleo de fritadeira em frio, limpar de gorduras as superfícies de trabalho, · Usar roupa e calçado adequado, · Orientar até o interior os cabos dos recipientes, · Limpar as máquinas segundo instruções do fabricante.
CONTACTOS ELÉCTRICOS	<ul style="list-style-type: none"> · Instalações eléctricas defeituosas, maquinaria ou ferramentas danificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> · Manter em bom estado, cabos, corrente eléctrica, e aparelhos eléctricos, · Afastar os cabos e conexões das zonas de trabalho · Não usar os aparelhos com as mãos molhadas, · Evitar o uso de de tomadas eléctricas que sobrecarreguem a corrente eléctricas, desconectar os aparelhos nas as pausas de trabalho ou ao finalizar o seu uso, · Formar aos trabalhadores que vaim a utilizá-los.

RISCOS	FACTORES DE RISCO	MEDIDAS PREVENTIVAS
INCÊNDIOS	<ul style="list-style-type: none"> · Presença de materiais inflamáveis sólidos (trapos, cartão , papel..) líquidos (como álcool, dissolventes, óleos) e gases (butano e propano) também de focos de ignição. 	<ul style="list-style-type: none"> · Armazenar os productos combustíveis e inflamáveis asilados e afastados das zonas de trabalho, · Não fumar nos recintos de trabalho, comprovar a hermeticidade e realizar manutenção dos conductos de gás. · Dotar o lugar de trabalho de sistemas de detecção de incêndios, · Formação e informação de todos os trabalhadores e realização de simulacros. · Manter as saídas de emergências livres e bem sinalizadas.
ARMAZENAMENTO, MANIPULAÇÃO E TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> · Má localização e organização dos armazéns que possam produzir desabamentos de mercadoría, golpes, cortes, incêndios, etc.. 	<ul style="list-style-type: none"> · Armazenar as mercadorias bem compensadas, sem deixar que os objectos sobressaigam das estantes e com boa ancoragem. · Ordem e limpeza nos armazens e nos acessos a estes. · O transporte de materiais deve-se fazer com o equipamento adequados.
3. RISCOS RELACIONADOS COM O MEIO AMBIENTE DE TRABALHO		
EXPOSIÇÃO LABORAL A AGENTES QUÍMICOS	<ul style="list-style-type: none"> · Presença no meio de trabalho de: detergentes, lexívias, amoníaco, aerosóis e fluídos frigoríficos. 	<ul style="list-style-type: none"> · Conhecer os componentes dos productos que se utilizam, manter as etiquetas nas embalagens. · Usar substâncias menos perigosas com as mesmas propiedades. · Não misturar productos, · Não usar as embalagens para outro fim, nem deixá-las desprovidos de etiquetas, · Armazenar longe dos alimentos e em lugares apropriados, · Manter os recipientes fechados, usar epis (equipamento de protecção de segurança)adequados, ventilação correcta.

RISCOS	FACTORES DE RISCO	MEDIDAS PREVENTIVAS
RUIDO	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes a falar, • Música de fundo • Ruído de talheres e pratos, maquinaria de cozinha, • Movimento de pessoas e equipamento em hotéis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formar aos trabalhadores sobre os riscos aos que estão expostos na sua actividade, • Asilar os lugares de trabalho com materiais que absorbam o ruído (madeiras, tapetes, cortinas..), asilar a maquinaria com maior ruído, • Facilitar aos trabalhadores equipamento de protecção.
ILUMINAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Má iluminação que dificulta o desenvolvimento da tarefa, diminui a agudeza visual e a percepção e produz moléstias como cansaço, dor de cabeça, etc.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Níveis adequados de iluminação segundo as necessidades e o tipo de trabalho. • Uma iluminação correcta que permita distinguir formas, ou objectos que possam sopôr um risco (ex: mercadorias que obstaculizem as zonas de passo)
TEMPERATURA	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição a temperaturas externas, • Mudanças bruscas de temperatura, entrada a câmaras frigoríficas, proximidades a focos de calor. • Tudo aquilo que dificulta a regulação térmica do organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proteger zonas de trabalho. • Asilar zonas de temperaturas extremas. • Estabelecer zonas intermedias para separar zonas frias de calor. • Organizar períodos de descanso.
AGENTES BIOLÓGICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Condução de ares condicionados, manipulação de alimentos em cozinhas. • Manipulação de restos das latas de lixo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e limpeza de filtros e conductos de ar condicionado. • Uso de luvas e máscaras nas operações de limpeza. • Na cozinha, manter os alimentos a temperatura constante. • Uso de epis adequados.

Ademais deve-se de ter em conta neste sector:

Se trabalha em ambientes carregados de fumos: aqueles estabelecimientos no que, conforme à nova legislação -Lei 28/2005-, se admita fumar e aqueles outros em os que se incumpra a proibição legal, fica claro que o ambiente contaminado de fumo aparece como um factor de risco para os/as trabalhadores/as o que obriga a adoptar medidas preventivas.

3.1 RECOMENDAÇÕES POSTURAS E PARA A MANUTENÇÃO MANUAL DE CARGAS.

POSIÇÃO

É o resultado do conjunto de requerimentos físicos aos que se vê submetido o trabalhador ao longo da jornada, quando se vê obrigado a adoptar uma determinada postura inadequada ou esforço muscular de posição estática excessiva, e a mantê-lo durante um período de tempo.

Causas:

- » Não utilização de equipos de protecção individual adequados à tarefa desenvolvida e a posição adoptada pelo trabalhador.
- » Falta de informação ao trabalhador.

Consequências:

- » Desgarros musculares.
- » Patologías osseas: hérnias, fracturas, deslocações de ossos, etc.
- » Patologías nervosas.

Medidas Preventivas:

- » De maneira geral deverá evitar-se trabalhos que requeram posturas forçadas ou extremas de algum segmento corporal ou manutenção prolongada de qualquer postura.
- » A tarefas, devem desenvolver-se de tal maneira, que a ser possível permitam combinar a posição de pé-sentado, e em caso de ter que ser uma de elas, a de sentado preferentemente.
- » As tarefas, devem permitir manter, tanto sentado como de pé, a coluna em posição recta, evitando inclinações ou torsões desnecessárias ou superiores a 20 graus.
- » Para qualquer posição na realização do trabalho, este se deve planificar de tal maneira que os braços se mantenham por debaixo do nível do coração.

- » A zona de trabalho deve estar pensada para que se adapte às diferentes medidas dos trabalhadores e aos distintos trabalhos a realizar, evitando as posturas forçadas, para isso:
 - Se terá em conta as dimensões antropométricas (estatura, alcance das mãos, etc.).
 - Ter em conta os campos visuais.
 - Ajuste correcto dos meios de trabalho (cadeiras, mesas, máquinas, etc.)

◆ **SE O TRABALHO É "DE PÉ":**

- A altura da superfície de trabalho estará em função da natureza da tarefa guiando-se pela altura do cotovelo:
 - Trabalhos de precisão 5 cm. mais alto que a altura do cotovelo apoiado.
 - Trabalhos ligeiros de 5 a 10 cm. mais baixo do cotovelo apoiado.
 - Trabalhos pesados de 20 a 40 cm. mais baixo do cotovelo apoiado.

Deve utilizar-se um reposapés de uma altura compreendida entre 10 e 20 cm. e ser utilizados para descansar los pies alternativamente.

Deve utilizar-se um assento o máximo possível quando o trabalho o permita, estabelecendo pausas.

- O calçado deve ser o adequado (largo, cómodo, sujeito pelo calcanhar...)
- O solo será de madeira, borracha, etc., mas não metálico, cimento ou fofo.

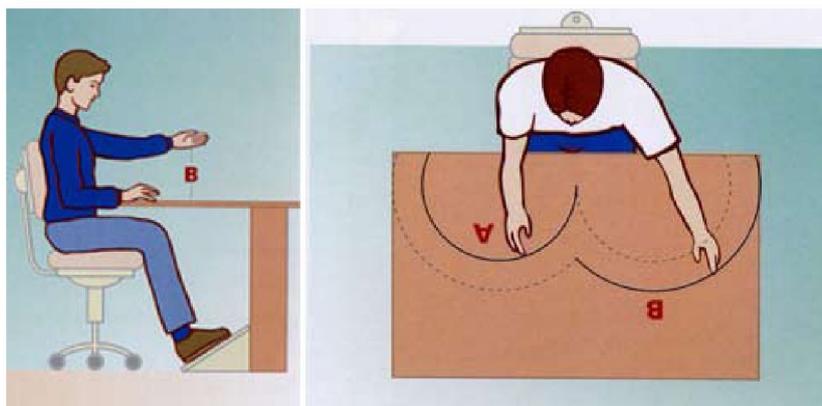


Trabalho de precisão ,trabalho pouco penoso,trabalho penoso

◆ **SE O TRABALHO É "SENTADO":**

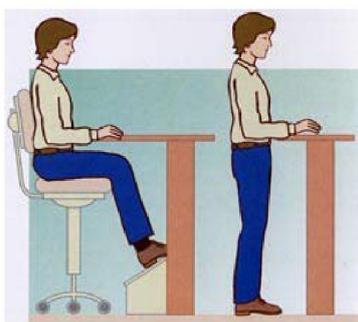
- O posto deve permitir que o tronco se mantenha directo e erguido frente ao plano de trabalho, e o mais perto possível do mesmo.
- O espaço será suficiente para variar a posição de pernas e joelhos.

- Tanto a mesa ou superfície sobre a que se trabalha, como a cadeira terão as dimensões aconselháveis, pelo que será ajustável uma de elas (cadeira) ou as duas (cadeiras e mesa ou superfície de trabalho).
- Em caso necessário, pelo tipo de trabalho (precisão) deve existir um apoio regulável para os cotovelos, antebraços ou mãos.
- Assim, para aumentar a comodidade da posição de trabalho sentado, é convenientemente colocar um reposa-pés de dimensões adequadas.



◆ SE O TRABALHO É “PÉ - SENTADO”:

- É conveniente utilizar uma cadeira pivotante que seja regulável.
- Das mesmas características que para trabalho “sentado” mas das dimensões adequados.
- O reposa-pés terá uma inclinação compreendida entre 15 e 25 grados.
- Quando o trabalho consiste na utilização de ferramentas manuais, eléctricas, etc., que podem originar a manutenção de posturas forçadas de punhos ou de ombros, se deverá ter em conta:
 - Desenhar adequadamente os uteis de trabalho em função das pessoas (ferramentas manuais que permitam o punho permanecer recto, etc.)
 - Utilização adequada das ferramentas (o eixe de acção e o centro de massa de uma ferramenta eléctrica que se sustém com ambas mãos deve estar no plano transversal a nível umbilical, etc.)
 - Se deverão realizar reconhecimentos médicos específicos para detectar lesões osteomusculares, etc



DESLOCAMENTOS

Condição que afecta fisicamente ao organismo, e que é produzida pelos esforços musculares dinâmicos que o trabalhador realiza devido às exigências de movimento ou trânsito, sem carga ou com carga (excepto manutenção), durante toda a jornada de trabalho.

Causas:

- » Não utilização de equipamento de protecção individual adequados à tarefa desenvolvida e a posição adoptada pelo trabalhador.
- » Não utilização de maquinaria ou dispositivos móveis para realizar o transporte de material ou mercadorias pesadas.

Consequências:

- » Desgarros musculares, lumbagos.
- » Patologias osseas: hérnias, fracturas, deslocações de ossos, etc.

Medidas Preventivas:

- » Em qualquer deslocamento que deve realizar o trabalhador, este atenderá às seguintes indicações:
 - » Não dobrará as costas
 - » Não caminhará apressadamente
 - » E, manterá os ombros nivelados e as costas direitas.
 - » Quando a tarefa exija deslocamentos:
 - » Estes serão inferiores ao 30% da jornada laboral.
 - » Se são cargas, estas serão inferiores a 2 Kg. ou em trajectos inferiores a 2 metros.
 - » Se o deslocamento é com ascenso, este será inferior a 0,3 m. ou a frequência de realização inferior a 3 vezes/minuto, quando seja sem carga. Com carga dependerá do peso de carga, do nível de ascenso e de velocidade de deslocamento m/min.
 - » Em deslocamentos horizontales com carga, o trabalhador deverá equilibrar a carga.
 - As cargas pesadas devem dividir-se em dois, a ser possível, para que possam ser levadas a cada lado.
 - Se não se pode dividir a carga, se deve soster próxima ao corpo, os braços perto do corpo e sempre que seja possível em posição recta com os cotovelos descansando em ambos lados e o peso balanceado conjuntamente.
 - Se é necessário levar uma carga pesada com um só braço, há que colocá-la muito próxima à articulação do cotovelo.

- Cuando há que trasladar cargas pesadas, é preferível empurrar que puxar.
- Ao empurrar, deve-se colocar um pé detrás do outro e repartir o peso do corpo conjuntamente entre ambos, manter as costas rectas e usar a força das pernas e braços para mover o objecto.
- Se há que puxar do objecto, se deve adquirir uma postura similar e por-se de frente ao objecto.

ESFORÇOS

É o resultado do conjunto de requerimentos físicos aos que se vê submetido o trabalhador ao longo da jornada de trabalho, quando se vê obrigado a exercer um esforço muscular dinâmico ou esforço muscular estático excessivo, unidos na maioria dos casos a: posturas forçadas dos segmentos corporais, frequência de movimentos fora de limites, etc.

Causas:

- › Não utilização de equipamento de protecção individual adequados à tarefa desenvolvida e à posição adoptada pelo trabalhador.
- › Não utilização de maquinaria ou dispositivos móveis para realizar o transporte de material ou mercadorias pesadas.

Consequências:

- › Desgarros musculares, lumbagos.
- › Patologias osseas: hérnias, fracturas, deslocações de ossos, etc.

Medidas Preventivas:

- O gasto energético, para uma jornada laboral de 8 horas (40 semanais), não deveria superar as 2000 Kcal. / jornada e o 30-40 % da sua capacidade de trabalho, e em caso de passar este valor, seria necessário estabelecer frequentes pausas ao longo da jornada.

O aumento da frequência cardíaca durante a actividade, com respeito à la Frequência Cardíaca em repouso não deve ser maior de 40 latidos por minuto, e de se superar este valor, será preciso estabelecer pausas de trabalho.

Os esforços devem ser adequados às pessoas que os realizam segundo:

- Sua capacidade física
- Sua idade
- Seu treinamento
- A temperatura ambiente

- Os sistemas e meios de trabalho (superfície de trabalho, cadeira, ferramentas manuais, etc...) serão planificados e desenhados ergonomicamente (adequados às pessoas), para conseguir um rendimento e bem-estar contínuo do trabalhador durante toda a jornada.
- O grau de exigência de uma tarefa deverá ser aquele que evite que o nível de esforço chegue a ser prejudicial para o trabalhador, para o qual:
 - O desenho de um posto de trabalho em que se tenha de realizar esforços, o realizador deverá de contemplar, quatro elementos: os objectos a manipular (peças, uteis de mão...) os esforços a aportar nos pontos a alcançar com as mãos ou com os pés e a finura de detalhes a ver.
 - As alturas da superfície de trabalho variarão segundo a natureza da tarefa (de pé para trabalhos pesados, a superfície deve estar de 20 a 40 cm. mais baixa que o cotovelo).
 - Quando o trabalho exija um esforço físico, a tarefa deve poder realizar-se só com as mãos, evitando apoiar-se no corpo e pernas para realizar a força requerida.
 - Debe-se evitar em tarefas de certo esforço, movimentos contínuos e repetitivos.
 - Debe-se evitar em tarefas de certo esforço deslocamentos laterais ou torsões do tronco, especialmente em posturas de sentado, deitado, cócoras ou ajoelhado.
- No caso de manipulação de objectos pesados em posição "sentado" sem acessórios de manutenção, as mãos devem poder estar a 0.90 aproximadamente do solo para que o braço se encontre quase estendido, a manipulação se deverá fazer perto do corpo ou apoiado contra ele.
- O trabalhos que requerem esforços prolongados ou repetitivos não devem superar o 30% da capacidade muscular máxima do trabalhador.
- Debe-se evitar trabalhos com ferramentas manuais que vibrem e no seu caso, se utilizarão roupas de protecção adequadas (cintos anti-vibração)
- Quando no trabalho se realizem esforços que produzam fadiga física, se deve realizar revisões para controlar a frequência cardíaca e o consumo metabólico. Em caso de superar os limites comuns admitidos, se deverão estabelecer pausas durante a jornada laboral.

MANIPULAÇÃO DE CARGAS

É aquela situação de merma física, produzida por um sistema de esforços musculares dinâmicos, exercícios para a alimentação e/ou a evacuação das peças do lugar de armazenamento ao plano de trabalho, ou vice-versa.

Causas:

- » Não utilização de equipamento de protecção individual adequados à tarefa desenvolvida e à posição adoptada pelo trabalhador.
- » Não utilização de maquinaria ou dispositivos móveis para realizar o traslado de material ou mercadorias pesadas.

Consequências:

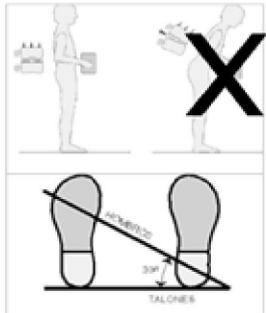
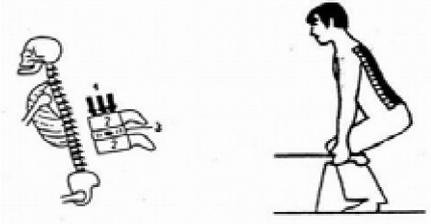
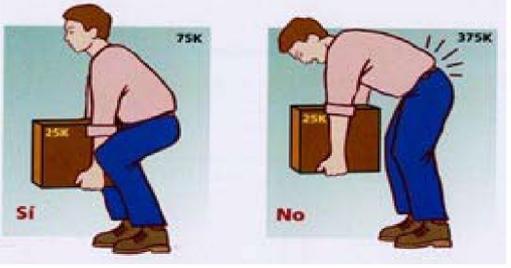
- » Desgarros musculares, lumbagos.
- » Patologías osseas: hérnias, fracturas, deslocações de ossos, etc.

Medidas Preventivas:

- Os pesos que se manipulem devem ser inferiores a 25 Kg. e com frequência de manejo, o mais possíveis. Em qualquer caso, o peso e o tamanho da carga serão adequadas às características individuais.
- Se devem dispôr de equipamentos apropriados para o levantamento de cargas pesadas, mas em caso que tenham que ser levantadas, a mão, deverão seguir-se as normas estabelecidas para levantar pesos, para o qual se formará e se controlará ao pessoal no manejo de cargas de forma correcta.
- A forma e o volume das cargas, serão adequadas, para podê-las transportar fácilmente.
- Sempre há que calcular o peso do objecto ou carga. Se é demasiado pesado, se deve tratar sempre de procurar ajuda de pessoas ou equipamentos mecânicos.
- O gasto energético e o aumento da frequência cardíaca durante a actividade, não deverão superar o valor estabelecidos como idóneos. Em caso de ultrapassar estes valores, seria necessário estabelecer adequadas e frequentes pausas ao largo da jornada.
- Se deverão evitar as tarefas de manejo de cargas que requeiram esforços prolongados ou repetitivos que superem o 30% da capacidade muscular máxima do trabalhador.
- Se deverão programar reconhecimentos e contróis médicos específicos, em relação ao gasto energético e ao aumento da frequência cardíaca, em trabalhos que se detectem esforços físicos excessivos. Em caso de que se superem os valores máximos estabelecidos do Gasto Energético e o Aumento da frequência cardíaca se desenharam novas condições de trabalho (métodos, úteis, aparelhos...) e em caso de não poder variar, se deverão estabelecer pausas adequadas às pessoas, durante a jornada laboral.

MÉTODO PARA LEVANTAR UMA CARGA

Para levantar una carga se pueden seguir los siguientes passos:

<p>1. Planificar o levantamento</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar as ajudas mecânicas precisas. Seguir as indicações que apareçam na embalagem. Solicitar ajuda de outras pessoas se o peso o peso da carga é excessivo ou se devem adoptar posturas incómodas durante o levantamento. 	
<p>2. Colocar los pés</p> <ul style="list-style-type: none"> Separar os pés para proporcionar uma postura estável e equilibrada para o levantamento, colocando um pé mais adiantado que o outro na direcção do movimento. 	
<p>3. Adoptar a postura de levantamento</p> <ul style="list-style-type: none"> Dobrar as pernas mantendo em todo o momento as costas rectas, e manter o queixo metido. Não flexionar demasiado os joelhos. Não girar o tronco nem adoptar posturas forçadas.. 	 <p>1. Postura incorrecta</p>
<p>4. Agarre firme</p> <ul style="list-style-type: none"> Agarrar firmemente a carga empregando ambas mãos e pegá-la ao corpo. 	 <p>2. postura correcta</p>
<p>5. Levantamento suave</p> <ul style="list-style-type: none"> Levantar-se suavemente, por extensão das pernas, mantendo as costas rectas. Não puxar a carga nem movê-la de forma rápida ou brusca. 	 <p>SIM NÃO</p>

<p>6. Carga pegada ao corpo</p> <ul style="list-style-type: none"> · Deve-se pegar à carga ao corpo para que trabalhem os músculos das pernas e nos das costas. 	
<p>7. Depositar a carga</p> <ul style="list-style-type: none"> · Se o levantamento é desde o solo até uma altura importante, por exemplo a altura dos ombros ou mais, apoiar a carga a meio caminho para poder mudar o agarre. 	

4. RISCOS “EMERGENTES”:PREVENÇÃO DE RISCOS PSICO-SOCIALES PRESENTES NO SECTOR

No estudo dos riscos psico-sociais, como em geral respeito de qualquer outro tipo de risco profissional, há que prestar atenção a três elementos básicos, que aparecem misturados muitas vezes pero que convém diferenciar.O primeiro elemento é o de catalogar ou identificar quais são considerados como tais riscos, isto é, que situações são prováveis que gerem um dano à saúde psíquica do trabalhador.

O segundo elemento é atender ao conjunto de factores ou causas que provocam tais riscos.

E o terceiro é determinar que acidentes e doenças laborais provocam a não gestão adequada de tais factores e, portanto, a não prevenção de tais riscos. Um primeiro problema para prevêr estes riscos é que, a diferença dos riscos tradicionais que acabamos de expôr, não existe um catálogo de riscos psico-sociais completamente definidos, sendo esta uma questão que está em contínua revisão pela sua relativa novidade. Em todo o caso, se existe um amplo acordo científico e internacional em aceitar como tais os que se apresentam a seguir.



4.1 QUAIS SÃO OS RISCOS PSICO-SOCIAIS DE ESTE SECTOR?

STRÉSS LABORAL

O stréss laboral se define como o resultado de uma relação de desajuste entre as exigências ou demandas derivadas do trabalho e a capacidade dos trabalhadores de dar resposta a tais demandas num determinado ambiente ocupacional. Em princípio, um determinado nível de stréss pode ser positivo para reaccionar competitivamente à pressão derivada do trabalho. Agora bem, quando o trabalhador não controla, por desbordamento da carga física e emocional do trabalho, os recursos necessários para enfrentar esta demanda e carecem de suficientes apoios na organização do trabalho para assumir então se converte num risco para a saúde do trabalhador. O stréss representa um estado provocado pela exposição prolongada de um trabalhador a uma pressão laboral intensa da que poderia derivar-se para ele, de não levar a cabo adequadas medidas preventivas, disfunções físicas, psicológicas ou sociais. Mesmo todas as pessoas submetidas durante um prazo prolongado a esta situação teriam uma alta probabilidade de sofrer este risco, cada trabalhador reacciona de maneira distinta, ou em tempos diferentes, a análogas situações. De este modo, para compreender o stréss laboral é necessário atender a dois elementos básicos:

- a) os denominados “stressores”, que são os desencadeantes, agentes ou factores de risco.
- b) os trabalhadores potencialmente afectados, por quantos factores pessoais podem incidir na frequência do risco, como o género/sexo, idade, qualificação...

Os principais stressores laborais são:

- meio ambiente físico: iluminação, ruído, temperatura, trabalho em ambientes contaminados...
- tarefa: carga mental de trabalho, controlo sobre a tarefa, ritmos de trabalho...
- organização: conflito e ambiguidade de rol, jornada de trabalho, relações pessoais, estabilidade laboral, cultura de organização e gestão, pois determinados modelos favorecem a aparição do risco; incertidumbre sobre a carreira profissional ou existência de regras arbitrárias para a promoção...
- características individuais.

As consequências do stréss laboral:

- *físicas*: trastornos gastro-intestinais, cardio-vasculares, respiratórios, endócrinos, musculares, dermatológicos, sexuais e outros.
- *psicológicas*: alterações do sistema nervoso, trastornos do sono, depressão, ansiedade, trastornos afectivos, trastornos da personalidade, trastornos alimentares, drogo-dependencias...
- *para a empresa*: deterioro do ambiente de trabalho, que influi negativamente no rendimento e produtividade e também nas relações inter-pessoais. Tudo isto pode desembocar em baixas, absentismo e inclusivé, incapacidades laborais e um incremento no número de acidentes.



O SÍNDROME DO QUEIMADO OU BURNOUT

Entre as manifestações do estréss laboral mais analisadas está o denominado “síndrome do queimado” no trabalho —em inglês “burn-out”—. Sua característica básica é que provoca uma situação de desgaste profissional do trabalhador no que concorrem, ao menos, três rasgos:

- A pessoa sente que tem uma baixa realização pessoal no trabalho, pela impossibilidade de pôr em prática os seus conhecimentos.
- Se sente com um especial cansaço ou esgotamento emocional ante esta situação, de modo que a seu resistência se vai consumindo e se esgota a sua capacidade de entrega aos demais.
- A resposta ante este problema ou “conflicto” é a despersonalização, quer dizer, a aparição de uns sentimentos e actitudes negativas e cínicas até o sujeito com os que trabalha.

Resumindo, quando dizemos que um profissional está queimado, indica-se que a situação (familiar, social ou laboral) lhe sobrepassou e ficou reduzida a sua capacidade de adaptação. Não deve confundir esta situação com a simples “fatiga profissional”, derivada de um excessivo número de horas dedicadas ao trabalho e à escassez de tempo livre, mesmo fica claro que este efeito também é relevante para a política preventiva, pois a fadiga gera maiores erros no trabalho e acidentes e doenças relacionadas com ele. Mesmo esta situação se dá com maior incidência em determinadas profissões —docência, sanidade, serviços sociais...—, não se descarta a sua existência noutros sectores, especialmente se implicam contacto frequente e regular com usuários ou clientes. Entre as causas mais típicas podemos assinalar:

- A sobrecarga de trabalho.
- O trato directo com usuários que se encontram numa situação de angústia e a implicação nos seus problemas.
- Os conflitos inter-pessoais com supervisores e colegas de trabalho na organização devidos à ambiguidade de papéis ou roles.
- A introdução de novas tecnologias e a falta de formação para fazer uso de elas.
- A demanda e pressão social de certos serviços.
- A escassa valoración salarial dos esforços realizados.

4.2 QUE FACTORES INCIDEM NOS RISCOS PSICO-SOCIAIS?

O quadro de riscos psico-sociais que acabamos de delimitar afecta cada vez a um maior número de trabalhadores do sector serviços em geral, e de hotelaria em particular, motivado em grande medida por uma série de mudanças que vieram produzindo-se no mundo laboral durante as ultimas décadas. Entre estas mudanças podemos destacar:

- Auge do sector Serviços.
- Novas formas de organização do trabalho que fomentam a flexibilidade, a polivalência a competitividade.
- Redução de pessoal e intensificação de ritmos de trabalho.
- O deterioro das condições de trabalho em geral
- A externalização e subcontratação.

Estes factores, unidos à aparição de novas necessidades que se deve satisfazer o trabalho, como a autonomia, a auto-estima ou a necessidade de se sentir integrado socialmente, estão na base da crescente importância dada a esta dimensão psico-social das políticas de prevenção de riscos. De todas as formas, está claro que estes riscos apresentam especialidades em relação dos tradicionais, em particular pela sua origem “multi-causal” ou “multi-factorial”, que dificulta a sua identificação numa concreta empresa e, sobretudo, a sua prevenção. Em efeito, pelo geral nós podemos identificar, e isolar, os factores que produzem riscos tradicionais, como os eléctricos, ou os químicos, ou biológicos, como por exemplo o barulho. Mas é muito mais complicado, mesmo que possivelmente hoje, e em todo o caso obrigado, fazer a mesma tarefa para o stress laboral e/ou a violência psicológica no trabalho. Uma razão principal para explicar esta situação é a referida incidência de múltiplos factores ou agentes causantes dos riscos psico-sociais. Neste sentido, mesmo às vezes aparece confundido na linguagem diária, convém diferenciar entre “risco” e “factor” psico-social. Por “risco psico-social” temos de entender toda a situação possível de que um trabalhador sufra um determinado dano a sua saúde psíquica derivada da sua prestação de serviços (artigo 4 LPRL). Em contrapartida, “factor” de risco psico-social é tudo aquilo “aspecto da concepção, organização e gestão do trabalho assim como do seu contexto social e ambiental que têm a potencialidade de causar danos físicos, sociais ou psicológicos nos trabalhadores” (Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, 2000).

Como se pode comprovar à vista de esta definição são muitos diversos os factores que se têm que atender, admitindo uma ampla gama de teorias e classificações que aqui resultam desnecessárias. A tendência hoje é a de reduzir ou simplificar esta complexidade, agrupando estes factores num número limitado.

O trabalho implica a análise de dois grupos de factores:

- a) Factores Objectivos
- b) Factores Subjectivos

Entre os factores objectivos cabe citar:

1. Condições materiais do entorno ou ambiente laboral: as condições materiais do entorno do trabalhador influem no seu bem-estar (conforto ou desconforto). Falamos de factores já indicados, como iluminação, ruído, ambiente térmico, espaço de trabalho.

2. Concepção e conteúdo das tarefas do posto de trabalho: Neste grupo cabe englobar:

- **Conteúdo da tarefa:** grau em que o conjunto das tarefas realizadas pelo trabalhador responde às expectativas e necessidades de este. Trata-se de comprovar em que medida o trabalho que se realiza está formado por tarefas variadas e com sentido, se realmente se estão a ser utilizadas todas as capacidades do trabalhador ou se lhe estão desperdiçando.
- **Carga de trabalho:** Esforço que tem que realizar para desenvolver uma actividade laboral, tanto físico como, pelo que especialmente aqui interessa, psíquico.

Como se viu anteriormente, quando os esforços sobrepassam a capacidade do trabalhador se pode produzir sobrecarga, desgaste e fadiga com consequências negativas para a saúde e para a segurança. Definida a carga física agora procede delimitar a carga mental. Pelo tal se entende o nível de actividade mental necessária para desenvolver o trabalho. Pode aparecer quando o trabalho demanda a realização de tarefas simultâneas, níveis altos de concentração ou tarefas de memorização. Os problemas se podem expor tanto em situações de baixa-carga ou sub-carga, as capacidades do trabalhador excedem em grande medida os requerimentos da tarefa a realizar, como de Sobrecarga-Excesso de demandas intelectuais respeito às capacidades.

O estudo da carga mental devem ser considerados os seguintes factores:

- Quantidade e complexidade da informação a tratar.
- Quantidade de tempo de que se dispõe para elaborar a resposta (ritmo de trabalho) e a quantidade de tempo durante o qual se deve manter a acção (possibilidade de fazer pausas ou alternar com outro tipo de tarefas).
- Aspectos fisiológicos: capacidade de resposta de cada pessoa que depende de uma série de características como a idade, sexo, actitude para a tarefa, personalidade, etc.
- Autonomía: é a possibilidade de decidir sobre aspectos referentes às tarefas e à conducta que se deve seguir ao largo da jornada laboral. Pode-se dar sobre aspectos que se referem à realização da tarefa (ordem das tarefas, métodos,...), ao tempo de trabalho (ritmos, pausas, horários, férias,...) ou à organização do trabalho (objetivos, normas,...).
- Ritmo de trabalho: velocidade ou frequência de movimentos de trabalho necessário para conseguir o resultado desejado. Tem que ver com a intensidade de trabalho, com a atenção que este necessita, assim como com a possibilidade de estabelecer uma própria ordem de tarefas e de efectuar pausas.

3. Organização e processos de trabalho: Neste grupo poderíamos integrar aspectos tais como:

- **Os modos de programação do trabalho.** Neste apartado cabe fazer referencia tanto à ordenação do tempo de trabalho, com intensos ritmos e distribuição irregular, como aos sistemas de trabalho a turnos e de trabalho nocturno.
- **As mudanças na organização.**

- **A cultura de organização e gestão.** Os estilos de direcção autoritários ou, ao contrário, muito permissivos, se revelam mais problemáticos que os “participados”, mas bem programados ou bem ordenados nos seus distintos níveis de direcção e toma de decisões.
- **Estabilidade no emprego e grau de incertidumbre sobre o futuro profissional:** Faz referência ao grau em que a empresa mostra uma preocupação de carácter pessoal e a longo prazo, ou, pelo contrário, se a consideração que tem pelo trabalhador é meramente instrumental. A insegurança no emprego se interpreta como um estressante que é traduzido pelo trabalhador como uma ameaça e actua em consequência.
- **Ambiguidade e conflito de rol:** O “rol” o “papel” de cada um é o conjunto de expectativas de conducta associadas com o seu posto, um padrão de comportamento que se espera de quem desempenhe cada posto, com certa independência da pessoa que seja. A Ambiguidade de rol se refere á situação que vive a pessoa quando não tem suficientes pontos de referência para desempenhar o seu labor ou bem estes não são adequados.

O *conflicto de rol* se produz quando há demandas, exigências no trabalho, que são entre si incongruentes ou incompatíveis para realizá-lo. Se demonstrou que o conflito de rol está relacionado com a insatisfação, diminuição da implicação com o trabalho e deterioro do rendimento, assim como com sensações de temor e processos de stréss.

4. A acção comunicativa na empresa: Entendida em sentido amplo cabe integrar aspectos tais como:

- sistemas de comunicação entre as pessoas que integram o conjunto de “recursos pessoais” da empresa a quem corresponde desenvolver a actividade productiva.
- Em qualquer sistema de trabalho é necessário conhecer que aspectos podem chegar a dificultá-lo ou impedi-lo. O tipo de instrumentos ou ferramentas utilizadas para realizar o trabalho é um factor que, em certos casos, pode impedir a comunicação. Em toda organização existem 2 tipos de comunicação:
 - Formal: aquela que é dada pela própria organização.
 - Informal: aquela que surge de maneira espontânea.
- As relações inter-pessoais entre companheiros, com clientes ou pessoal externo, a ausência de relações pelo tipo de trabalho.

Entre os factores subjectivos se citam:

- qualidades pessoais: sexo, idade.
- características de personalidade, pressões emocionais e sociais, sentimentos de não ser capaz de fazer frente a determinadas exigências, tendência a pensar que não se conta com suficientes apoios, alto nível de auto-exigência, forte auto-estima.
- condições sócio-familiares.

Em definitiva, toda esta ampla e heterogénea gama de factores é a que deverão ter em conta ao integrar a prevenção na produção e se deverá realizar a correspondente avaliação de riscos psico-sociais ao igual que a de segurança e higiene e planificar a actividade preventiva exigível.

5. RECOMENDAÇÕES NO MARCO DA LPRL PARA PREVER OS RISCOS PSICO-SOCIAIS

PROPOSTAS DE ACTUAÇÃO SOLUÇÕES

Pelo que refer á adopção de medidas específicas, estas se orientam em geral numa dupla direcção, coerente com os dois grupos de factores indicados, objectivos e subjectivos. A primeira linnea de intervenção pretende modificar os desajustes e aspectos negativos derivados da organização de trabalho e do conteúdo das tarefas. A segunda consiste em formar e informar ao trabalhador sobre a sua situação. Mesmo que as resistências dos chefes ao ver afectada a “sua” organização por este tipo de medidas lhes levou a primar a dimensão subjetiva e individual de acção preventiva mais bem secundária ou terciária, fica claro que só será eficaz uma intervenção preventiva que “ataque” as causas, aceitando corrigir no necessário as pautas negativas da organização do trabalho.

Em consequência, uma acção eficaz tem de se compreender tanto as medidas colectivas intervenção primária sobre a organização, como individuais intervenção secundária sobre os sujeitos da relação social de trabalho. Estas medidas podem incluir:

- **actuações de gestão e comunicação** esclarecer os objectivos da empresa e o papel de cada trabalhador; assegurar uma boa adequação entre o nível de responsabilidade e de controlo sobre o trabalho, melhorar organização, processos, condições e entorno de trabalho.
- **formar á direcção e os trabalhadores** com o fim de chamar a atenção acerca dos riscos psico-sociais e a sua compreensão, suas possíveis causas e a maneira de fazer-lhes frente e/ou de adaptar-se á mudança.
- **a informação e a consulta participação** dos trabalhadores e/ou os seus representantes. Mesmo que boa parte de estas medidas podiam ser aplicadas também para a prevenção da violência psicológica no trabalho, a maior parte dos estudos especializados e das recomendações dos organismos internacionais coincidem em recolher o seguinte catálogo de medidas para levar a cabo programas de intervenção para a gestão preventiva e a erradicação de este risco psico-social:
- **fixar como princípio geral da empresa o compromisso de “tolerancia 0”**, gerando uma cultura de empresa assentada nesse valor de respeito e reconhecimento do outro.
- **definir uma política de actuação** centrada na formação específica da direcção e dos trabalhadores para identificar e evitar qualquer mal trato, capacitando-os para solucionar estes problemas.

- **fixar procedimentos formais** tanto de toma de informação respeito da qualidade de vida no trabalho, como de seguimento e intervenção para as situações conflictivas. Mesmo que não o prevê assim expressamente o Acordo Comunitário, em ambos casos para o stress e para a violência no trabalho é necessário adoptar um terceiro tipo de medidas: as de “prevenção terciária”. Se trata de medidas reparadoras do dano, reduzindo o seu impacto nos trabalhadores já afectados. Em resumo, tendo em conta as observações até aqui efectuadas, deve ficar clara a seguinte sequência:

Primeiro que, quando se apresentem sinais ou indícios de uma situação de stress e/ou de violência no trabalho, é necessário levar a cabo uma avaliação de riscos psico-sociais sobre cada departamento, serviço ou centro de trabalho avaliar um posto de trabalho não tem sentido porque se trata de uma situação organizativa e relacional.

6. EQUIPAMENTOS DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL

«Equipo de protecção individual» qualquer equipamento destinado a ser levado ou agarrado pelo trabalhador para que o proteja de um ou vários riscos que possam ameaçar a sua segurança ou a sua saúde assim como qualquer complemento ou acessório destinado a tal fim.

Segundo a definição e para ter a condição de epi é necessário fazer as seguintes considerações:

- a. O epi não tem por finalidade realizar uma tarefa ou actividade senão proteger-nos dos riscos que a tarefa ou actividade apresenta. Portanto, não terão a consideração de EPI, segundo o estabelecido no Real Decreto, 773/1997 as ferramentas ou úteis mesmo que os mesmos estejam desenhados para proteger contra um determinado risco (ferramentas eléctricas isoladoras, etc.).
- b. O epi deve ser levado o agarrado pelo trabalhador e utilizado de forma prevista pelo fabricante. Segundo este critério não pode ser considerado um EPI, por exemplo, una plataforma isoladora.
- c. O EPI deve ser elemento de protecção para o que o utiliza, não para a protecção de productos ou pessoas alheias. Com remedio a isto existem roupas utilizadas para a protecção de alimentos ou bem para evitar contágios de pessoas que, segundo este Real Decreto, não têm consideração de EPI. São exemplos: os elementos utilizados pelos manipuladores de alimentos ou os utilizados em determinados sectores sanitários.
- d. O complementos ou acessórios cuja utilização seja indispensável para o correcto funcionamento de equipe e contribuam a assegurar a eficácia protectora do conjunto, também têm a consideração de EPI segundo o Real Decreto. No caso das quedas de altura por exemplo, o equipamento fundamental de protecção é o arnés anti-quedas. Entretanto, para que este equipamento ofereça uma protecção adequada, é necessário complementá-lo com um elemento de amarre adequado e, inclusivé, em todo o caso, com um absorvedor de energía. Estes dispositivos complementários também são EPI e tanto o arnés anti-quedas como os elementos de amarre deverão ser utilizados conjuntamente.

Portanto, quando se utilizam acessórios ou complementos, se estes são indispensáveis para o funcionamento eficaz do EPI, se procederá de igual forma que se se trata de um EPI.

O contemplar que elementos complementários ou acessórios são EPI pode apresentar às vezes certa dificuldade, por isso, se deve recorrer aos organismos especializados em caso de dúvida para seu assessoramento.

Alguns dos Epis mais usados neste sector são:

- » Calçado
- » Luvas
- » Protecção auditiva

1. Se exclui da definição de epi:

» Roupa de trabalho:

A exclusão que sobre a roupa de trabalho estabelece o Real Decreto se refere a:

A roupa de trabalho corrente e os uniformes que não estejam especificamente destinados a proteger a saúde ou a integridade física do trabalhador.

1. Aquela roupa de trabalho cuja utilização sirva, mesmo seja específica da actividade, como elemento diferenciador de um colectivo e não para proteger a saúde ou a integridade física de quem o utiliza. Exemplo: uniformes de empregados de balcão, recepcionista de congressos, porteiros, etc.
2. Aquela roupa de trabalho cuja finalidade não é proteger a saúde e a segurança do trabalhador, senão que se utiliza somente como meio de protecção da roupa de rua ou frente à sujidade. Exemplo: batas, fato-macaco, etc.



Roupa de trabalho não se considera EPI

Considera-se que a roupa de trabalho é um EPI quando a mesma proteja a saúde ou a segurança frente a um risco avaliado.

Em alguns regulamentos, Real Decreto 486/1997 e Real Decreto 1627/1997, fala-se de roupa especial de trabalho em relação com a obrigatoriedade em tais casos de dotar ao centro de determinados serviços como vestiários, guarda-roupas, duchas, etc. sem que por isso se refira ao seu carácter de EPI ou não. O critério a este respeito é o estabelecido no comentário anterior.



Roupa de trabalho considerada como EPI

Medidas preventivas:

- Utilizar os EPI com marcado CE.

O marcado de estos equipos está formado pela marca CE e a marca de conformidade com norma.

O marcado CE está composto pelo logotipo CE seguido de quatro dígitos que se correspondem com o número de identificação do organismo notificado que controla o sistema de garantia de qualidade da sua fabricação.

A marca de conformidade com norma consta da identificação do fabricante, as duas últimas cifras do ano de fabricação e o número de lote ou de série.

Exemplo de marcado (de um arnés anti-quedas)



- Elegir o EPI adequado a cada risco e em número suficiente.
- Manutenção e limpeza do EPI segundo instrução do fabricante.
- Manter o EPI em boas condições de uso.
- Substituir o EPI defectuoso e dispôr das reposições necessárias.
- Não expôr ao sol nem às mudanças de tempo.
- Comprovar a caducidade do EPI.
- Comprovar a eficácia de EPI periodicamente e depois de um uso intenso.
- Utilizar pontos de fixação adequados para cinturões de segurança e resguardos.
- Em trabalhos em altura, adoptar as medidas de segurança adequadas ao desenvolvimento do trabalho.
- Utilizar dispositivos de captura só se não é possível prever as quedas.
- Não utilizar equipamento estragado.
- Só reparar os equipamentos eléctricos por pessoas especializadas.

RECORDA

- Utiliza e cuida correctamente os equipamentos de protecção individual.
- Coloca o equipamento depois de utilizá-lo no seu lugar adequado.
- Informa de imediato ao teu chefe directo de qualquer defeito, anomalia ou dano apreciado no teu equipamento de protecção individual, se pensas que pode entranhar perda da sua eficácia protectora.



7. USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS: ETIQUETADO E FICHAS DE DADOS DE SEGURANÇA

Os agentes químicos provocam danos ao ser humano ao ser inalados, ingeridos ou tocados.

Causas:

- » Trabalhar em contacto com substâncias tóxicas, corrosivas.

Consequências:

- » Intoxicações.
- » Lesões pulmonares.
- » Úlceras.
- » Dermatites.
- » Alterações neurológicas, entre outras.

Medidas preventivas:

- Formação e informação para que todos os trabalhadores conheçam os productos com os que se trabalha.
- Que as embalagens estejam fechados e armazenados de maneira adequada para evitar possíveis reacções químicas ou gases tóxicos.
- Utilização de equipamento de protecção individual (máscara, luvas, avental, óculos, etc.)
- Evitar misturar distintos productos químicos, EVITANDO ENCHER GARRAFAS. Ex.: lixívia, amoníaco, dissolventes, pinturas, etc..
- Não engarrafar a outros recipientes que não estejam identificados.
- Em caso que fosse estritamente necessário o engarrafamento de producto, se deverá identificar o recipiente, com o producto que contém e com os dados da ficha de segurança do producto.

No que se refere ao risco derivado da utilização de productos químicos, esta informação está recolhida na sua etiqueta e se amplia mediante a ficha de dados de segurança (FDS). O seu conteúdo está regulado pela legislação sobre comercialização de productos químicos perigosos nos RR.DD. 363/1995 e 1078/1993 que obrigam a que todo producto químico esteja devidamente etiquetado tanto se vai destinado ao público em geral ou ao usuário profissional, em cujo caso deverá também dispôr da FDS.

Etiqueta

A etiqueta é, em geral, a primeira informação que recebe o usuário e é a que permite identificar o produto no momento da sua utilização. Todo recipiente que contenha um produto químico perigoso deve levar, obrigatoriamente, uma etiqueta bem visível na sua embalagem (Figura 1) que, redactada no seu idioma oficial do Estado, contenha:

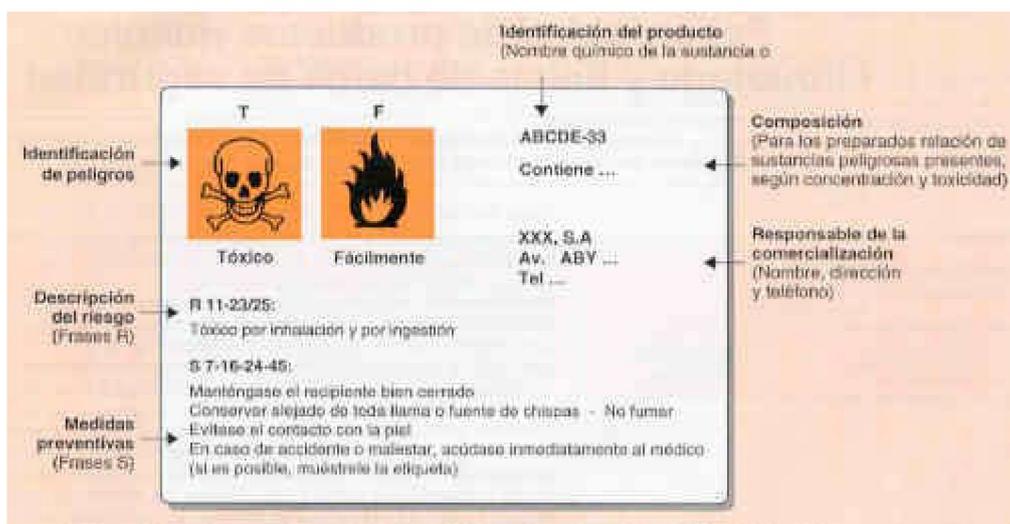


Fig. 1: Etiqueta de um produto químico

- Nome da substância ou do preparado. Incluído, no caso dos preparados e em função da perigosidade e da concentração dos distintos componentes, o nome de algum(s) de eles
- Nome, direcção e telefone do fabricante ou importador. Quer dizer do responsável da sua comercialização na União Europeia (UE).
- Símbolos e indicações de perigo para destacar os riscos principais (Figura 2).

		
• E EXPLOSIVO	• O COMBURENTE	• F FÁCILMENTE INFLAMÁVEL • F+ EXTREMAMENTE INFLAMÁVEL
		
• T TÓXICO • T+ MUITO TÓXICO	• Xn NOCIVO • Xi IRRITANTE	• C CORROSIVO
		
• N PERIGOSO PARA O MEIO AMBIENTE		

Fig. 2: Símbolos e indicações de perigo das substâncias e preparados perigosos

A necessidade de ter informação sobre o risco químico não é exclusivo dos productos comercializados senão que inclui qualquer producto presente no lugar de trabalho, não sendo aceitável a presença de productos sem etiquetar. Por su parte, dispôr da FDS dos productos utilizados, permite ao empresário estabelecer procedimentos de armazenamento, em definitiva trabalhos seguros, e tomar medidas para o controlo e reduçãõ do risco, assim como facilitar aos trabalhadores informação e dados complementários aos conteúdos na etiqueta.

8. PRIMEIROS SOCORROS

Engloba a actuação e meios dos que se devem dispôr para actuar em caso de acidente.

CONDIÇÕES QUE SE DEVEM CUMPRIR:

- › Contar com suficientes caixas de primeiros socorros.
- › Dotar ao centro de trabalho de um local de primeiros socorros se a empresa superá-sse os 50 trabalhadores.
- › Realizar cursos de primeiros socorros entre os trabalhadores do centro.
- › Em caso de acidente, proteger o lugar do acontecimento porque pode persistir o perigo que originou o acidente.
- › Alertar ao resto de trabalhadores e preparar com o facultativo e pessoal especialista o traslado dos possíveis acidentados.
- › O material de primeiros socorros se revisará periódicamente e se irá repondo antes que caduque ou seja utilizado.
- › O material de primeiros socorros deverá estar claramente assinalado.



PRIMEIROS SOCORROS BÁSICOS

FORMA DE ACTUAÇÃO:

- a) Avisar as pessoas, por elementos automáticos, ou por sí mesmo, para que se ponha em andamento o sistema assistencial médico estabelecido.
- b) Deter a causa do problema ou lesão se esta permanece, por exemplo, se se trata de uma corrente eléctrica, cortá-la; e impedir que outras pessoas sejam vítimas do mesmo risco e/ou acidente.
- c) Atender ao ferido; sobre este ponto convém ter presente as seguintes normas gerais:
 1. Se não se sabe o que fazer, não fazer nada.

2. Examinar o acidentado sem movê-lo. Isto nos orienta sobre a sua lesão. Se está consciente deve-se perguntar que lhe passa, que sente e que lhe dói. Pode-nos dar as pistas precisas para actuar, se fôsse necessário.
3. Não mover-lhe se se suspeita lesão na coluna vertebral. Em qualquer caso manipular com extremo cuidado. Jamais tentar mover um membro fracturado.
4. Manter o ferido quente. Se necessário, pôr-lhe mantas.
5. Tranquilizar ao ferido. Qualquer ferido sofre uma crise nervosa por temor a morrer ou sofrer. Evitar aos alarmistas e curiosos que estorvam e dizem o que não devem.
6. Há que recordar sempre: primeiro proteger, segundo avisar, e terceiro socorrer.



9. MEDIDAS DE EMERGÊNCIA

Incêndios e Planos de emergência

Faz referência à planificação e organização humana para a utilização dos meios técnicos, com a finalidade de reduzir as consequências humanas e económicas que surjam de uma situação de emergência.

A aparição de uma situação de emergência causada por um incêndio por exemplo, num hotel pode ter consequências graves ou inclusivé catastróficas se previamente não se preveu tal evento nem se desenharam medidas de prevenção para evitar a aparição de sinistros ou medidas de protecção complementárias encaminhadas a minimizar as consequências humanas e materiais que estes possam provocar. A seguir enumeramos as principais medidas preventivas relacionadas com o risco de incêndio, assim como as normas básicas para implantar um plano de emergência num estabelecimiento hoteleiro.

INCÊNDIOS

- Manter a ordem e a limpeza nos locais onde existam focos de calor, como cocinas e quarto de caldeiras, evitando a acumulação de materiais, como as gorduras em exaustores das cozinhas.
- Manter um sistema de limpeza de baldes de lixo, cinzeiros e outros recipientes.
- Dispôr em lugares de trabalho das quantidades estrictamente necessárias de productos químicos que contemham substâncias inflamáveis.
- Se se compram productos químicos inflamáveis em quantidades importantes, se disporá de um recinto independente e com a adequada resistência ao fogo para armazená-los e se estabelecerá a proibição de fumar o controlo de qualquer foco de ignição nessas zonas.
- Os extintores devem ser adequados ao tipo de fogo previsível, serão suficientes em número para que o recorrido real em cada planta desde qualquer origem de evacuação até um extintor não supere os 15m, estarão bem situados, se revisarão periódicamente e se formará aos trabalhadores o seu correcto uso. Cada extintor terá uma eficácia como mínimo 21 A -113 B.
- Se a instalação hoteleira é de grande tamanho (superfície superior a 1.000 m² ou prevista para albergar a mais de 50 pessoas) deverá dispôr de bocas de incêndio equipadas.
- Se a superfície do hotel é superior a 500 m², se disporão detectores de fumo nos quartos e nos corredores. Quando a altura de evacuação seja maior de 28 m, se instalarão botões manuais nos corredores e os equipamentos de controlo e sinalização contarão com um dispositivo que permita a activação manual e automática dos sistemas de alarme. A activação automática dos sistemas de alarme deverá poder ser graduado de forma tal que tenha lugar, como máximo, cinco minutos depois da activação de um detector ou de um botão.

- Estarão dotados de uma instalação de mangueiras automáticas de água os hotéis cuja altura de evacuação exceda de 28 m.
- Os materiais utilizados como revestimento ou acabado superficial nos quartos destinados a alojamento terão uma classificação igual ou mais favorável que M3, no caso de solos, e que M2 em paredes e tectos. As cortinas e outros elementos suspensos de decoração terão uma classe M1, sendo M1 combustível pero não inflamável e M2 e M3 de inflamabilidade moderada e media, respectivamente.
- Os hotéis com superfícies entre 2.000m² e 10.000m² devem contar com a instalação de, ao menos, uma bomba hidráulica.
- Consideram-se locais e zonas de risco alto as lavandarias, quando tenham uma superfície maior de 200 m², e as cozinhas, armazéns anexos, roupeiros e consigna de equipagem, quando a superfície seja maior de 100 m². Os locais e zonas de risco medio são as lavandarias e os vestuários do pessoal de serviço, quando a sua superfície seja maior de 100 m² e os roupeiros e consigna de equipamento, quando a sua superfície seja maior de 20 m². Serão locais e zonas de risco baixo as lavandarias e os vestuários do pessoal de serviço, quando a superfície seja maior de 20 m².
- instalação eléctrica deve estar correctamente dimensionada e se deve dispôr nos quadros eléctricos (geral, por piso, etc.) de elementos de corte (magneto-térmico, fusíveis calibrados, etc.).



PLANO DE EMERGÊNCIA DEVE CONTEMPLAR

Para a sua redacção e implantação recomenda-se seguir as directrices da Ordem do 29/11/84, citada nol apartado de Legislação. Na sua redacção e implantação terão especialmente em conta aqueles aspectos relacionados com a evacuação do hotel. Destacamos os seguintes pontos:

- Deverá garantir uma rápida detecção humana ou automática.

- A transmissão de alarme deverá ser rápida e fiável. Deve chegar a todas as dependências e se verificará que não haja zonas “surdas” e, preferivelmente, o alarme se transmitirá através da megafonia.
- A vias de evacuação devem ser suficientes, estar correctamente dimensionadas, adequadamente distribuídas, livres de obstáculos e facilmente localizáveis (painéis de sinalização, ademais de iluminação especial).
- Em zonas de alojamento, a longitude de evacuação desde todo origem de evacuação até alguma saída será inferior a 35 m.
- Em zonas de alojamento, a longitude do recorrido de evacuação desde toda origem de evacuação até algum ponto, desde o que partam ao menos dois recorridos alternativos até caminhos de saídas, não será maior de 15 m.
- Deverão existir planos de localização em quartos e em áreas comuns do hotel.
- Os equipamentos de alarme e evacuação devem verificar a total evacuação da planta ou zona que tenham assinalada.

10. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- > Lei de Prevenção de Riscos Laborais. Lei 31/1995, de 8 de Novembro (BOE de 10.11.95, nº 269).
- > Lei 54/2003, de 12 de Dezembro, de reforma do marco normativo da prevenção de riscos laborais.
- > Lei 20/2007, de 11 de Julho, do Estatuto do Trabalho Autónomo.
- > Real Decreto 486/1997, de 14 de Abril, pelo que se estabelecem as disposições mínimas de seguridade e saúde nos lugares de trabalho (BOE de 23.4.97).
- > Real Decreto 39/1997, de 17 de Janeiro. Reglamento dos Serviços de Prevenção (BOE 31.1.1997).
- > Real Decreto 2177/1996, de 4.10 (BOE 29.10, rect.13.11.1996). Norma básica da edificação NBE-CPI/96: Condições de protecção contra incêndios nos edifícios.
- > Ordem de 29.11.1984 (BOE 26.2, rect. 14.6.1985). Manual de Autoprotecção para o desenvolvimento do plano de emergência contra incêndios e de evacuação de locais e edifícios.
- > Ordem do Mº Comercio e Turismo de 25.9.79 (BOE 20.10.79). Modificada por Ordem de 31.3.80 (BOE 10.4.80). Circular esclarecedor de 10.4.80 (BOE 6.5.80).
- > Real Decreto 485/1997, de 14 de Abril, pelo que se estabelecem as disposições mínimas na matéria de sinalização de segurança e saúde no trabalho. (BOE nº 97, de 23 de Abril).
- > Real Decreto 374/2001 de 6 de Abril, sobre a protecção da saúde e segurança dos trabalhadores contra os riscos relacionados com os agentes químicos durante o trabalho.
- > Real Decreto 614/2001, de 8 de Junho, sobre disposições mínimas para a protecção da saúde e segurança dos trabalhadores frente ao risco eléctrico.
- > Real Decreto 773/1997, de 30 de Maio, sobre disposições mínimas de segurança e saúde relativas à utilização pelos trabalhadores de Equipamentos de Protecção Individual.
- > Real Decreto 664/1997, de 12 de Maio, sobre protecção contra agentes biológicos durante o trabalho.
- > Real Decreto 487/1997, de 14 de Abril, sobre manipulação manual de cargas.
- > Real Decreto 286/2006, de 10 de Março, sobre a protecção da saúde e segurança dos trabalhadores contra os riscos relacionados com a exposição ao barulho.
- > Real Decreto 1942/1993, de 5 de Novembro, pelo que se aprova o Reglamento de Instalações de Protecção contra Incêndios.

11. BIBLIOGRAFIA

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, Semana Europeia “Trabalhemos contra o stress” outubro 2002.
- Enciclopédia Organização Internacional do Trabalho.
- Federação Espanhola de Hotelaria, “A prevenção dos Riscos Laborais na Hotelaria” volume II, Informação ao trabajador.2000.
- Federação Espanhola de Hotelaria, “Manual para a prevenção dos riscos laborais na hotelaria”.2003.
- Guía Técnica de cargas. Instituto Nacional de Segurança e Higiene no Trabalho.
- ICASEL, Instituto Canário de Segurança Laboral, Guía de boas práticas em Prevenção de Riscos Laborais.2006.
- INSHT, Instituto Nacional de Segurança e Higiene no Trabalho. “Documentos divulgativos sobre o stress laboral” Ministério de Trabalho e Assuntos Sociais.
- INSHT, Guía de Acção Preventiva “Restaurantes, Bares e Cafés”.
- INSHT, Guía práctica para a prevenção de riscos laborais em hotéis.
- INSHT, Instituto Nacional de Segurança e Higiene no Trabalho. NTP 476 , A fustigação psicológica no trabalho.
- Valdés Alonso, A.- “ Breve reflexão em torno à prevenção de riscos laborais no trabalho autónomo”. Mafore Seguridad. Nº95- Terceiro Trimestre 2004.